



GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

SISTEMA DE VIRTUALIZAÇÃO DE PROCESSOS-VIPROC

Nº DO PROCESSO: 01483887/2021

DATA:08/02/2021

HORA:09:47

ORIGEM

SUPERINTENDENCIA DA POLICIA CIVIL

ASSUNTO

ENCAMINHAMENTO / DOCUMENTO

OBSERVAÇÕES

OFÍCIO N.º: 04/2021

RELATÓRIO DE GESTÃO DE ACESSO À
INFORMAÇÃO 2020.

AUTOR(ES)

OUIDORIA SETORIAL.

FAVORECIDO(S)

TRAMITAÇÕES DO PROCESSO

DE	PARA	DATA	RESPONSÁVEL PELO TRÂMITE
PCCE - PROTOCOLO	PCCE - PROTOCOLO	08/02/2021	LEONARDO
PCCE - PROTOCOLO	CGE - PROTOCOLO	08/02/2021	LEONARDO



SUPERINTENDÊNCIA DA POLÍCIA CIVIL
GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA SETORIAL



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ

OFÍCIO Nº. 04/2021

Fortaleza, 08 de fevereiro de 2021.

Ao Excelentíssimo Senhor
Aluizio Barbosa de Carvalho Neto
Secretário do Estado Chefe
Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE)
Av. Gal Afonso Albuquerque Lima, Edifício SEPLAG – 2º Andar, Cambéa – Fortaleza, CE.



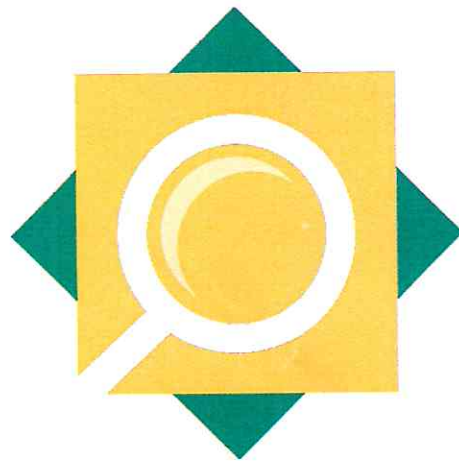
Assunto: Relatório de Gestão de Acesso à Informação 2020.

Senhor Secretário,

Cumprimentando-o com as cordialidades de estilo, encaminhamos a Vossa Excelência, o Relatório de Gestão de Transparência (Acesso à Informação – SIC), referente ao exercício de 2020, desta Polícia Civil do Estado do Ceará.

Atenciosamente,

DPC Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor da Polícia Civil



RELATÓRIO DE GESTÃO
DA TRANSPARÊNCIA
2020



**RELATÓRIO DE GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA
(ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC)
DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO
CEARÁ DE 2020**

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2020.



Expediente

Direção Superior
Marcus Vinicius Saboia Rattacaso
Sérgio Pereira dos Santos

Ouvidor
Jerffison Pereira da Silva

Responsável Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
Romana de Lima Girão Andrade



01 – Introdução

A Polícia Civil do Estado do Ceará possui como missão promover a apuração das infrações penais, exceto as militares, em defesa da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, e como visão se tornar referência nacional como instituição policial democrática, jurídica, autônoma, imparcial, eficiente e eficaz, indispensável à tutela dos direitos e garantias fundamentais.

A Polícia Civil sustenta como um rol de valores a responsabilidade social, a imparcialidade, eficiência, eficácia, ética, transparência, resiliência e integração.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – regulamentado pela lei 15.175 de junho de 2012 e pelo decreto 31.199 de abril de 2013, ambos estaduais; possui instalações fisicamente alocadas na Assessoria de Ouvidoria Setorial, no âmbito da Polícia Civil, sendo coordenado e gerenciado pela Controladoria Geral do Estado do Ceará. Com estrutura de natureza permanente, função consultiva e atribuições que vão desde atender e orientar o público quanto aos meios de acesso à informação, receber e registrar pedidos de acesso à informação, até registrar recursos quanto à decisão de negativa de acesso a informação.

Nesta Ouvidoria Setorial, através do serviço SIC, concentram-se as atividades de solicitação de informação e documentos, obedecendo os parâmetros presentes nas Leis de Acesso à Informação, na esfera do Executivo Público Estadual. Caso se faça necessário, efetua-se o encaminhamento de informações e demandas para os órgãos locais – delegacias distritais e especializadas da Polícia Civil – desenvolverem investigações e encaminharem informações, pois possuem circunscrição adstrita aos dados pertinentes.

Com implementação mais recente, também é deste SIC Setorial a incumbência de desenvolver e formalizar o Sistema Acesso Cidadão da Carta de Serviços ao usuário, divulgando de forma atual e permanente a prestação de todos os serviços prestados no âmbito da Polícia Civil, transparecendo ao conhecimento público o acesso e disposição de suas atividades internas. Valendo destacar a esse desiderato, a nossa participação na oficina Gestão de Operacionalização da Carta de Serviços ao Cidadão, patrocinada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, em parceria com a Escola de Gestão Pública – EGP.

Nesse sentido, a SIC Setorial instituída no âmbito da Polícia Civil estabelece um diálogo emergente e resolutivo em face das questões instadas pela Sociedade, angariando melhorias conjunturais e estruturais nas políticas públicas do Estado, contribuindo para o aprimoramento da prestação do serviço público, e conta com os respectivos canais: Telefone – número 155; internet – portal Ceará Transparente e atendimento presencial.

Contamos com um histórico em 2020 de atendimento às orientações e recomendações, e as seguintes providências foram adotadas nesse ano:

- Divulgação de informações mínimas de interesse coletivo, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade);



- Aprimoramento das respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2019 ficou abaixo da média estadual;
- Formalização, Atualização e estruturação do respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma a atender a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual no. 31.199/2013.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2019

A recomendação emanada para este Comitê Setorial de Acesso à Informação, conforme o Relatório de Gestão da Transparência 2019, paira sob a resolubilidade das manifestações, recomendação número 6:

“Orientação 6) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade no ano ficou abaixo da média estadual.”

Este Comitê Setorial obteve uma resolubilidade de 98,01% no ano de 2019. No ano de 2020, foi atingido **100% de resolubilidade**, resultado de nenhuma manifestação em atraso ou respondida sem prazo de prorrogação acima de 21 a 30 dias. Contou também com nenhuma manifestação respondida acima de 30 dias.

03 - Análise das solicitações de informações do período

- **Quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas**

Tabela: Classificação da resposta			
Resposta	Tipo	Quantidade	Total geral
Atendidas	• Transparência passiva	109	135
	• Transparência ativa	04	
	• Informação pessoal	22	
Não atendidas	• Por se tratar de informação sigilosa	06	08
	• Informação não existente	02	

Conforme a tabela, pode-se perceber que todas as informações que poderiam ser repassadas, por serem informações existentes, acessíveis e por se tratarem de informações públicas, foram devidamente repassadas ao cidadão, trazendo a este Comitê Setorial um



índice de 100% de finalização no repasse das informações solicitadas. Conforme tabela extraída dos dados da plataforma do Ceará Transparente:

Situação	Quantidade	Porcentagem
Em preenchimento	0	0,00%
Aguardando confirmação	0	0,00%
Aguardando encaminhamento	0	0,00%
Em atendimento - setorial	0	0,00%
Em atendimento - área intermunicipal	0	0,00%
Em validação - setorial	0	0,00%
Finalizado Parcialmente	0	0,00%
Finalizado	145	100,00%
Invalidado	0	0,00%
Em pedido de invalidação	0	0,00%
Em validação - sub-rede	0	0,00%
Em atendimento - sub-rede	0	0,00%

Total	145
-------	-----



• Assuntos mais recorrentes

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	<ul style="list-style-type: none">• ORIENTAÇÕES SOBRE PROCEDIMENTOS POLICIAIS<ul style="list-style-type: none">• Outros	12,41%
BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	<ul style="list-style-type: none">• BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO (ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS)	17,93%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	<ul style="list-style-type: none">• DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC)	6,9%
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	<ul style="list-style-type: none">• SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)	4,83%



ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	<ul style="list-style-type: none"> • ESTRUTURA FÍSICA <ul style="list-style-type: none"> • Outros 	2,76%
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	-	8,28%
INQUÉRITO POLICIAL	<ul style="list-style-type: none"> • Informações sobre Inquérito Policial <ul style="list-style-type: none"> • Outros 	8,28%

As manifestações mais recebidas por este Comitê Setorial solicitaram informações acerca de inquérito policial, seu andamento, informações sobre o órgão em si e sobre boletim de ocorrência, sendo este o tópico mais solicitado, representando 17,93% dos assuntos mais solicitados.

• Meios de entrada utilizados

Analisando os dados do ano anterior, pode-se perceber que houve uma diminuição bastante acentuada no número de manifestações que utilizam o telefone 155 como meio de entrada.

Tabela: Meio de Entrada			
Meios	2019	2020	Variação
Telefone 155	171	18	- 89,5%
Internet	133	127	- 6,0%
Presencial	00	00	0%

O meio de entrada mais utilizado para a elaboração das manifestações de acesso à informação foi a internet, representando 87,69% de todas as solicitações. No ano anterior, o meio mais utilizado foi o telefone 155, representando uma alteração no comportamento do usuário, possivelmente motivada pela pandemia. O meio de entrada mais utilizado obteve uma queda bastante significativa de seu uso em 89,5% considerando os dois anos.

• Meio de preferência de resposta

Tabela: Meio de preferência de resposta			
Meios	2019	2020	Variação
Email	113	115	1,7%



Telefone	153	17	- 88,8%
Sistema	36	08	- 77,7%
Whatsapp	00	04	-



Fazendo um comparativo ao ano anterior, os pedidos de resposta por e-mail mantiveram-se estáveis, entretanto houve acentuada queda nas solicitações de respostas por sistema e por telefone. Pedidos de resposta por e-mail representaram 79,31% do meio de resposta preferidos dos manifestantes no ano de 2020, sendo o meio preferido entre os usuários.

- **Resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas)**

No ano de 2020, este Comitê Setorial não teve nenhuma demanda atendida fora do prazo. Como também, nenhuma das manifestações, as quais a resposta demandou um prazo entre 21 a 30 dias, ocorreu sem a prorrogação do prazo. Portanto atingiu uma **resolubilidade de 100%**. No ano anterior, a resolubilidade chegou a 98,01%.

- **Tempo médio de resposta**

Em 2020, este Comitê Setorial respondeu as manifestações em um **tempo médio de resposta de 05 dias**. No ano anterior, o tempo médio de resposta girou em torno de 7,9 dias. Houve uma considerável melhoria na tempestividade das respostas em 2020.

- **Pesquisa de satisfação**

A pesquisa de satisfação em 2019 foi respondida em 30 manifestações e obteve um resultado de 77,15%. No ano de 2020, com 21 pesquisas respondidas chegamos a 90,75% da satisfação do usuário.

Com isso, conclui-se que a satisfação do usuário foi elevada na entrega da informação, porém ainda é pequeno o número de pesquisas preenchidas. Uma das nossas metas para este ano é motivar mais o cidadão a responder a pesquisa e para que nossos números sejam mais palpáveis.



- Solicitações de informação que demandaram recurso

Tabela: Solicitações de informação que demandaram recurso

Número do Recurso	Conclusão
238° 279° 360° 372°	<ul style="list-style-type: none">• Decisão monocrática• Não recebimento do recurso• Foi registrado como reclamação no Ceará Transparente
311	<ul style="list-style-type: none">• Não recebimento do recurso• Perda de objeto
351	<ul style="list-style-type: none">• A solicitação do cidadão foi devidamente atendida dentro do prazo de resposta do recurso

Diante da tabela acima, podemos concluir que dos 06 recursos impetrados, apenas 01 foi considerado procedente. O qual foi devidamente atendido dentro do prazo de resposta.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Nosso maior desafio repousa em: conscientizar as áreas internas da importância no cumprimento dos prazos nas respostas ao cidadão; modificar a visão e cultura do sigilo, que é desafiador principalmente por pertencermos à área de segurança. Chegar a compreensão de que o cidadão adquiriu consciência de seus direitos e de que, com a evolução da informatização, da tecnologia e dos meios de mídia social entre outros, sua voz é ouvida e deve ser respeitada, observando-se entretanto as restrições contidas nas disposições que a lei encerra.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

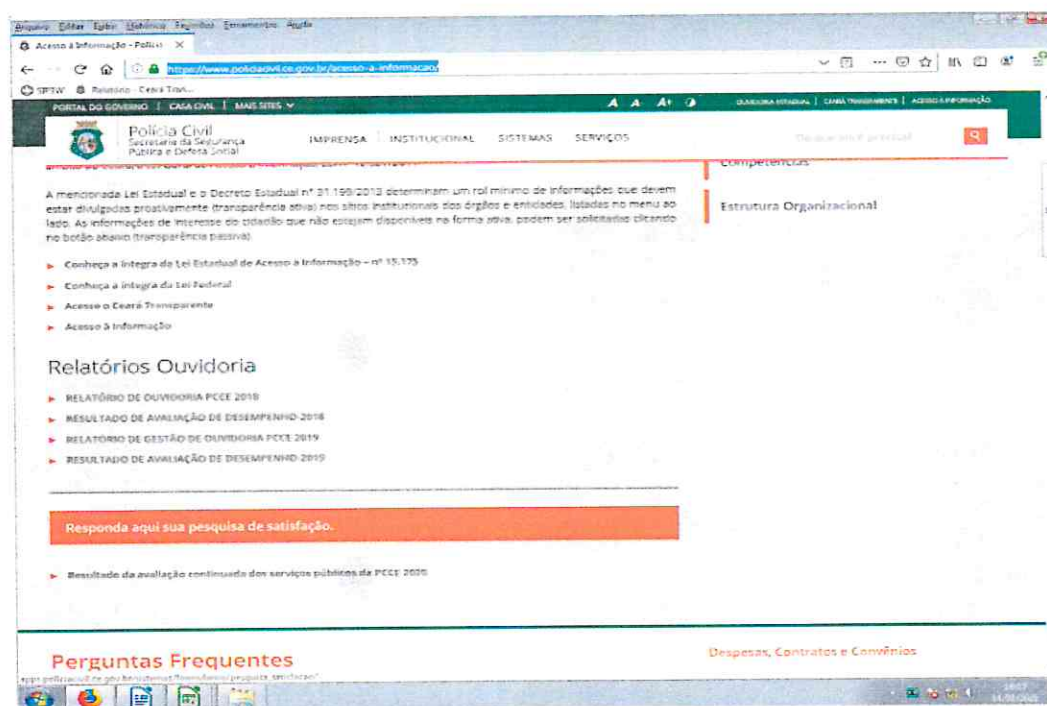
Observa-se que as demandas de manifestações crescem à medida que novas pessoas tomam conhecimento da Lei de Acesso à informação, do SIC e da Ouvidoria. Pouco a pouco, o cidadão vai se conscientizando do que lhe é cabido e saindo da alienação em que vivia.

A população é, ao contrário de muitas linhas de pensamento, aliada dos servidores e do serviço público. Ela é o fiscalizador mais próximo, localizado justamente no final do processo, está em todos os lugares e tem o poder de mudar o que não funciona, como também detêm o poder de enaltecer um serviço e um órgão, que, muitas vezes, aos olhos dos gestores não recebem a devida valorização. Em suma, a população pode trazer melhorias a diversas categorias de serviços e a servidores públicos.

06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

No ano de 2020, A Ouvidoria da Polícia civil, o Serviço de Acesso à Informação Setorial em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação implementaram a pesquisa de satisfação no site institucional do órgão.

Localizado no endereço <https://www.policiacivil.ce.gov.br/aceso-a-informacao/> , logo abaixo da seção “Relatórios Ouvidoria”, conforme imagens:



É efetuado um esforço continuado de incentivo ao cidadão a responder a pesquisa de satisfação, através da inclusão do atalho para o formulário da pesquisa no rodapé de todas as respostas feitas às manifestações de ouvidoria e de solicitações de acesso à informação.



PESQUISA DE SATISFAÇÃO 08/02/2021

1. QUAL SEU GÊNERO?

MASCULINO FEMININO PREFIRO NÃO INFORMAR OUTROS

2. QUAL SUA REGIÃO?

CAPITAL INTERIOR METROPOLITANA

3. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELA POLÍCIA CIVIL?

MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDEFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO

4. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS NO SITE INSTITUCIONAL?

MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDEFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO

5. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM O TRATAMENTO DADO NAS DELEGACIAS NA SOLUÇÃO DOS CRIMES APRESENTADOS NO BOLETIM DE OCORRÊNCIA (BO)?

MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDEFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO

6. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM O SERVIÇO PRESTADO NA DELEGACIA ELETRÔNICA PARA REGISTRO DE BOLETIM ELETRÔNICO DE OCORRÊNCIA (BEO)?

MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDEFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO

7. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA?

MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDEFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO

8. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO?

MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDEFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO

9. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM O CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO?

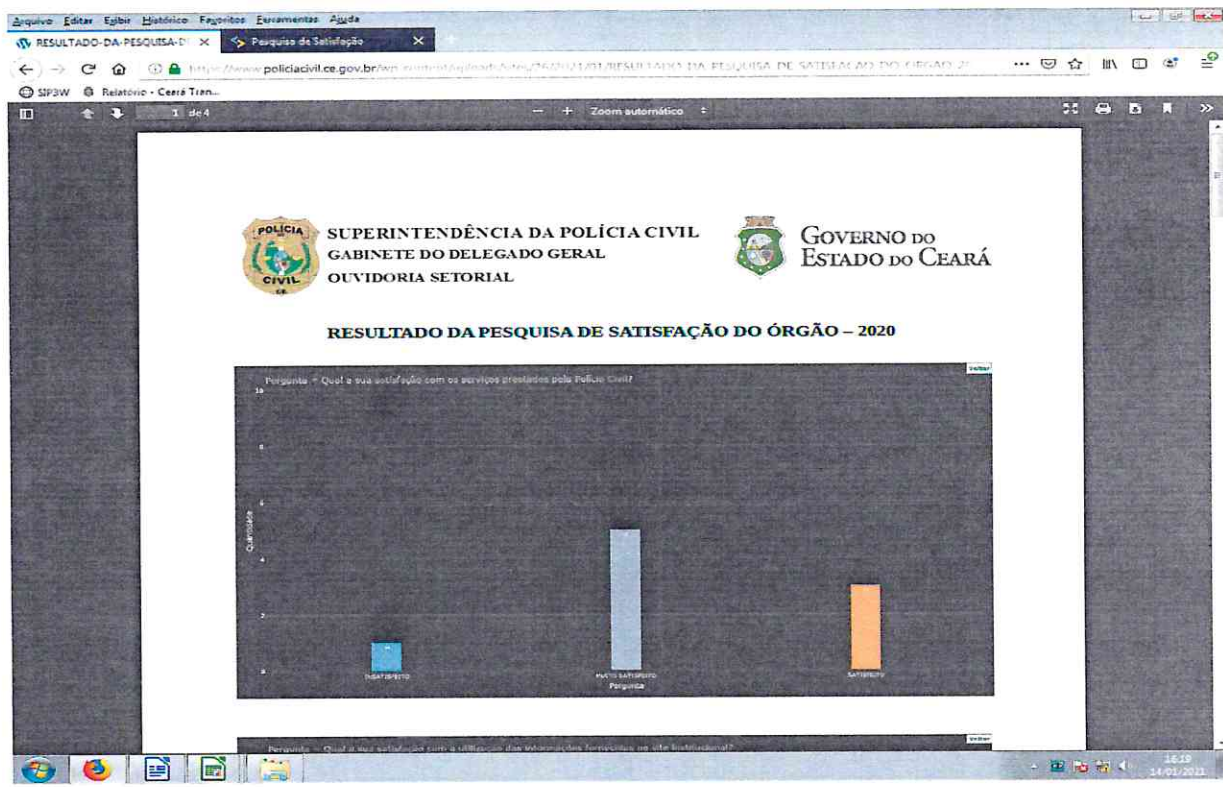
MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDEFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO

10. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM AS INFORMAÇÕES PRESTADAS NAS REDES SOCIAIS DA POLÍCIA CIVIL (INSTAGRAM E FACEBOOK)?

MUITO SATISFEITO SATISFEITO INDEFERENTE INSATISFEITO MUITO INSATISFEITO

DÊ UMA SUGESTÃO PARA MELHORIA DOS NOSSOS SERVIÇOS

Formulário da pesquisa de satisfação – avaliação contínua dos serviços: O resultado da avaliação continuada dos serviços públicos ofertados pelo órgão:



07 – Classificações de documentos

Obtivemos a classificação como sigilosa das seguintes informações e respectivos períodos:

- Plano de operações e diretrizes operacionais - 05 anos, reservada
- Arquivos de senhas de servidores - 15 anos, secreta
- Programas e fontes de sistemas de departamentos e das delegacias - 15 anos, secreta
- Projetos de sistemas de TI com especificações técnicas - 15 anos, secreta
- Informações referentes ao material bélico - 25 anos, ultrassecreta
- Imagens oriundas do sistema interno de videomonitoramento - 05 anos, reservada
- Detalhamento sobre a frota de veículos utilizados - 15 anos, secreta
- Fase interna de processo licitatório – 05 anos, reservada
- Conteúdo fornecido através do número de telefone de denúncia pelo aplicativo What'sApp - 05 anos, reservada
- Ordens de missão ordens de serviço de departamentos e de delegacias – 05 anos, reservadas
- Pedido de inteligência e investigação policial aos departamentos e relatórios de inteligência de investigação – 15 anos, secreta

Estas informações são extremamente sensíveis para a atividade-fim do nosso órgão. São dados que guardam grande grau de risco e potencial de dano irreparável no caso de seu vazamento. Portanto seu sigilo é essencial para a segurança pública e sucesso na contenção de ações criminosas.

08 – Considerações Finais

Em síntese, é comum haver alguns entraves iniciais a uma mudança de visão em qualquer organização, o ser humano é naturalmente desanimado a mudanças. A inserção de uma nova cultura que valoriza a entrega da informação como regra e o sigilo como exceção, em um ambiente resabiado como a segurança pública, encontra barreiras que exigem uma dedicação maior para a desconstrução do antigo pensamento que, por ser segurança, “tudo” é sigiloso.

Dessa maneira, esta é uma cultura que vai sendo criada tijolo a tijolo na instituição, diante de grande empenho de seus gestores para que o antigo dê espaço ao novo. Apesar disso, o desempenho desta setorial SIC foi bastante satisfatório. Com 100% de finalização




nas manifestações pertinentes ao órgão, 100% de resolubilidade, tempo médio de resposta de 05 dias, 90,75% da satisfação do usuário através da pesquisa, e apenas 01 recurso interposto ao CGAI considerado procedente – o qual foi devidamente respondido, com a informação entregue tempestivamente ao cidadão, demonstra resultado de 99,9% de sucesso na entrega das solicitações.

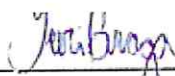
Nesse sentido, conclui-se que esta setorial de Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – caminha a passos largos por uma estrada sucessora, por já deixar marcas de evolução e sucesso na história.

Sugestão: A atual forma de resposta aos recursos impetrados é através de e-mail, não muito eficiente, pois muitas vezes há problemas com a caixa de e-mail, levando a perda de prazos ou necessidade de reenvio das defesas aos recursos. Logo, este comitê sugere a ativação de um item “Recurso” na Plataforma Ceará Transparente, dentro da própria manifestação recursada.

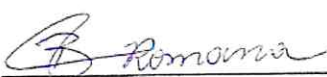
Fortaleza, 20 de janeiro de 2021.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI


Nome: Sérgio Pereira dos Santos
Função: Delegado Geral Adjuvante dos Santos
DPC Sérgio Pereira dos Santos
Delegado Geral
Polícia Civil/CE
(Em Exercício)


Nome: Yuri Sérgio Cordeiro Braga
Função: Assessoria de Desenvolvimento Institucional


DPC Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor da Polícia Civil


Nome: Romana de Lima Girão Andrade
Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC