



2022

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA





POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

RELATÓRIO DE GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA
(ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC)
DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ DE 2022

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2022.



**POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ**



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

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



**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

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.

Nesse sentido, este Comitê Setorial instituído 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, atendimento presencial e demandas pelo e-mail institucional.

Contamos com um histórico em 2022 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 2021 ficou abaixo da média estadual;
- Atualização do respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, através de portaria no Diário Oficial do Estado, de forma a atender a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual no. 31.199/2013.



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

- Boletins quadrimestrais contendo estatísticas sobre a demanda de informações divulgadas em reuniões com a diretoria do órgão

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021

Não houve orientações ou recomendações emanadas para este órgão no ano referente.

Orientação atendida em 2021 exarada no Relatório de Gestão da Transparência 2020:

“Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2020 ficou abaixo da média estadual. Satisfação acima da média para os seguintes CSAI’S: CAGECE, CEARAPREV, CGD, COGERH, EGP, IDACE, ISSEC, PC, PGE, SEAS, SEFAZ, SEJUV, SEMA, SOHIDRA, SUPESP.”

No ano de 2022, conforme orientação do Relatório de Gestão da Transparência do corrente ano, a **satisfação foi acima da média**, portanto houve um acréscimo no índice de satisfação do usuário.

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	189	199
	• Transparência ativa	05	
	• Informação pessoal	05	
Não atendidas	• Informação inexistente	07	39
	• Informação pessoal	24	
	• Informação sigilosa	07	
	• Solicitação não especificada de forma clara e precisa	01	



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA

O quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas totalizam **246 manifestações** recebidas e **totalmente finalizadas**. Conforme a tabela, pode-se perceber que todas as informações que poderiam ser repassadas, por se tratarem de informações existentes, acessíveis ou públicas, foram devidamente repassadas ao cidadão, trazendo a este Comitê Setorial um índice de 100% de finalização no repasse das informações solicitadas. As demais não poderiam ser repassadas, pois tratavam-se de informações com algum tipo de restrição – sigilosa, inexistente ou pessoal, ou pelo fato de o cidadão não ter repassado seu pedido de maneira clara e precisa.

- **Assuntos mais recorrentes**

Tabela: Assuntos mais recorrentes.

Assuntos	Total
Antecedentes criminais	47
Dados estatísticos	39
Efetivo de pessoal do órgão	32
SERVIDORES ATIVOS (EFETIVOS E COMISSIONADOS)OUTROS	21
INFORMAÇÕES PESSOAIS	14
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	12
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	11
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	8
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	7
INQUÉRITO POLICIAL	4
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	4
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	4
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA

As manifestações mais recebidas por este Comitê Setorial solicitaram informações acerca de Antecedentes criminais, dados estatísticos, efetivo de pessoal do órgão e servidores ativos, fazendo com que esses tópicos representem cerca de 56,5% dos assuntos mais solicitados.

- **Meios de entrada utilizados**

Relatório por Meio de Entrada	
Telefone	0 0,00%
Internet	221 89,84%
Presencial	0 0,00%
E-mail	1 0,41%
Facebook	0 0,00%
Carta	0 0,00%
Telefone 155	24 9,76%
Reclame Aqui	0 0,00%
consumidor.gov.br	0 0,00%
Instagram	0 0,00%
Governo Itinerante	0 0,00%
Caixa de sugestões	0 0,00%
Sistema Legado	0 0,00%
Twitter	0 0,00%
Ceará App	0 0,00%
Whatsapp	0 0,00%
Google Ferramentas	0 0,00%
Atendimento Virtual	0 0,00%
Cidadão on-line - Chat	0 0,00%
Cidadão on-line - Telegram	0 0,00%
Total	246

O meio de entrada mais utilizado para a elaboração das manifestações de acesso à informação foi a internet, representando 89,84% de todas as solicitações, seguindo a mesma tendência do ano anterior.



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

- **Meio de preferência de resposta**

Tabela: Meio de preferência de resposta		
Meios	2021	2022
Email	115	176
Telefone	17	13
Sistema	08	17
Whatsapp	04	40

Fazendo um comparativo ao ano anterior, os pedidos de resposta por e-mail aumentaram, como também os pedidos de resposta por aplicativo Whatsapp e pelo sistema Ceará Transparente. Havendo uma manutenção de pedidos de resposta pelo Telefone. Pedidos de resposta por e-mail representaram 71,54% do meio de resposta preferidos dos manifestantes no ano de 2022, sendo esta a via mais solicitada entre os usuários. As outras vias (carta, Twitter, Facebook, Instagram e presencial) não foram solicitadas.

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

No ano de 2022, este Comitê Setorial de Acesso à Informação obteve **100% de resolubilidade**, resultado de nenhuma manifestação em atraso, como também nenhuma das solicitações foi respondida sem a solicitação de prorrogação do prazo, manifestações cuja resposta demandou um período entre 21 a 30 dias.

- **Tempo médio de resposta**

Em 2022, este Comitê Setorial respondeu as manifestações em um **tempo médio de resposta de 04 dias**. No ano anterior, o tempo médio de resposta girou em torno de 5 dias. Concluindo-se que houve uma considerável melhoria na tempestividade das respostas em 2022.

- **Pesquisa de satisfação**

A pesquisa de satisfação em 2022 foi respondida em 38 manifestações e trouxe um resultado de 86,15%. No ano anterior, 21 pesquisas haviam sido respondidas, retornando um índice de 90,75% da satisfação do usuário.



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

Com isso, conclui-se que, em média, a satisfação do usuário foi mantida na sua avaliação sobre nossa entrega da informação, porém ainda é pequeno o número de pesquisas preenchidas. Persistimos com a busca em aumentar o número de pesquisas respondidas para este ano, motivando o cidadão a responder, para que nossos números sejam cada vez mais palpáveis.

- **Solicitações de informação que demandaram recurso**

Tabela: Solicitações de informação que demandaram recurso	
Número do Recurso	Conclusão
351º	<ul style="list-style-type: none">• Perda do seu objeto em 22.11.2022
427º	<ul style="list-style-type: none">• Não recebimento do recurso em 28.11.2022
314 e 315º	<ul style="list-style-type: none">• Deferimento parcial*

*Observações a se considerar acerca dos recursos 314 e 315:

No dia 20.09.2022, deliberou-se pelo deferimento parcial do pedido nos recursos no sentido de que este Comitê Setorial de Acesso à Informação disponibilizasse o link do contrato, com exceção da informação referente à data da chegada dos armamentos.

Cabe a este Comitê Setorial compartilhar que as respectivas divulgações **já encontravam-se disponibilizadas** na Transparência Estadual ativa no sítio solicitado. Seguem os endereços eletrônicos referentes às publicações:

<https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/contratos/contratos/106500?locale=pt-BR>

<https://s2gpr.sefaz.ce.gov.br/licita-web/paginas/licita/Publicacao.seam?nuPublicacao=2017/20133>

<https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/despesas/notas-de-empenho/526571?locale=pt-BR>

<https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/despesas/notas-de-empenho/521263?locale=pt-BR>



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

[locale=pt-BR](#)

<https://sacc.cge.ce.gov.br/UploadArquivos/20180504.1043499.Integra.CONTRATO.pdf>

<https://sacc.cge.ce.gov.br/UploadArquivos/20181129.1066914.Integra.CONTRATO.pdf>

<https://s2gpr.sefaz.ce.gov.br/licita-web/paginas/licita/Publicacao.seam?nuPublicacao=2017/20133>

<https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/despesas/notas-de-empenho/2286555?locale=pt-BR>

<https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/despesas/notas-de-empenho/2286586?locale=pt-BR>

<https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/despesas/notas-de-empenho/2284584?locale=pt-BR>

<https://ceartransparente.ce.gov.br/portal-da-transparencia/despesas/notas-de-empenho/2284579?locale=pt-BR>

Ainda não recebemos o resultado dos recursos de números 643º e 668º.

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, trazer 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



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

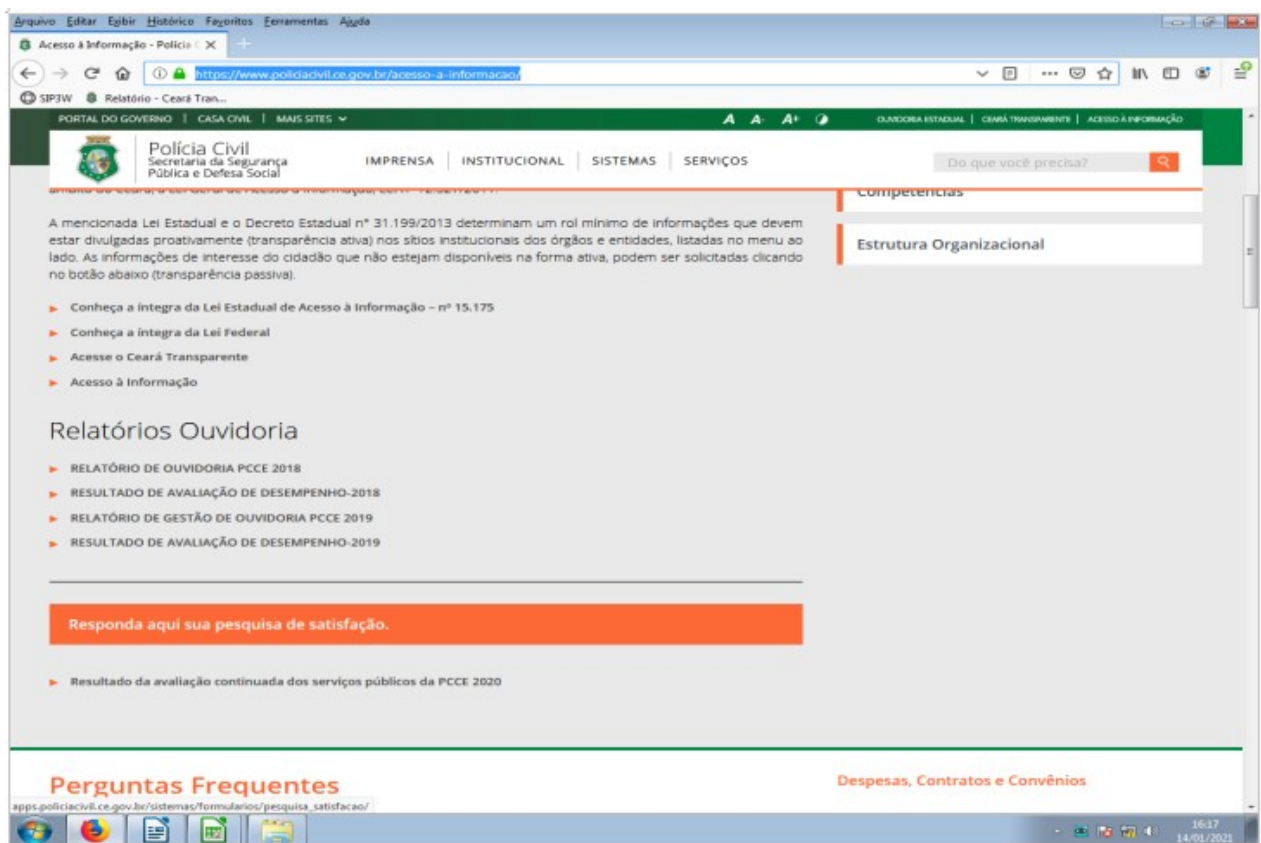
valorização. Em suma, a população pode trazer melhorias a diversas categorias de serviços e a servidores públicos.

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 2022, ocorreram mudanças na direção da Polícia Civil, como também o órgão sofreu avarias na central telefônica PABX.

A Ouvidoria da Polícia civil e o Serviço de Acesso à Informação Setorial em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação envidaram esforços para a atualização do site institucional do órgão, disponibilizando as informações sobre a nova composição da equipe de direção do órgão (seção institucional > “quem é quem”); atualizando os contatos das delegacias e departamentos e mantendo a pesquisa de satisfação implementada durante o ano anterior 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:





GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA

É efetuado um esforço continuado de incentivo ao cidadão a responder pesquisas de satisfação, através da inclusão do seu atalho 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 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 (figura anterior) – avaliação continuada dos serviços

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



GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA

- 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 dentro do prazo esperado, 100% de resolubilidade, tempo médio de resposta de 04 dias, 86,15% da satisfação do usuário através da pesquisa, demonstra resultado de sucesso na entrega das informações.

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, 03 de Fevereiro de 2023.



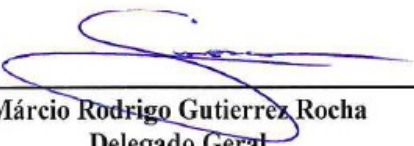
POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



Márcio Rodrigo Gutierrez Rocha
Delegado Geral



Yuri Sérgio Cordeiro Braga
Assessoria de Desenvolvimento Institucional



Jerffison Pereira da Silva
Ouvidoria



Romana de Lima Girão Andrade
Serviço de Informação ao Cidadão