

2023

**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
OUVIDORIA**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA
(ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC)
DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ DE 2023**

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2023

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

SUMÁRIO

EXPEDIENTE	3
1. INTRODUÇÃO	4
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2022	6
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO	6
3.1 Quantitativo de solicitações de informação do período.....	6
3.2 Assuntos mais demandados.....	8
3.3 Meios de entrada utilizados.....	10
3.4 Meios de preferência de resposta.....	11
3.5 Resolubilidade das demandas.....	13
3.6 Tempo médio de resposta.....	13
3.7 Pesquisa de satisfação.....	14
3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso.....	15
4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175/2012	16
5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175/2012	17
6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS	18
7. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS	20
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS	21

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

Expediente

Direção Superior

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha

Teresa Cristina Cruz

Assessoria de Desenvolvimento Institucional

Yuri Sérgio Cordeiro Braga

Ouvidor

Jerffison Pereira da Silva

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC

Juliana Silva Chagas

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

1. 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. Sua visão é 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 do Estado do Ceará sustenta como um rol de valores responsabilidade social, imparcialidade, eficiência, eficácia, ética, transparência, resiliência e integração.

O Serviço de Informação ao Cidadão – SIC – regulamentado pela Lei Estadual 15.175 de junho de 2012¹ e pelo Decreto Estadual n.º 31.199 de abril de 2013², ambos estaduais – possui suas instalações físicas alocadas na Assessoria de Ouvidoria Setorial, no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará, sendo coordenado e gerenciado pela Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE. Com estrutura de natureza permanente, possui 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, informar sobre o andamento da solicitação de informação, até registrar recursos quanto à decisão de negativa de acesso a informação.

Nesta Ouvidoria Setorial, por meio do SIC, concentram-se as atividades de solicitação de informação e documentos, obedecendo aos 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, identificados como áreas internas – delegacias distritais, municipais, metropolitanas e especializadas da Polícia Civil, bem como departamentos, divisões, assessorias e setores administrativos que façam parte da estrutura da Polícia Civil –, no

1 Diário Oficial do Estado do Ceará – DOE/CE n.º 131, 11 de julho de 2012, Série 3, Ano IV, Caderno 1/2, pp. 1-5, Fortaleza, 2012. Disponível em:

<<http://imagens.seplag.ce.gov.br/pdf/20120711/do20120711p01.pdf>>. Acesso: 20 fev. 2024.

2 Diário Oficial do Estado do Ceará – DOE/CE n.º 80, 02 de maio de 2013, Série 3, Ano V, Caderno 1/2, pp. 3-6, Fortaleza, 2013. Disponível em: <<http://imagens.seplag.ce.gov.br/pdf/20130502/do20130502p01.pdf>>. Acesso: 20 fev. 2024.



GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

intuito de realizarem 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 face às 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: 1. Telefone – ligação gratuita para o número 155; 2. Internet – acesso ao Portal Ceará Transparente – <<https://ceartransparente.ce.gov.br/>>; 3. Atendimento presencial; e 4. Demandas recebidas via e-mail institucional – <acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br>.

Contamos com um histórico em 2023 de atendimento às orientações e recomendações, e as seguintes providências têm sido adotadas nos últimos anos, no intuito de continuar mantendo o alto grau de transparência alcançado nos últimos anos:

- ▶ Divulgação de informações mínimas de interesse coletivo, em cumprimento ao Decreto Estadual n.º 31.199/2013, à Lei Estadual n.º 15.175/2012 e à Lei Federal n.º 13.460/2017³, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade);
- ▶ Aprimoramento das respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar, a cada ano, a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2022 ficou acima da média estadual, que foi de 84%⁴, além do aumento, em 2023, do grau de satisfação dos usuários após a realização do atendimento com relação ao seu grau de expectativa antes do atendimento;
- ▶ Atualização do respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, por meio de portaria no Diário Oficial do Estado, de forma a atender a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual n.º 31.199/2013.

3 Diário Oficial da União – DOU n.º 121, 27 de junho de 2017, Seção 1, pp. 4-5, Brasília, 2017. Disponível em: <https://repositorio.cgu.gov.br/bitstream/1/34017/11/Lei_13460_2017.pdf>. Acesso: 20 fev. 2024.

4 Relatório de Gestão da Transparência da Controladoria Geral do Estado do Ceará – CGE 2022, pp. 39-41, Fortaleza, 2023. Dados disponíveis em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2023/12/Relat_rio_Gest_o_da_Transpar_ncia_2022.pdf>. Acesso: 20 fev. 2024.

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

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

2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2022

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

3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO

3.1 Quantitativo de solicitações de informação do período

Conforme a tabela abaixo, no ano de 2023 foram recebidas o total de 180 manifestações no sistema SIC, as quais estão categorizadas como atendidas, não atendidas e indeferidas (sem classificação).

Classificação da resposta/demanda			
Resposta	Tipo	Quantidade	Total
Atendidas	Transparência passiva	103	165
	Transparência ativa	40	
	Informação pessoal	22	
Não atendidas	Informação inexistente	6	13
	Informação sigilosa	3	
	Informação pessoal	2	
	Solicitação não especificada de forma clara e precisa	1	
	Competência outros poderes	1	
Sem classificação	Sem classificação	2	2
Total			180

Tabela 1: Classificação da resposta/demanda.
Fonte: Ceará Transparente, 2023.

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

Gráfico 1 - Classificação da resposta/demanda

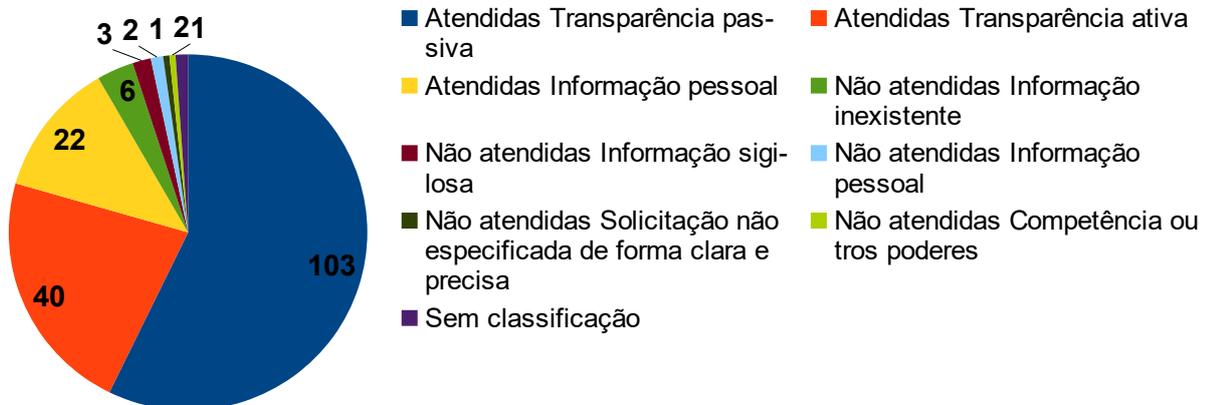


Figura 1: Gráfico 1 - Classificação da resposta/demanda.
Fonte: Elaborado pela autora (2024).

Conforme a Tabela 1 e o Gráfico 1, 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. Ainda é possível observar que o somatório das 165 manifestações atendidas (Transparência passiva, Transparência ativa e Informação pessoal) corresponde a cerca de 91,67% do total de manifestações registradas, indicando o compromisso deste Comitê Setorial em atender todas as manifestações que forem possíveis.

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

Nesse ano, todas as 180 manifestações recebidas foram totalmente finalizadas, o que corresponde à manutenção do desempenho apresentado em 2022. Em comparação ao ano de 2022, que contou com o recebimento de 246 manifestações, houve uma redução de registros da ordem de 36,67%, cuja diferença do quantitativo de solicitações por ano pode-se visualizar no Gráfico 2.

Gráfico 2 - Total de solicitações por ano

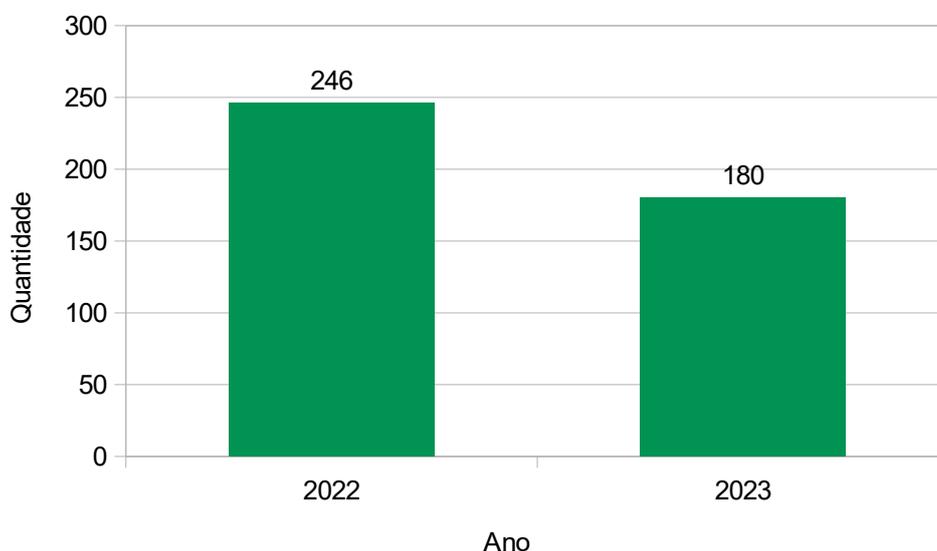


Figura 2: Gráfico 2 - Total de solicitações por ano.
Fonte: Elaborado pela autora (2024).

3.2 Assuntos mais demandados

As solicitações mais recebidas por este Comitê Setorial requeriam informações acerca de dados estatísticos, efetivo de pessoal do órgão e antecedentes criminais, de modo que esses três tópicos somam 98 solicitações de um total de 180 registros. Desse modo, no ano de 2023, os três assuntos mais demandados perfizeram 53,84% de um universo de 19 tipos de assuntos demandados, conforme pode-se visualizar na Tabela 2.

Considerando o ano de 2022, houve a manutenção dos três assuntos mais demandados, sendo que no referido ano os assuntos mais demandados aparecem na

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

seguinte ordem: 1. Antecedentes criminais; 2. Dados estatísticos; e 3. Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades. No Gráfico 3, pode-se perceber a variação quantitativa entre os três assuntos mais demandados por ano. É possível inferir que houve uma redução da ordem de 62,06% nas solicitações que se referem ao assunto “Antecedentes criminais”, ao passo que a demanda pelos assuntos “Dados estatísticos” e “Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades” se manteve praticamente inalterada.

Assunto	Quantidade
DADOS ESTATÍSTICOS	38
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	31
ANTECEDENTES CRIMINAIS	29
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	19
BOLETIM DE OCORRÊNCIA (B.O)	15
INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	8
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	6
INFORMAÇÕES PESSOAIS	5
ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	5
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	5
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	5
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	4
APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS	3
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	2
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	2
INQUÉRITO POLICIAL	2
SISTEMA DE INFORMAÇÕES POLICIAIS	1
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS CONTRA MULHER	1
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE DELEGACIA	1
Total	180

Tabela 2: Assuntos mais demandados.
Fonte: Ceará Transparente, 2023.



**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

Gráfico 3 - Assuntos mais demandados por ano

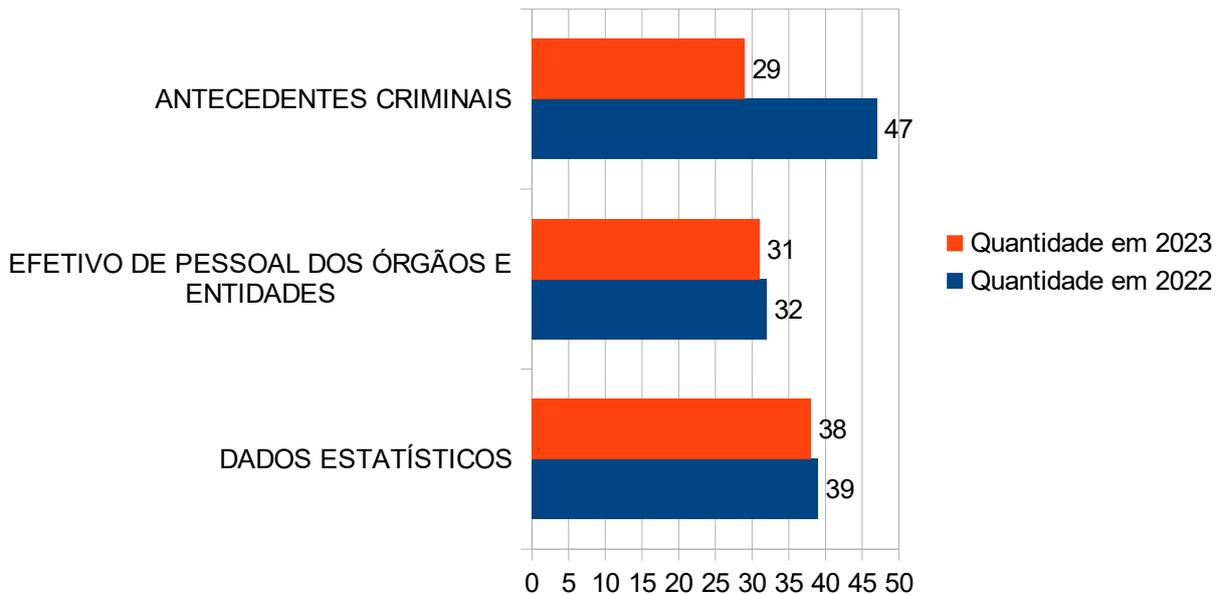


Figura 3: Gráfico 3 - Assuntos mais demandados por ano.
Fonte: Elaborado pela autora (2024).

3.3 Meios de entrada utilizados

O meio de entrada mais utilizado para registro das solicitações de acesso à informação foi a internet, representando 85,56% do total de solicitações recebidas, seguindo a mesma tendência do ano anterior, no qual consistiu em 89,84%. Do mesmo modo, em 2023, manteve-se a tendência de 2022, em que o segundo meio de entrada mais utilizado para realizar solicitação de informação foi o telefone, por meio de ligação gratuita para a Central 155. Em 2022, o referido meio de entrada representou 10,56% do total de registros recebidos.

Em 2023, houve, ainda, a utilização da ferramenta “Cidadão online – chat” para o registro de solicitação de informação. Esse meio de entrada é representado pelo total de 4 registros, o que reflete uma novidade com relação ao ano de 2022, no qual não houve registros desse tipo.

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

Meio de entrada	Quantidade em 2023	Quantidade em 2022
Internet	154	221
Telefone 155	19	24
Cidadão online - Chat	4	0
Telefone	3	0
Whatsapp	0	0
Twitter	0	0
Sistema Legado	0	0
Reclame Aqui	0	0
Presencial	0	0
Instagram	0	0
Governo Itinerante	0	0
Google Ferramentas	0	0
Facebook	0	0
E-mail	0	0
consumidor.gov.br	0	0
Cidadão on-line - Telegram	0	0
Ceará App	0	0
Carta	0	0
Caixa de sugestões	0	0
Atendimento Virtual	0	0
Total	180	246

Tabela 3: Meios de entrada utilizados.
Fonte: Ceará Transparente, 2023.

3.4 Meios de preferência de resposta

Em 2023, o meio de preferência de resposta mais utilizado foi o e-mail. Fazendo um comparativo ao ano anterior, os pedidos de resposta por e-mail reduziram, assim como ocorreu com os pedidos de resposta via Sistema Ceará Transparente e Whatsapp. No caso das respostas por e-mail, houve uma redução relativamente considerável, da

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

ordem de 31,25%, ao passo que, apesar da redução, a preferência pelo recebimento das respostas via Whatsapp permaneceram praticamente inalteradas. Considerando o meio de preferência de resposta via Sistema Ceará Transparente, em 2023, observou-se um decréscimo de 23,53% em comparação ao ano de 2022. Enquanto a preferência por receber a resposta da manifestação por telefone reduziu em 69,23%, de 2022 para 2023.

Em 2023, pedidos de resposta por e-mail representaram 67,22% dentre os meios de respostas preferidos dos manifestantes, sendo esta a via mais solicitada entre os usuários. O segundo meio preferido de resposta foi o Whatsapp, perfazendo 22,78% do total de registros. Em 2023, houve uma manifestação com resposta encaminhada via Facebook, diferentemente do ano de 2022, onde não houve nenhuma resposta encaminhada por esse meio. Entretanto, respostas por meio de carta, Instagram, presencial e Twitter não foram solicitadas.

Meio de preferência de resposta	Quantidade em 2023	Quantidade em 2022
E-mail	121	176
Whatsapp	41	40
Sistema	13	17
Telefone	4	13
Facebook	1	0
Carta	0	0
Instagram	0	0
Presencial	0	0
Twitter	0	0
Total	180	246

Tabela 4: Meios de preferência da resposta.
Fonte: Ceará Transparente, 2023.

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

3.5 Resolubilidade das demandas

Considerando as demandas respondidas no prazo, as respondidas fora do prazo e as não respondidas, no ano de 2023, este Comitê Setorial de Acesso à Informação obteve 100% de resolubilidade, o que significa que nenhuma manifestação ficou em atraso, todas respondidas dentro dos prazos estipulados pela LAI. Do total de 180 manifestações, 159 foram respondidas em até 20 dias e 21 foram respondidas entre 21 e 30 dias (isto é, dentro do prazo de prorrogação). Significa que 88,33% foram respondidas sem pedido de prorrogação, ao passo que apenas 11,67% foram respondidas com utilização de prorrogação de prazo.

Gráfico 4 - Resolubilidade das demandas

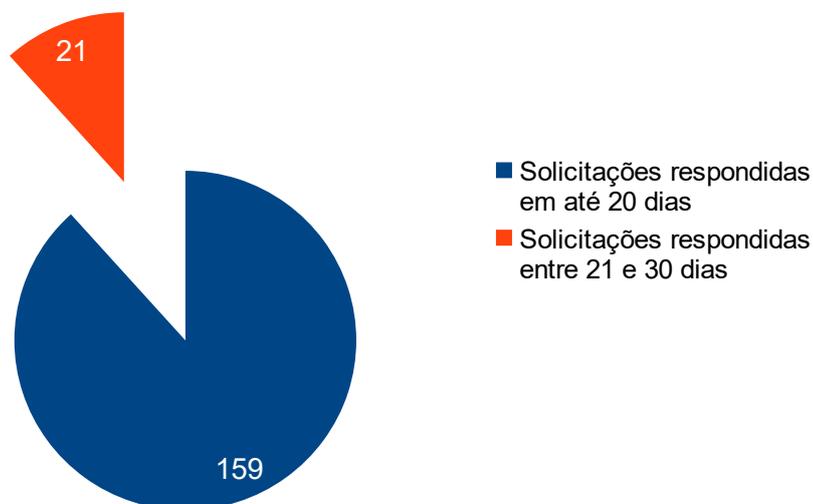


Figura 4: Gráfico 4 - Resolubilidade das demandas.
Fonte: Elaborado pela autora (2024).

3.6 Tempo médio de resposta

Em 2023, este Comitê Setorial respondeu as manifestações em um tempo médio de resposta de 6 dias. No ano anterior, o tempo médio de resposta girou em torno de 4 dias. Concluindo-se que houve um aumento de cerca de 33,33% no tempo médio das

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

respostas em comparação ao ano de 2022. Esse aumento não deve ser visto negativamente, tendo em vista que se manteve a alta taxa de resolubilidade. Ao passo que precisa-se considerar os diferentes graus de informações solicitadas, em que algumas possuem um alto nível de detalhamento, e, portanto, requerem mais tempo de elaboração por parte deste Comitê Setorial e das áreas internas, às vezes com acionamento de mais de uma área interna, para responder a contento a solicitação do(a) manifestante.

3.7 Pesquisa de satisfação

Em 2023, a pesquisa de satisfação foi respondida em 34 manifestações, resultando no índice de satisfação da ordem de 79%. No ano anterior, 38 pesquisas haviam sido respondidas, retornando um índice de 86,15% da satisfação do usuário.

Grau de satisfação antes <i>versus</i> grau de satisfação depois nas pesquisas de satisfação respondidas	
Resultado	Quantidade
Manteve	24
Aumentou	8
Reduziu	2
Total	34

Tabela 5: Comparativo entre os graus de satisfação percebidos antes e depois do atendimento.
Fonte: Ceará Transparente, 2023.

Em termos qualitativos, ao avaliar-se as variáveis “Grau de satisfação antes do atendimento” e “Grau de satisfação após o atendimento”, obteve-se um resultado altamente satisfatório, tendo em vista que em 24 respostas foi mantido o grau de satisfação do atendimento, em 8 respostas percebeu-se aumento no grau de satisfação e apenas em 2 houve redução do grau de satisfação com o atendimento prestado.

Assim, percebe-se que, em média, a satisfação do usuário na sua avaliação sobre nossa entrega da informação foi mantida dentro da expectativa recomendada pelo

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

Sistema Estadual de Acesso à Informação. Entretanto, ainda é pequeno o número de pesquisas de satisfação respondidas. Do universo de 180 demandas registradas, 34 pesquisas de satisfação respondidas representam somente 18,89% desse total. Desse modo, persistimos com a busca em aumentar o número de pesquisas respondidas para este ano, motivando o(a) cidadão(ã) a responder, para que nossos números sejam cada vez mais expressivos e forneçam indícios mais fortes para a busca e a obtenção de melhorias no serviço.

3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso

A Lei Estadual de Acesso à Informação – Lei n.º 15.175/2012 – estabelece, por meio de seu art. 17, que “no caso de indeferimento de acesso à informação ou às razões da negativa de acesso, poderá o interessado interpor recurso contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar de sua ciência”. O referido recurso deverá ser encaminhado ao Comitê Gestor de Acesso à informação – CGAI, que deverá deliberar no prazo máximo de 5 (cinco) dias (§1º do art.17).

Solicitações de informação que demandaram recurso	
Número do recurso	Conclusão
316	Deferimento parcial do pedido

Tabela 6: Solicitações de informação que demandaram recurso.
Fonte: Ceará Transparente, 2023.

Em 2023, houve interposição de apenas um único recurso ao CGAI, em 1ª instância, por parte do(a) manifestante, o qual teve como resultado o deferimento parcial do pedido. Tão logo este Comitê Setorial de Acesso à Informação tomou ciência do resultado do recurso, retomou o processo de obtenção das informações solicitadas que foram consideradas pelo CGAI como passíveis de serem repassadas. Desse modo, este Comitê Setorial provocou o Departamento Técnico Operacional – DTO, para complementar os dados faltantes determinados e, por fim, estes foram repassados ao cidadão.

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012

A Polícia Civil é um órgão destinado a promover a apuração das infrações penais, conduzindo as investigações de acordo com o Código Penal Brasileiro e com o Código de Processo Penal Brasileiro. Nesse sentido, a proteção aos dados pertinentes aos procedimentos conduzidos pelo órgão institui uma cultura organizacional⁵, na qual o sigilo e a compartimentação das informações é, historicamente, regra, em vez de exceção.

Além disso, a partir da cultura organizacional do sigilo, de modo geral, estabelece-se nas instituições a prática do currículo oculto, no qual verifica-se a existência de um gargalo entre as diretrizes da norma e a efetivação da mesma. Isso significa que ainda observa-se uma resistência entre os funcionários e servidores do órgão em acatar e cumprir estritamente o que as normativas deliberam, em prol da manutenção da cultura vigente desde o surgimento do órgão, que, como mencionado, é a do sigilo e da compartimentação das informações. Nesse sentido, faz-se necessário que haja a conscientização paulatina de que a LAI determina que a disponibilização da informação é regra, sendo o sigilo exceção regulamentada também pela lei.

Outro ponto de dificuldade da total implementação da LAI surge em virtude do desconhecimento do grau de divulgação das informações, isto é, o fato dos operadores não saberem com precisão quais informações são classificadas como sigilosas, e quais não são. Assim sendo, por vezes há a necessidade de uma comunicação mais enfática por parte dos responsáveis pelo SIC em direção aos operadores das áreas internas, no sentido de solicitar maior agilidade nas respostas.

Por fim, mais um grande desafio consiste em conscientizar as áreas internas da importância no cumprimento dos prazos nas respostas ao cidadão, pois, muitas vezes, as

⁵ Segundo Katia Macêdo e José Calixto Pires, no artigo *Cultura organizacional em organizações públicas no Brasil* (2006), “a cultura organizacional é um conceito essencial à construção das estruturas organizacionais. Percebe-se, então, que [...] será um conjunto de características que a diferencia em relação a qualquer outra. A cultura assume o papel de legitimadora do sistema de valores, expressos através de rituais, mitos, hábitos e crenças comuns aos membros de uma organização, que assim produzem normas de comportamento genericamente aceitas por todos.” (MACÊDO e PIRES, 2006, p. 88). O artigo está disponível em: <<https://www.scielo.br/j/rap/a/8tWmWPZd8jYbQvDMkzdcGx/?lang=pt&format=html#>>. Acesso em: 06 mar. 2024.

GABINETE DO DELEGADO GERAL OUVIDORIA

demandas de acesso à informação requerem um processo detalhado de coleta de informações que precisa ser administrado junto às demais demandas de serviços, tanto para os setores administrativos, quanto para as delegacias.

5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL nº. 15.175 de 2012

Observa-se que as demandas de solicitações de informação crescem à medida que mais cidadãos(ãs) tomam conhecimento da Lei de Acesso à informação, do SIC e da Ouvidoria. Pouco a pouco, em virtude de uma maior divulgação dos direitos e das mudanças nas leis, o cidadão vai se conscientizando das suas prerrogativas e dos meios pelos quais pode exercê-las. Nesse sentido, a implementação da LAI junto às diversas possibilidades de comunicação entre o usuário e os prestadores de serviço dos órgãos públicos propiciado pelo Sistema Ceará Transparente, tem sido grande aliado na aproximação entre a existência do direito ao acesso à informação e a efetivação da sua obtenção.

A população é, ao contrário de muitas linhas de pensamento, aliada dos servidores e do serviço público. Ela é o agente fiscalizador mais próximo, localizado justamente no final do processo, sendo o principal beneficiário e interessado no bom andamento dos serviços. Os cidadãos são observadores privilegiados, que têm o poder de alertar as múltiplas esferas dos serviços públicos, possibilitando-os mudar o que não funciona, como também detêm o poder de enaltecer um serviço e um órgão, assim como os prestadores, que, muitas vezes, aos olhos dos gestores, não recebem a devida valorização. Em suma, a proximidade com a população pode trazer melhorias a diversas categorias de serviços e aos servidores públicos e demais trabalhadores destes órgãos.

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS

No ano de 2023, ocorreram mudanças na direção da Polícia Civil, houve a mudança na composição do Comitê Setorial de Acesso à Informação, como também o órgão sofreu avarias na central telefônica PABX. A Ouvidoria da Polícia civil e o Serviço de Acesso à Informação, em parceria com o Departamento de Tecnologia da Informação e Comunicação e a Assessoria de Comunicação da Polícia Civil, envidaram esforços para a atualização do site institucional do órgão.

Assim, foram atualizadas as informações sobre a nova composição da equipe de Direção do órgão, a partir do endereço eletrônico <<https://www.policiacivil.ce.gov.br/>>, clicando na seção Institucional e, em seguida, na seção Quem é quem. Como também, foram atualizadas as informações sobre a nova composição do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), localizado no endereço eletrônico <<https://www.policiacivil.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>>, abaixo da seção Relação de Informações Sigilosas.

Nas ações empreendidas para disponibilização dos telefones de contato das delegacias e departamentos, com vias ao conserto da avaria na central telefônica PABX, a direção do órgão decidiu pela mudança no formato de comunicação telefônica. Dessa forma, encontra-se em andamento o processo de implementação da Central de Atendimento da Polícia Civil, por meio dos sistemas de telefonia VoIP (Voice over Internet Protocol), o qual possibilitará o aprimoramento da comunicação das delegacias, por utilizarem um número de telefone fixo na plataforma WhatsApp Business.

Mantém-se no site institucional a pesquisa de satisfação implementada no ano de 2022, para avaliação continuada da prestação de serviços do órgão. O formulário da pesquisa se satisfação está localizado no endereço eletrônico <<https://www.policiacivil.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>>, abaixo do banner de Acesso à Informação, logo abaixo da seção Acesso à Informação, conforme imagens a seguir.

GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUIDORIA



A Lei Estadual de Acesso à Informação, Lei nº 15.175/2012, institui como princípio fundamental que o acesso à informação pública é a regra e o sigilo a exceção. Sua sanção representa mais um importante passo para a consolidação do regime democrático e para o fortalecimento das políticas de transparência pública. A legislação estadual vem complementar, no âmbito do Ceará, a Lei Geral de Acesso à Informação, Lei nº 12.527/2011.

A mencionada Lei Estadual e o Decreto Estadual nº 31.199/2013 determinam um rol mínimo de informações que devem estar divulgadas proativamente (transparência ativa) nos sites institucionais dos órgãos e entidades, listadas no menu ao lado. As informações de interesse do cidadão que não estejam disponíveis na forma ativa, podem ser solicitadas clicando no botão abaixo (transparência passiva).

- ▶ Conheça a íntegra da Lei Estadual de Acesso à Informação - nº 15.175
- ▶ Conheça a íntegra da Lei Federal
- ▶ Acesse o Ceará Transparente
- ▶ Acesso à Informação

Responda aqui sua pesquisa de satisfação.

Fale conosco!

- ▶ Faça Seu Pedido
- ▶ Acompanhe sua solicitação

A Secretaria

- ▶ Quem é Quem
- ▶ Competências
- ▶ Estrutura Organizacional

Transparência
A Portaria 1229/2019 do Secretário de Segurança Pública e Defesa Social, a qual rege que todos os dados

Figura 5: Link para responder à pesquisa de satisfação.
Fonte: Site da Polícia Civil do Ceará (2024).

PESQUISA DE SATISFAÇÃO
12/03/2024

+ Enviar
Cancel

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 OUIDORIA?
 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

DE UMA SUGESTÃO PARA MELHORIA DOS NOSSOS SERVIÇOS

Figura 6: Formulário da pesquisa de satisfação.
Fonte: Site da Polícia Civil do Ceará (2024).

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

7. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Obtivemos a classificação das seguintes informações, com seus respectivos graus e prazos de confidencialidade:

- ▶ 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 por meio do número de telefone de denúncia pelo aplicativo WhatsApp - 05 anos, reservada;
- ▶ Ordens de missão e 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.

Essas informações são extremamente sensíveis para o adequado desenvolvimento da atividade-fim da Polícia Civil do Ceará. São dados que possuem grau de risco elevado e alto potencial de causar danos irreparáveis aos cidadãos, à instituição e à sociedade cearense em geral, em caso de vazamento. Portanto, o grau de confidencialidade de cada uma das informações classificadas é essencial para a segurança pública e para garantia do sucesso na contenção de ações criminosas.

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É comum haver alguns entraves iniciais frente a uma mudança de visão em qualquer organização, especialmente no que diz respeito ao histórico formativo dos órgãos ligados à segurança pública, em que a cultura organizacional é a do sigilo e em que ainda hoje há a presença de barreiras hierárquicas entre os órgãos em si. A inserção de uma nova cultura que valoriza a entrega da informação como regra e o sigilo como exceção encontra barreiras que exigem uma dedicação maior para a desconstrução do antigo pensamento de que, por ser segurança, “tudo é sigiloso”.

Dessa maneira, a cultura da informação deve ser edificada, pouco a pouco, na instituição, diante de grande empenho de seus gestores para que o antigo dê espaço ao novo, visando à melhoria continuada na prestação dos serviços do órgão. 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 6 dias, 79% da satisfação do usuário através da pesquisa, manutenção e aumento do grau de satisfação do atendimento prestado, demonstra resultado de sucesso na entrega das informações.

Nesse sentido, conclui-se que esta setorial de Serviço de Informação ao Cidadão segue comprometida com a transformação da cultura organizacional ainda vigente na instituição, sensibilizando paulatinamente os operadores das áreas internas, para que as informações cheguem de forma mais ágil e completa possível aos usuários. Afinal, somos, ao mesmo tempo, agentes do sistema e cidadãos usuários dos serviços públicos, e temos interesse no aperfeiçoamento destes. Por conseguinte, conclui-se que o Serviço de Informação ao Cidadão da Polícia Civil do Ceará caminha com êxito, ano a ano, na missão firmada pela Lei de Acesso à Informação, qual seja, a de consolidação do regime democrático e o fortalecimento das políticas de transparência pública.

Fortaleza, 13 de março de 2024.



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

**GABINETE DO DELEGADO GERAL
OUVIDORIA**

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI:

Teresa Cristina Cruz
Delegada Geral Adjunta - Dirigente Superior

Yuri Sérgio Cordeiro Braga
Assessoria de Desenvolvimento Institucional

Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor Setorial

Juliana Silva Chagas
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC