

# RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



## **Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012**

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2021.**



## **Expediente**

Direção Superior  
Sérgio Pereira dos Santos  
Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha

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.

## 02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2020

Contamos com um histórico em 2021 de atendimento às orientações e recomendações, e as seguintes providências foram adotadas nesse ano:

- I. A estrutura do respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI – encontra-se formalizada e atualizada através da Portaria Administrativa 12/2012, de forma a atender a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013;
- II. Divulgação de informações 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, como também a atender e elevar a satisfação do usuário que busca informações básicas de transparência ativa;
- III. Aprimoramento das respostas às solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2020 ficou abaixo da média estadual;
- IV. Complementação dos demais requisitos faltantes solicitados pelo Manual de Aplicação Do Ranking da Transparência, diante do resultado obtido com 46 pontos em 2020, sanando, assim, uma transparência ativa completa no site institucional da Polícia Civil.

Dos 21 requisitos solicitados pelo Manual de Aplicação Do Ranking da Transparência, faltava-nos apenas o item 2.1.1.5 “Indicadores de Resultado”, tendo sido uma providência adotada no ano de 2021 por este órgão, conforme sessão 06 deste relatório.

## 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	105	133
	• Transparência ativa	17	
	• Informação pessoal	11	
Não atendidas	• Informação não existente	01	02
	• Demanda improcedente	01	

Conforme a tabela, pode-se perceber que todas as informações que poderiam ser repassadas, por serem informações existentes, acessíveis ou por se tratarem de informações públicas, foram devidamente repassadas ao cidadão.

- **Assuntos mais recorrentes**

Tabela: Assunto/Sub-Assunto

Assuntos	Assuntos/Sub-Assuntos	Total
<b>DADOS ESTATÍSTICOS</b>		15,44%
<b>ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• INFORMAÇÕES</li> </ul>	15,44%
<b>BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BOLETIM DE OCORRÊNCIA ELETRÔNICO (ORIENTAÇÕES E PROCEDIMENTOS)</li> </ul>	11,76%
<b>CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DIVERSOS (LOCAL DE PROVA, INSCRIÇÕES, CRONOGRAMA, CONDUTA DE APLICADOR, CARTÃO DE IDENTIFICAÇÃO, ETC)</li> </ul>	9,56%
<b>INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)</b>		7,35%

- **Meios de entrada utilizados**

Tabela: Meio de Entrada

Meios	2020	2021
<b>Telefone 155</b>	18	17
<b>Internet</b>	127	118
<b>Ceará App</b>	00	01

O meio de entrada mais utilizado para a elaboração das manifestações de acesso à informação foi a internet, representando 86,76% de todas as solicitações, mantendo a preferência do usuário desde 2020, caracterizada por uma mudança de comportamento do usuário, possivelmente motivada pela pandemia.

- **Meio de preferência de resposta**

Tabela: Meio de preferência de resposta

Meios	2020	2021
Email	115	92
Telefone	17	08
Sistema	08	17
Whatsapp	04	19

Fazendo um comparativo ao ano anterior, a quantidade de pedidos de resposta por e-mail mantiveram-se estáveis, permanecendo o canal mais solicitado pelos usuários do sistema. Pedidos de resposta por e-mail representaram 67,64% dos meios de resposta preferidos dos manifestantes no ano de 2021.

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

No ano de 2021, 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%, mantendo** o resultado de 2020.

- **Tempo médio de resposta**

Em **2021**, este Comitê Setorial respondeu as manifestações em um **tempo médio de resposta de 05 dias**, mantendo o resultado de 2020.

- **Pesquisa de satisfação**

Em 2021, contamos com 15 pesquisas respondidas, 06 a menos do que foi respondido no ano anterior. Apesar dos esforços desta setorial no sentido de estimular o cidadão usuário dos serviços a responder a pesquisa de satisfação, obtivemos uma diminuição no número de pesquisas respondidas e alcançamos 84,65% da satisfação do usuário, índice que podemos atribuir a vários fatores, dentre eles o baixo número de pesquisas respondidas, as quais refletem apenas as insatisfações, haja vista que apenas 01 recurso foi impetrado durante todo o período analisado, reforçando a tese de que as manifestações estão recebendo as tratativas devidas e as respectivas pesquisas possivelmente foram respondidas, em sua maioria, pelo universo de insatisfeitos.

- **Solicitações de informação que demandaram recurso**

Tabela: Solicitações de informação que demandaram recurso

Número do Protocolo	Conclusão
5770038	<ul style="list-style-type: none"><li>Ainda não houve desfecho do referido recurso por parte do Comitê Gestor</li></ul>

Diante da tabela acima, podemos concluir que as solicitações estão recebendo o correto tratamento e que, apesar de não haver uma elevação da satisfação do usuário, o motivo real possivelmente se dê ao baixo número de pesquisas respondidas, pois também não houve recursos às respostas enviadas por esta Setorial.

#### **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.

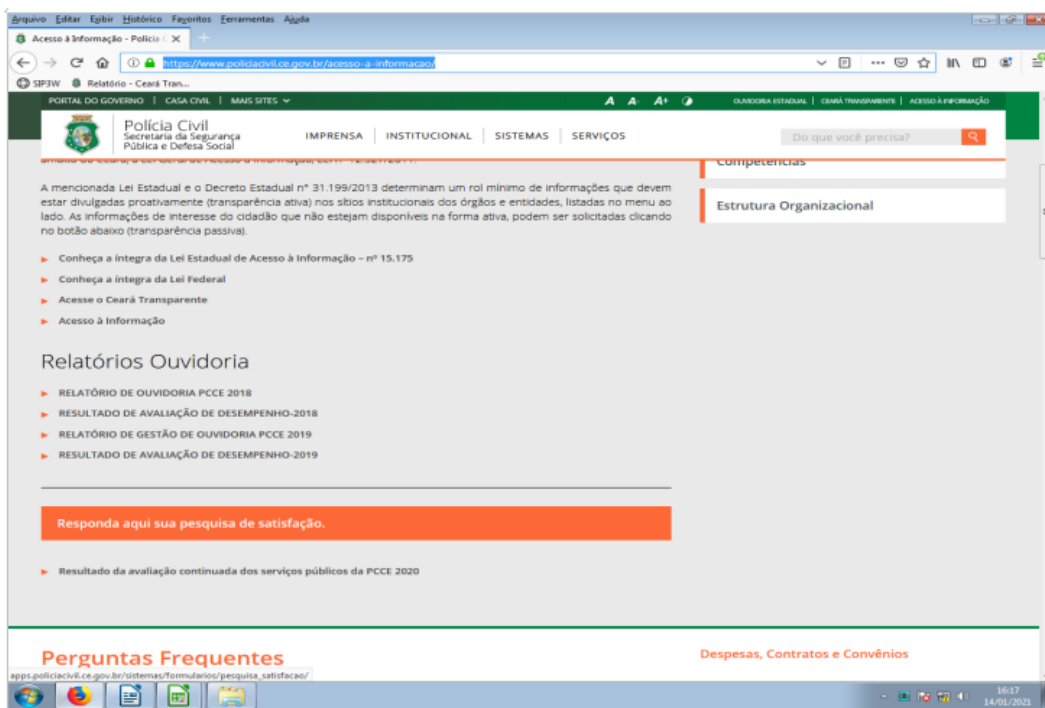
A população é, ao contrário de muitas linhas de pensamento, aliada dos servidores e do serviço público. Ela é o fiscalizador mais próximo, localizado justamente no final do processo, está em todos os lugares e tem o poder de mudar o que não funciona, como também detêm o poder de enaltecer um serviço 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**



A Ouvidoria da Polícia civil e 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

+ Enviar Cancelar

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  INDIFERENTE  INSATISFEITO  MUITO INSATISFEITO
4. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM A UTILIZAÇÃO DAS INFORMAÇÕES FORNECIDAS NO SITE INSTITUCIONAL?  
 MUITO SATISFEITO  SATISFEITO  INDIFERENTE  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  INDIFERENTE  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  INDIFERENTE  INSATISFEITO  MUITO INSATISFEITO
7. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA?  
 MUITO SATISFEITO  SATISFEITO  INDIFERENTE  INSATISFEITO  MUITO INSATISFEITO
8. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM O ATENDIMENTO DAS MANIFESTAÇÕES DE ACESSO À INFORMAÇÃO?  
 MUITO SATISFEITO  SATISFEITO  INDIFERENTE  INSATISFEITO  MUITO INSATISFEITO
9. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM O CONTEÚDO DAS INFORMAÇÕES DA CARTA DE SERVIÇO AO USUÁRIO?  
 MUITO SATISFEITO  SATISFEITO  INDIFERENTE  INSATISFEITO  MUITO INSATISFEITO
10. QUAL A SUA SATISFAÇÃO COM AS INFORMAÇÕES PRESTADAS NAS REDES SOCIAIS DA POLÍCIA CIVIL (INSTAGRAM E FACEBOOK)?  
 MUITO SATISFEITO  SATISFEITO  INDIFERENTE  INSATISFEITO  MUITO INSATISFEITO

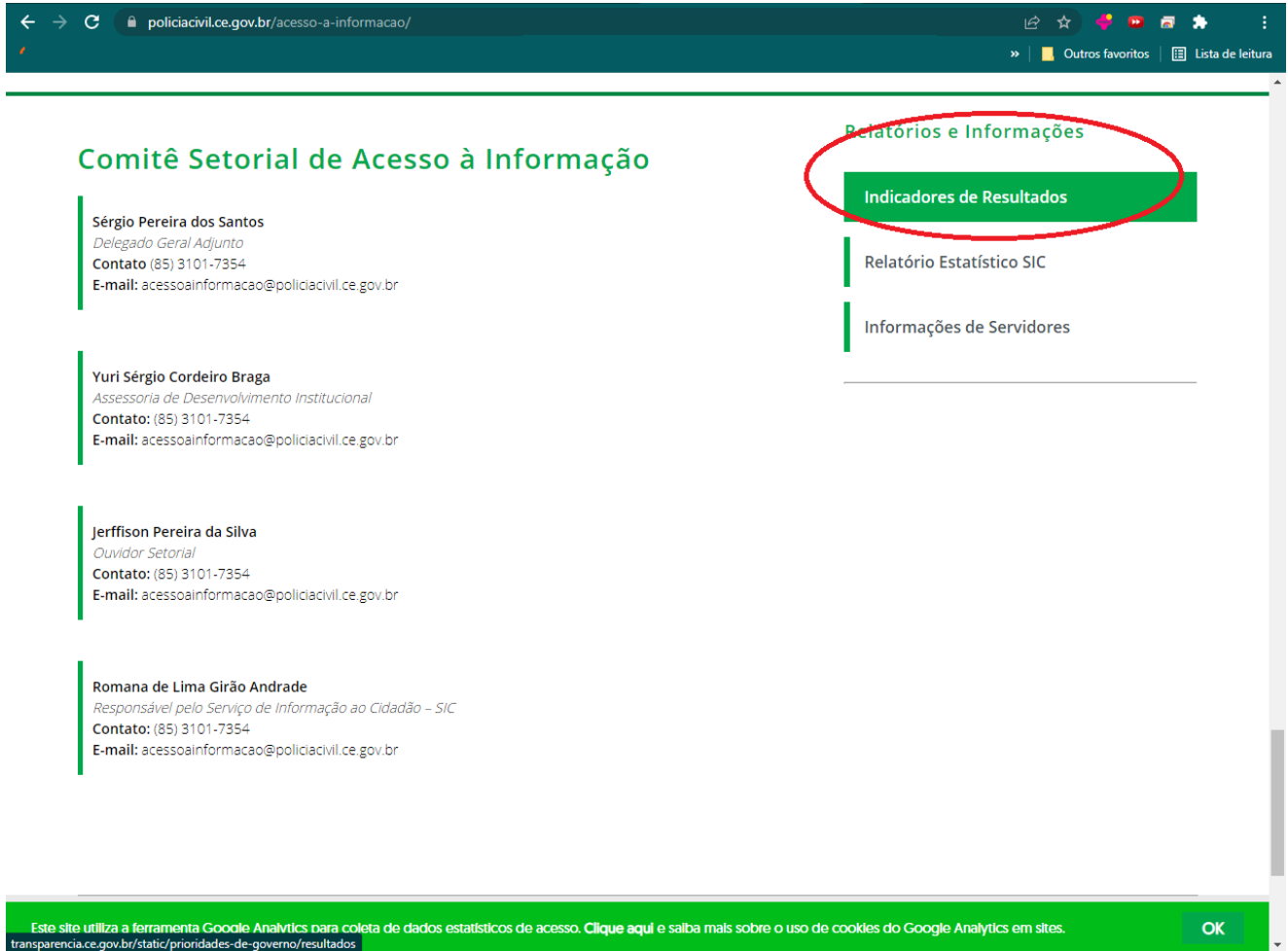
DÊ UMA SUGESTÃO PARA MELHORIA DOS NOSSOS SERVIÇOS

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





Esta setorial implementou também no site institucional 01 requisito pendente referente à transparência ativa: “Indicadores de Resultados”, conforme imagem:



policiacivil.ce.gov.br/acesso-a-informacao/

## Comitê Setorial de Acesso à Informação

**Sérgio Pereira dos Santos**  
*Delegado Geral Adjunto*  
Contato: (85) 3101-7354  
E-mail: [acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br](mailto:acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br)

**Yuri Sérgio Cordeiro Braga**  
*Assessoria de Desenvolvimento Institucional*  
Contato: (85) 3101-7354  
E-mail: [acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br](mailto:acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br)

**Jerffison Pereira da Silva**  
*Ouvidor Setorial*  
Contato: (85) 3101-7354  
E-mail: [acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br](mailto:acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br)

**Romana de Lima Girão Andrade**  
*Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC*  
Contato: (85) 3101-7354  
E-mail: [acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br](mailto:acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br)

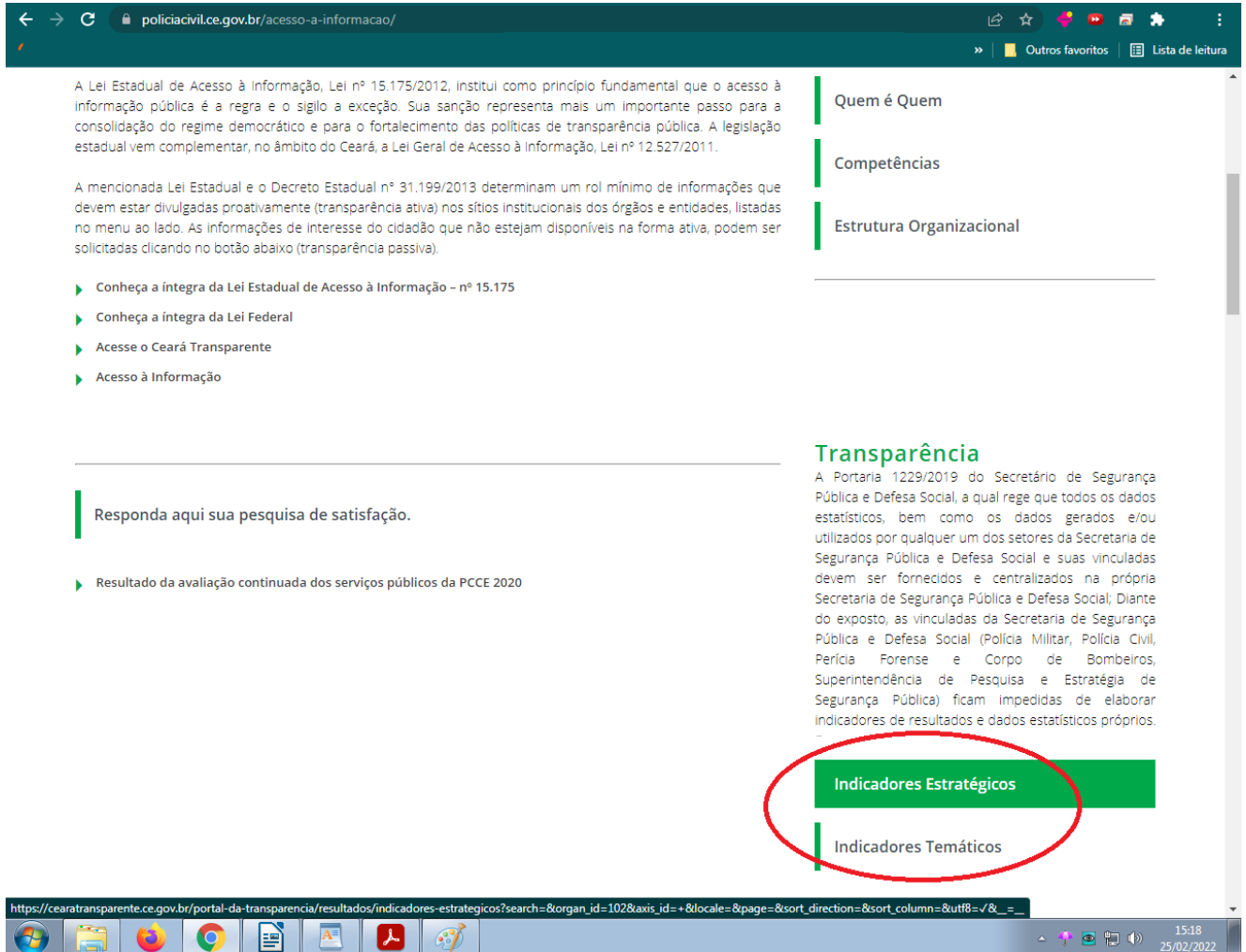
### Relatórios e Informações

- Indicadores de Resultados**
- Relatório Estatístico SIC
- Informações de Servidores

Este site utiliza a ferramenta **Google Analytics** para coleta de dados estatísticos de acesso. [Clique aqui](#) e saiba mais sobre o uso de cookies do Google Analytics em sites. **OK**

[transparencia.ce.gov.br/static/prioridades-de-governo/resultados](http://transparencia.ce.gov.br/static/prioridades-de-governo/resultados)

Implementamos também no site institucional, o último requisito pendente referente à transparência ativa: “Indicadores de Temáticos” e “Indicadores de Estratégicos”, conforme imagem:



The screenshot shows a web browser window with the URL [policia civil ce.gov.br/acesso-a-informacao/](https://policia civil ce.gov.br/acesso-a-informacao/). The page content includes:

- Text about the Lei Estadual de Acesso à Informação (Lei nº 15.175/2012) and its principles.
- Text about the Lei Estadual and Decreto Estadual nº 31.199/2013 regarding information disclosure.
- A list of links: [Conheça a íntegra da Lei Estadual de Acesso à Informação – nº 15.175](#), [Conheça a íntegra da Lei Federal](#), [Acesse o Ceará Transparente](#), and [Acesso à Informação](#).
- A search bar with the text "Responda aqui sua pesquisa de satisfação."
- A link: [Resultado da avaliação continuada dos serviços públicos da PCCE 2020](#).
- A sidebar menu with items: **Quem é Quem**, **Competências**, **Estrutura Organizacional**, **Transparência**, **Indicadores Estratégicos**, and **Indicadores Temáticos**. The "Indicadores Estratégicos" item is circled in red.

The browser's address bar shows the URL: [https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/resultados/indicadores-estrategicos?search=&organ\\_id=102&axis\\_id=+&locale=&page=&sort\\_direction=&sort\\_column=&utf8=✓&\\_ =](https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/resultados/indicadores-estrategicos?search=&organ_id=102&axis_id=+&locale=&page=&sort_direction=&sort_column=&utf8=✓&_=)

Dessa forma, essa Setorial não deixa nenhuma pendência com relação à Transparência Ativa, de acordo com o Manual de Aplicação Do Ranking da Transparência.

## 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, 84,65% da satisfação do usuário através da pesquisa, e apenas 01 recurso interposto ao CGAI – o qual foi devidamente respondido, com a informação entregue tempestivamente ao cidadão –, porém ainda não concluído por esse Comitê, demonstra um resultado 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.

Fortaleza, 02 de Março de 2022.



Nome: Sérgio Pereira dos Santos  
Função: Delegado Geral Adido  
DCP 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