

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA





POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

**RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA
(ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC)
DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ DE 2024**

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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2024



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

SUMÁRIO

EXPEDIENTE.....	5
1. INTRODUÇÃO.....	6
2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2022.....	8
3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO.....	8
3.1 Quantitativo de solicitações de informação do período.....	8
3.2 Assuntos mais demandados.....	13
3.3 Meios de entrada utilizados.....	15
3.4 Meios de preferência de resposta.....	17
3.5 Resolubilidade das demandas.....	18
3.6 Tempo médio de resposta.....	19
3.7 Pesquisa de satisfação.....	20
3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso.....	21
4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175/2012.....	22
5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175/2012.....	23
6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS.....	24
7. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS.....	27
8. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	28

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Classificação da resposta por atendimento da demanda.....	9
Gráfico 2 – Classificação da resposta/demanda.....	10
Gráfico 3 – Total de solicitações por ano.....	12
Gráfico 4 – Assuntos mais demandados por ano.....	15
Gráfico 5 – Resolubilidade das demandas.....	19
Imagem 1 – Link para responder à pesquisa de satisfação do órgão.....	26
Imagem 2 – Formulário da pesquisa de satisfação.....	26



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Classificação da resposta/demanda.....	9
Tabela 2 – Situação dos recursos.....	10
Tabela 3 – Classificação da resposta/recurso.....	11
Tabela 4 – Total de solicitações no ano.....	12
Tabela 5 – Assuntos mais demandados.....	14
Tabela 6 – Meios de entrada utilizados.....	16
Tabela 7 – Meios de preferência da resposta.....	17
Tabela 8 – Solicitações respondidas por prazo.....	18
Tabela 9 – Comparativo entre os graus de satisfação percebidos antes e depois do atendimento.....	20
Tabela 10 – Solicitações de informação que demandaram recurso.....	21

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Expediente

Direção Superior

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha – Delegado-Geral

Teresa Cristina Cruz – Delegada Adjunta

Assessoria de Desenvolvimento Institucional

Yuri Sérgio Cordeiro Braga

Ouvidoria

Jerffison Pereira da Silva – Ouvidor

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Juliana Silva Chagas

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

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 rol de valores: responsabilidade social, imparcialidade, eficiência, eficácia, ética, transparência, resiliência e integração.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) – regulamentado pela Lei Estadual n.º 15.175 de junho de 2012¹ e pelo Decreto Estadual n.º 31.199 de abril de 2013² –, no âmbito do poder executivo do estado do Ceará, é coordenado e gerenciado pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), por meio da Coordenadoria da Ética e Transparência. 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 à informação.

No âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará, o SIC está instalado fisicamente junto à Ouvidoria Setorial do órgão³. Nesta, concentram-se as atividades de gestão das solicitações de informação que chegam ao setor e são respondidas aos solicitantes pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) do órgão. Sempre que necessário, efetua-se o encaminhamento os pedidos de informação para os setores responsáveis, identificados como áreas internas – isto é, delegacias distritais, municipais, regionais,

1 Diário Oficial do Estado do Ceará (DOECE) 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. 2025.

2 Diário Oficial do Estado do Ceará (DOECE) 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. 2025.

3 Localizada no Centro Integrado de Segurança Pública (CISP), na Rua Professor Guilhon, s/nº, Edifício da Polícia Civil do Ceará, 3º andar, Aeroporto, Fortaleza/CE, CEP: 60415-330.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

metropolitanas e especializadas da Polícia Civil, bem como departamentos, divisões, assessorias e setores administrativos que façam parte da estrutura da Polícia Civil –, no intuito de realizarem os levantamentos necessários e posterior encaminhamento das informações ao CSAI, por possuírem circunscrição adstrita aos dados pertinentes.

Nesse sentido, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Polícia Civil tem como objetivo:

- ◆ Promover um diálogo eficiente com a sociedade para resolver suas demandas;
- ◆ Propor melhorias nas políticas públicas do Estado, tanto em questões conjunturais quanto estruturais;
- ◆ Contribuir para a melhoria contínua dos serviços prestados à população.

Para tanto, contamos com os respectivos canais de comunicação:

1. Telefone (Central de Atendimento 155): ligação gratuita para o número 155;
2. Internet (Sistema Ceará Transparente): <<https://cearatransparente.ce.gov.br/>>;
3. E-mail institucional: <acessoainformacao@policiacivil.ce.gov.br>;
4. Atendimento presencial, na sede do órgão.

Contamos com o histórico de atendimento total às orientações e recomendações da gestão da transparência, 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 de interesse coletivo, em cumprimento ao Decreto Estadual n.º 31.199/2013, à Lei Estadual n.º 15.175/2012, ao Decreto Federal n.º 7.724/2012⁴ e à Lei Federal n.º 13.460/2017⁵, 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

4 Diário Oficial da União (DOU) n.º 94-A, 16 de maio de 2012, Seção 1, pp. 1-6, Brasília, 2012. Disponível em: <<https://pesquisa.in.gov.br/imprensa/jsp/visualiza/index.jsp?data=16/05/2012&jornal=1000&pagina=1&totalArquivos=8>>. Acesso: 20 fev. 2025.

5 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. 2025.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

2023 ficou acima da média estadual, que foi de 82%⁶. Além disso, observou-se o aumento, em 2024, do grau de satisfação dos usuários após a realização do antedimento com relação ao seu grau de expectativa antes do atendimento pelo órgão;

- ◆ Permanente atualização do respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), por meio de portaria publicada no Diário Oficial do Estado (DOE/CE), de forma a atender a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual n.º 31.199/2013. Dessa forma, a composição mais atual do CSAI do órgão encontra-se publicada no DOE de 28 de fevereiro de 2024, p. 143⁷.

2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2023

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 (Tabela 1), em 2024 foram recebidas o total de 185 solicitações de informação, as quais estão categorizadas como atendidas, não atendidas e indeferidas (sem classificação e sistema legado).

Além disso, visualizamos nas Tabelas 2 e 3 que, dentre o total de solicitações, 6 receberam pedido de recurso por parte do(a) solicitante, 2 dos quais foram finalizados no ano, enquanto os demais encontram-se em andamento. Os recursos solicitados, por meio do Sistema Ceará Transparente, são recebidos pelo Grupo Técnico de Apoio do Comitê Gestor de Acesso à Informação (GTA/CGAI) da CGE, para apreciação e deliberação.

6 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/20/2025/02/Relatorio-de-Gestao-da-Transparencia-2023-Final.pdf>>. Acesso: 20 fev. 2025.

7 Disponível em: <<http://imagens.seplag.ce.gov.br/pdf/20240228/do20240228p03.pdf>>. Acesso: 20 fev. 2025.

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Classificação da resposta/demanda			
Resposta	Tipo	Quantidade	Total
Atendidas	Transparência passiva	116	159
	Transparência ativa	34	
	Informação pessoal	7	
	Atendidas parcialmente	2	
Não atendidas	Informação inexistente	14	26
	Solicitação não especificada de forma clara e precisa	6	
	Solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas	2	
	Competência outros poderes	2	
	Informação sigilosa	1	
	Informação pessoal	1	
Total de solicitações finalizadas			185

Tabela 1 – Classificação da resposta/demanda.

Fonte: Ceará Transparente, 2024.

Classificação da reposta por atendimento da demanda

Atendidas x Não atendidas

Demandas não atendidas
14,1%

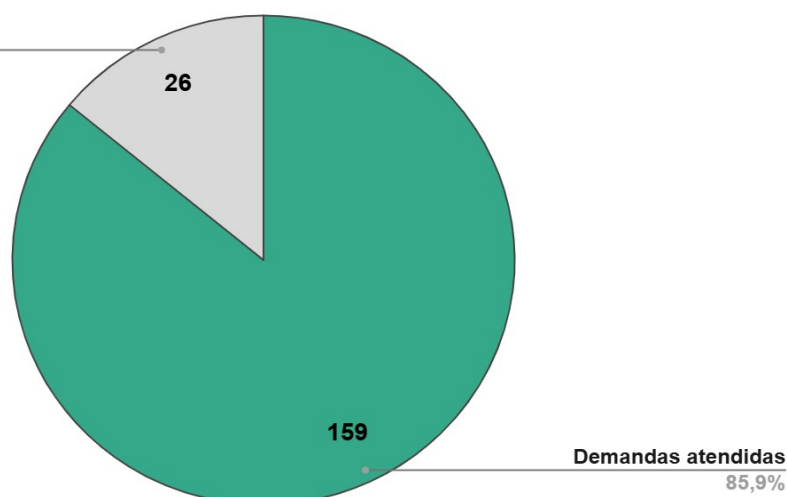


Gráfico 1 – Classificação da resposta por atendimento da demanda.

Fonte: Elaboração própria (2025).



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Classificação da resposta/demanda

- Atendidas - Transparência passiva
- Transparência ativa
- Informação pessoal
- Atendidas parcialmente
- Informação inexistente
- Solicitação não especificada de forma clara e precisa
- Solicitações genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas
- Competência outros poderes
- Informação sigilosa
- Informação pessoal

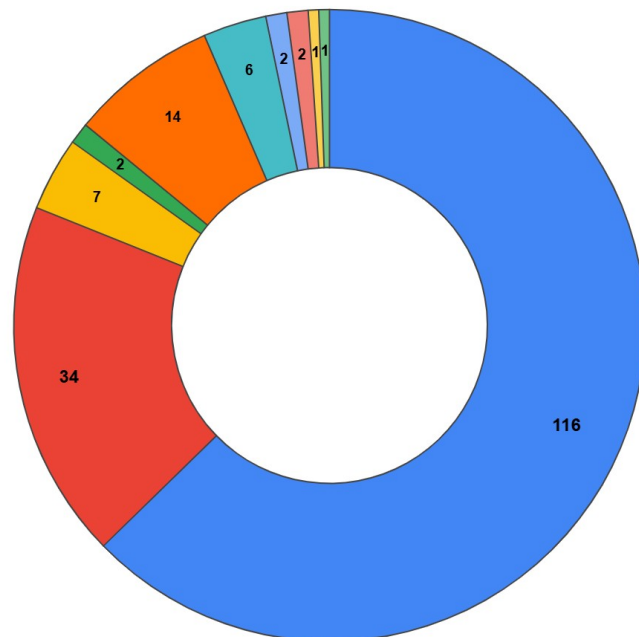


Gráfico 2 – Classificação da resposta/demanda.
Fonte: Elaboração própria (2025).

Situação dos recursos		
Situação	Quantidade	
	1ª instância	2ª instância
Recursos em andamento	3	1
Recursos finalizados	2	-
Total	5	1

Tabela 2 – Situação dos recursos.
Fonte: Ceará Transparente, 2024.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Classificação da resposta/recurso	
Resposta	Quantidade
Admitido	3
Não admitido	2
Perda de objeto	1
Total de recursos solicitados	6

Tabela 3 – Classificação da resposta/recurso.**Fonte:** Ceará Transparente, 2024.

A partir da análise da Tabela 1 e dos Gráficos 1 e 2, vemos que todas as informações que poderiam ser repassadas, por se tratarem de informações existentes, acessíveis ou públicas, foram devidamente entregues ao(à) cidadão(ã). As informações não repassadas, classificadas como demandas não atendidas, trata-se de dados com algum tipo de restrição, isto é, *informação sigilosa, inexistente, pessoal* ou de *competência de outros poderes*. Além disso, nas solicitações *não especificadas de forma clara e precisa* e nas solicitações *genéricas, desproporcionais ou desarrazoadas*, por meio da ferramenta de *Comentários do Cidadão*, contatamos o(a) solicitante, buscando melhor detalhamento e/ou delimitação do teor da demanda. Portanto, as solicitações em que o(a) solicitante não forneceu os dados necessários para seu encaminhamento foram devidamente finalizadas. Vale ressaltar que todas as respostas classificadas como não atendidas foram instruídas com certidão de negativa deste Comitê Setorial, especificando de maneira nítida e detalhada a razão da negativa do acesso à informação⁸. Assim como nas respostas das solicitações atendidas parcialmente, foi fornecido ao(à) solicitante a razão da negativa de acesso da parte restrita da informação buscada.

Com isso, alcançamos o índice de 100% de finalização no repasse das informações solicitadas, o que corresponde à manutenção do desempenho apresentado em 2023. Ainda, é possível observar que o somatório das 185 solicitações atendidas (Transparência passiva, Transparência ativa, Informação pessoal e Atendidas

⁸ As hipóteses de negativa de acesso à informação estão fundamentadas e especificadas nos Arts. 12 e 13 do Decreto Federal n.º 7.724/2012 e no Art. 23 do Decreto Estadual 31.199/2013. Os parâmetros da certidão de negativa estão elencados no Art. 25 do Decreto Estadual 31.199/2013.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Parcialmente) corresponde a cerca de 85,9% do total de solicitações registradas, indicando o compromisso deste Comitê Setorial em atender todas as demandas que forem possíveis.

Na Tabela 4, verificamos que, em comparação ao ano de 2023, que contou com o recebimento de 180 solicitações, houve o crescimento de registros da ordem de 2,77%. Assim, observamos um aumento de 5 registros com relação ao ano anterior, indicando certa constância no ingresso de demandas destinadas a este Comitê Setorial.

Total de solicitações no ano		
Ano	2023	2024
Quantidade	180	185

Tabela 4 – Total de solicitações no ano.

Fonte: Ceará Transparente, 2024.

Total de solicitações por ano

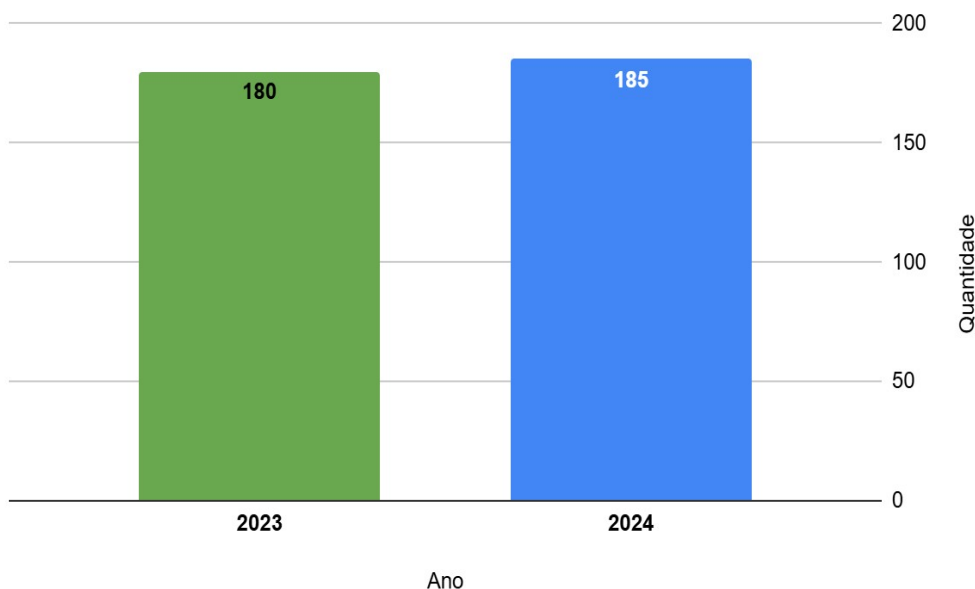


Gráfico 3 – Total de solicitações por ano.

Fonte: Elaboração própria (2025).

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

3.2 Assuntos mais demandados

As demandas recebidas por este Comitê Setorial que apresentaram maior interesse por parte dos demandantes, em ordem crescente de solicitação, requeriam informações acerca de antecedentes criminais, dados estatísticos, concurso público/seleção, Boletim de Ocorrência e orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos, de modo que os cinco tópicos somam 124 solicitações, de um total de 185 registros. Dessa forma, os cinco assuntos mais demandados perfizeram 65,96% de um universo de 17 tipos de assuntos demandados, conforme pode-se visualizar na Tabela 5.

Considerando o ano anterior, não houve a manutenção na distribuição dos assuntos mais demandados. Isso porque, no referido ano, aparecem na seguinte ordem: 1. Dados estatísticos, 2. Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades, 3. Antecedentes criminais, 4. Concurso público/seleção e 5. Boletim de ocorrência (B.O).

No Gráfico 4, pode-se perceber a variação quantitativa entre os cinco assuntos mais demandados em 2023 e em 2024, a partir da série relativa ao ano atual de referência: 1. Antecedentes criminais, 2. Dados estatísticos, 3. Concurso público/seleção, 4. Boletim de ocorrência (B.O) e 5. Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos. Dessa maneira, é possível inferir que houve um pequeno aumento, da ordem de 6,89%, nas solicitações que se referem ao assunto “Antecedentes criminais”, ao passo que a demanda pelos assuntos “Dados estatísticos” e “Concurso público/seleção” reduziu igualmente em 21,05%, cada. Com relação ao assunto “Boletim de Ocorrência (B.O)”, observa-se aumento de registros da ordem de 33,33%, enquanto o interesse pelo assunto “Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos” cresceu em 300%.

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Assunto	Quantidade
Antecedentes criminais	31
Dados estatísticos	30
Concurso público/seleção	23
Boletim de ocorrência (B.O)	20
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	20
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	12
Informações pessoais	12
Sistema de informações policiais	10
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	9
Inquérito policial	7
Informação sobre servidor	6
Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos	2
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	2
Reajuste salarial	1
Tramitação de processo administrativo	1
Lei geral de proteção de dados (LGPD)	1
Avaliação de serviços públicos	1
Total	188⁹

Tabela 5 – Assuntos mais demandados.

Fonte: Ceará Transparente, 2024.

⁹ Incluem-se o total de solicitações finalizadas e de recursos admitidos.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Assuntos mais demandados por ano

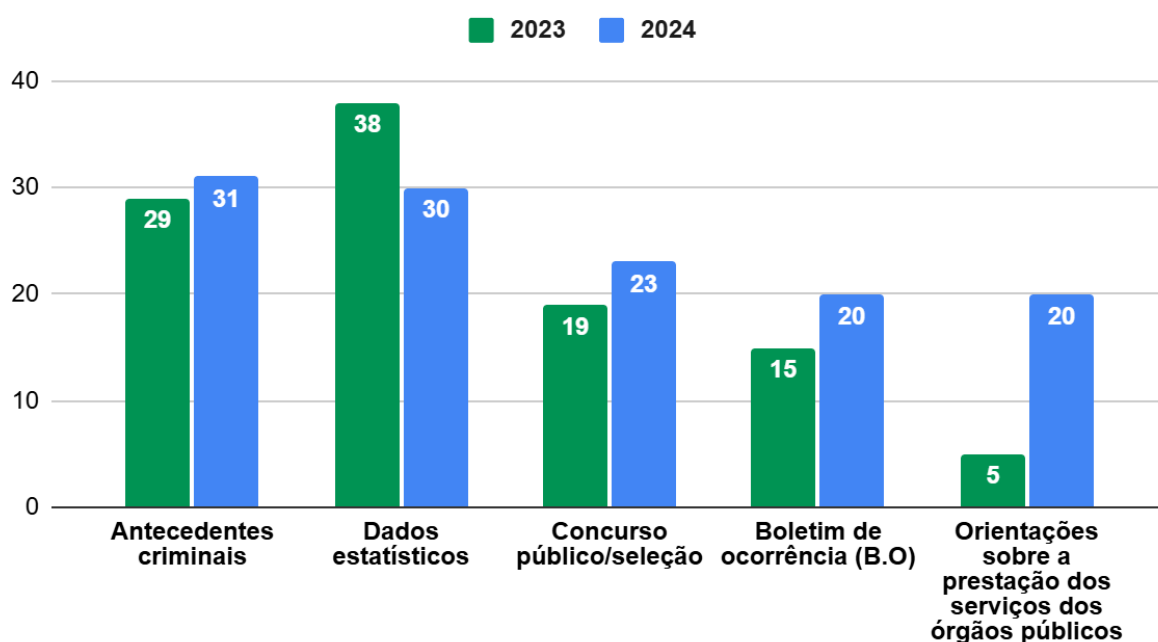


Gráfico 4 – Assuntos mais demandados no ano.
Fonte: Elaboração própria (2025).

3.3 Meios de entrada utilizados

Em 2024, o meio de entrada mais utilizado para registro das solicitações de acesso à informação continuou sendo a internet, representando 84,86% do total de solicitações recebidas, seguindo a mesma tendência do ano anterior, no qual consistiu em 85,56%. Do mesmo modo, em 2024, manteve-se a tendência de 2023, em que o segundo meio de entrada mais utilizado para solicitação de informação foi o telefone, por meio de ligação gratuita para a Central de Atendimento 155. Em 2024, o referido meio de entrada representou 6,48% do total de registros recebidos. Enquanto isso, o registro por meio da ferramenta “Cidadão online – chat” continuou sendo utilizado, apresentando valor similar ao do ano anterior, com o total de 3 registros.

Além disso, o registro de solicitações por e-mail foi bastante utilizado, representado pelo total de 11 registros, o que reflete uma novidade com relação ao ano

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

de 2023, no qual não houve registros por meio desse canal. Paralelamente, observou-se o uso dos aplicativos Telegram e Ceará App, para o requerimento de informações, demonstrando que a população vem se apropriando de diversos meios digitais para a obtenção de informações junto ao órgão.

Meio de entrada	Quantidade em 2023	Quantidade em 2024
Internet	154	157
Telefone 155	19	12
E-mail	0	11
Cidadão online - Chat	4	3
Cidadão on-line - Telegram	0	1
Ceará App	0	1
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
consumidor.gov.br	0	0
Carta	0	0
Caixa de sugestões	0	0
Atendimento Virtual	0	0
Total	180	185

Tabela 6 – Meios de entrada utilizados.

Fonte: Ceará Transparente, 2024.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**3.4 Meios de preferência de resposta**

Em 2024, o meio de preferência de resposta mais utilizado foi o e-mail. Em comparativo a 2023, as respostas por e-mail aumentaram, ao contrário do que ocorreu com os as respostas via Sistema Ceará Transparente e Whatsapp. Em ambos os casos, a variação foi pequena: a preferência pelas respostas via e-mail aumentou 7,43%, ao passo que via Sistema e Whatsapp decresceu 7,31%.

Nesse sentido, ao analisar a Tabela 7, observamos que pedidos de resposta por e-mail representaram 70,27% dentre os meios preferidos dos solicitantes. O segundo e o terceiro meios de resposta preferidos foram Whatsapp e Sistema, perfazendo 20,54% e 5,40% do total de registros, respectivamente. Os três meios de respostas mencionados equivalem juntos a 96,21% das formas de recebimento da resposta disponíveis. Paralelamente, a preferência por receber a resposta da solicitação por telefone permaneceu praticamente inalterada de 2023 para 2024. Houve, ainda, uma solicitação com reposta via Instagram, diferentemente do ano de 2023, em que não houve nenhuma. Entretanto, respostas por meio de carta, Facebook, presencial e Twitter não foram solicitadas.

Meio de preferência de resposta	Quantidade em 2023	Quantidade em 2024
E-mail	121	130
Whatsapp	41	38
Sistema	13	10
Telefone	4	6
Instagram	0	1
Carta	0	0
Facebook	1	0
Presencial	0	0
Twitter	0	0
Total	180	185

Tabela 7 – Meios de preferência da resposta.

Fonte: Ceará Transparente, 2024.

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

3.5 Resolubilidade das demandas

Considerando as demandas *respondidas no prazo*, as *respondidas fora do prazo* e as *não respondidas*, no ano de 2024, este Comitê Setorial obteve 100% de resolubilidade, o que significa que nenhuma solicitação ficou em atraso e que todas foram respondidas dentro dos prazos estipulados pela LAI. Do total de 185 solicitações de incumbência deste Comitê Setorial, 168 foram respondidas em até 20 dias e 17 foram respondidas entre 21 e 30 dias (isto é, dentro do prazo de prorrogação). Enquanto isso, nenhuma solicitação foi finalizada após 30 dias.

Significa que 90,82% das solicitações foram respondidas sem pedido de prorrogação, ao passo que, apenas 9,18% foram respondidas com utilização de prorrogação de prazo. Nesse sentido, considera-se um alto grau de tempestividade das respostas às demandas de usuários do serviço. É importante salientar que muitas solicitações recebidas possuem alto grau de complexidade, necessitando de certo tempo para elaboração, averiguação e tratamento das informações requeridas. Por vezes, pedidos desse tipo exigem o envolvimento de mais de uma área interna, para abranger na totalidade as solicitações de informação dos(as) cidadãos(ãs), fornecendo todas as explicações necessárias à completa satisfação da demanda apresentada.

Resolubilidade das demandas	
Solicitações respondidas por prazo	Total
Solicitações respondidas em até 20 dias	168
Solicitações respondidas entre 21 e 30 dias	17
Solicitações respondidas com mais de 30 dias	0
Total	185

Tabela 8 – Solicitações respondidas por prazo.
Fonte: Ceará Transparente, 2024.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Resolubilidade das demandas

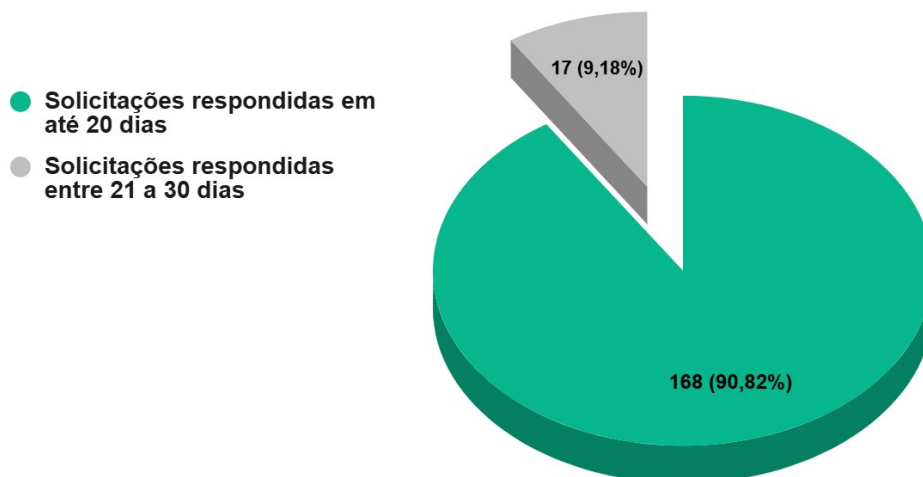


Gráfico 5 – Resolubilidade das demandas.
Fonte: Elaboração própria (2025).

3.6 Tempo médio de resposta

Em 2024, este Comitê Setorial respondeu as solicitações em um tempo médio de 5 dias. No ano anterior, o tempo médio de resposta foi de 6 dias. Conclui-se que houve um aumento na agilidade da resposta, pois o tempo médio de resposta reduziu em cerca de 16,66% em comparação a 2023. Tendo em vista a heterogeneidade nos graus de processamento das informações solicitadas, a diminuição no tempo médio de resposta deve ser vista positivamente. Isso porque, além de indicativo do comprometimento dos setores do órgão com a gestão da transparência, significa que, progressivamente, este Comitê Setorial tem observado mais êxito na sensibilização das áreas internas em atender às solicitações de informação no menor prazo possível. Com isso, em conjunto à análise do Gráfico 5, verifica-se que até mesmo as respostas de pedidos com alto grau de detalhamento têm sido entregues com alta taxa de celeridade, respeitando os parâmetros norteadores da LAI e os princípios da administração pública.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**3.7 Pesquisa de satisfação**

Em 2024, a pesquisa de satisfação foi respondida em 27 solicitações de informação, resultando no índice de satisfação da ordem de 81%. No ano anterior, 34 pesquisas haviam sido respondidas, retornando um índice de satisfação do usuário em torno de 79%.

Grau de satisfação do(a) cidadão(ã) antes e depois do atendimento	
Resultado	Quantidade
Manteve	14
Aumentou	9
Reduziu	4
Total	27

Tabela 9 – Comparativo entre os graus de satisfação percebidos antes e depois do atendimento.
Fonte: Ceará Transparente, 2024.

Em termos qualitativos, ao avaliar 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 14 respostas foi mantido o grau de satisfação esperado do atendimento, em 9 respostas obteve-se aumento no grau de satisfação, e em apenas 4 observou-se redução do grau de satisfação com o atendimento prestado.

Assim, percebe-se que, em média, a satisfação do usuário na sua avaliação sobre a entrega da informação por parte deste Comitê Setorial foi mantida dentro da expectativa recomendada pelo Sistema Estadual de Acesso à Informação. Entretanto, ainda é pequeno o número de pesquisas de satisfação respondidas. Do universo de 185 demandas registradas, 27 pesquisas de satisfação respondidas representam somente 14,6% desse total. A aferição e a apreciação da satisfação dos usuários é de suma importância, para nossos números serem cada vez mais expressivos e fornecerem indícios mais precisos para a busca e a obtenção de melhorias no serviço prestado. Desse modo, persistimos com o compromisso em aumentar o número de pesquisas de satisfação respondidas, motivando o(a) cidadão(ã) a avaliar o atendimento recebido.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso**

A LAI 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 se reportar ao Comitê Gestor de Acesso à informação (CGAI) da CGE, que deliberará no prazo máximo de 5 (cinco) dias (Ibid., §1º).

Solicitações de informação que demandaram recurso	
Número do recurso	Conclusão
940	Perda de objeto
956	Em andamento
960	Em andamento
986	Não admitido
989	Não admitido
1088	Em andamento

Tabela 10 – Solicitações de informação que demandaram recurso.

Fonte: Ceará Transparente, 2024.

Em 2024, houve interposição de 6 recursos ao CGAI, sendo 5 em 1ª instância e 1 em segunda instância (isto é, após deliberação em 1ª instância, com persistência do descontentamento do(a) solicitante com o resultado).

Como observa-se na Tabela 10, dos recursos interpostos: 1 recurso foi desqualificado por motivo de perda de objeto; 2 não foram admitidos por deliberação do CGAI; e 3 encontram-se em andamento, isto é, aguardando decisão do CGAI, para posterior comunicação ao(à) solicitante. Importa salientar que este Comitê Setorial prontamente atendeu a todas as solicitações do Grupo Técnico de Apoio ao CGAI (GTA/CGAI). Fornecemos todas as informações solicitadas para auxiliar o grupo na análise dos elementos, que serão usados na decisão final sobre os recursos mencionados. Nesse sentido, todos os recursos admitidos, isto é, que se encontram atualmente em andamento, seguem sendo monitorados, e, tão logo este Comitê seja

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

notificado da sua respectiva conclusão, com deferimento do pedido, as informações correspondentes serão entregues imediatamente aos seus requerentes.

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 organizacional¹⁰, na qual o sigilo e a compartimentação das informações é, historicamente, regra, em vez de exceção. Essa conduta se dá em razão de muitas vezes se fazer necessário para o devido cumprimento do processo legal e da proteção à(s) vítima(s), da(s) testemunha(s) e do contraditório do(s) acusado(s).

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, segundo a LAI determina, 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

10 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/8tWmWPZd8jYbQvDMkzkdcGx/?lang=pt&format=html](https://www.scielo.br/j/rap/a/8tWmWPZd8jYbQvDMkzkdcGx/?lang=pt&format=html)>. Acesso em: 13 mar. 2025.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

não saberem com precisão quais informações são classificadas como sigilosas e quais não são, além da distinção entre aquelas categorizadas como de interesse público, reservada, secreta, ultrassecreta e pessoal. Assim sendo, por vezes há a necessidade de uma comunicação mais enfática por parte dos responsáveis pelo SIC em direção aos apertadores das áreas internas, no sentido de esclarecer quais informações são sensíveis e quais devem ser disponibilizadas na totalidade ou parcialmente. Acreditamos que se houvesse um alcance maior das capacitações sobre a LAI em todos os setores dos órgãos públicos, facilitaria a propagação das informações de forma ativa, bem como ocorreria maior agilidade nas respostas das solicitações de informação.

Por fim, mais um grande desafio consiste em conscientizar os responsáveis das áreas internas da importância do cumprimento dos prazos das respostas ao cidadão, pois, muitas vezes, as 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 e do Serviço de Informação ao Cidadão, assim como dos inúmeros meios de solicitar dados e orientações das mais diversas. Nos últimos 12 anos, pouco a pouco, em virtude de uma maior divulgação dos direitos e das mudanças nas leis, o cidadão vem 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, têm sido grandes aliadas na aproximação entre a existência do direito ao acesso à informação e a efetivação da sua obtenção.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

A população é, ao contrário de linhas de pensamento retrógradas, aliada dos servidores e do serviço público. O cidadão é o agente fiscalizador mais próximo, localizado justamente no final do processo, sendo o principal beneficiário e interessado no bom andamento dos serviços. Como observadores privilegiados, que têm o poder de alertar as múltiplas esferas dos serviços públicos, os pedidos de informações com temas recorrentes solicitados pelos cidadãos devem ser vistos como informações de interesse e relevância pública, as quais podem ser disponibilizadas de maneira espontânea pelo órgão. Assim, efetua-se uma atitude crescente de transparência e valorização na produção de indicadores norteadores dos serviços do órgão, além de se incentivar o controle social. Além disso, a população detém o poder de enaltecer um serviço, um órgão, assim como seus prestadores, por meio da aferição da satisfação do usuário, tornando quantificável o índice de valorização e importância do órgão e seus funcionários. Em suma, a proximidade com a população pode trazer melhorias a diversas categorias de serviços, aos servidores públicos e demais trabalhadores destes órgãos.

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

Em 2024, o volume de solicitações de dados estatísticos sobre os procedimentos registrados pela Polícia Civil se destacou. A maioria de um total de 29 solicitações requereram dados estatísticos sobre o quantitativo de Boletins de Ocorrência registrados pelo órgão, como, por exemplo, o total de ocorrências registradas referentes à violência doméstica contra a mulher (Protocolos 7022219 e 6955428), a homicídios (Protocolo 6917476 e 6965063) e a tráfico de drogas ilícitas (Protocolos 6752028 e 6857398). Nesse sentido, com o intuito de oferecer tais informações de forma ativa, foi incluído na seção *Indicadores Temáticos* da área de Acesso à Informação da página oficial da Polícia Civil – localizado no endereço eletrônico <<https://www.policiacivil.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>> –, link direto para a página de *Indicadores da Segurança Pública*,

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

disponibilizados pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), com localização no endereço eletrônico <<https://www.sspds.ce.gov.br/indicadores-de-seguranca-publica/>>. Essa ação visa possibilitar que o(a) cidadão(ã) tenha acesso sem mediações a informações de interesse e relevância pública, identificadas por meio da alta frequência de demandas para um mesmo objeto. Ao mesmo tempo, dá-se cumprimento à Portaria Administrativa n.º 1229/2019 do Secretário de Segurança Pública e Defesa Social, a qual define que todos os dados estatísticos gerados e/ou utilizados por qualquer um dos setores da Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social e suas vinculadas devem ser fornecidos e publicizados por meio de boletins oficiais da própria secretaria.

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 de satisfação está disponível no endereço eletrônico <<https://www.policiacivil.ce.gov.br/acesso-a-informacao/>>, localizada na parte inferior do banner de Acesso à Informação, logo abaixo da seção Acesso à Informação, conforme imagens a seguir.



OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO



Acesso à informação

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

Imagem 1 – Link para responder à pesquisa de satisfação do órgão.

Fonte: Página oficial da Polícia Civil do Ceará (PC/CE), 2024.

PESQUISA DE SATISFAÇÃO		12/03/2024
+ 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		

Imagem 2 – Formulário da pesquisa de satisfação.

Fonte: Página oficial da Polícia Civil do Ceará (PC/CE), 2024.

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

7. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Em 2024 não houve solicitação da classificação de documentos por parte do órgão. Assim, permanece 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 ao adequado desenvolvimento da atividade-fim da Polícia Civil do Ceará. São dados que possuem grau de risco elevado e potencial de causar danos irreparáveis aos cidadãos, à instituição e à sociedade cearense em geral, em caso de vazamento. Consideramos a importância da transparência e do acesso à informação, valores fundamentais para a construção de uma sociedade democrática. No entanto, a divulgação desses dados pode representar um risco à segurança pública e à integridade dos policiais e demais trabalhadores que prestam serviços nas unidades.

OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO

Atualmente, vivemos um momento delicado em relação à segurança pública, com o aumento de ações de facções criminosas que buscam informações estratégicas para planejar ataques a estabelecimentos policiais e outros locais sensíveis. Nesse sentido, a possibilidade da divulgação das informações ora classificadas poderia fornecer indícios sobre a capacidade operacional das delegacias, o que poderia ser utilizado por grupos criminosos para identificar vulnerabilidades e planejar ações violentas.

Dessa maneira, ao resguardar essas informações por meio dos critérios técnicos e legais, reiteramos nosso compromisso com a transparência e o acesso à informação, e também com a responsabilidade de garantir a segurança dos agentes públicos e da população, isto é, visando proteger vidas e evitar que dados sensíveis sejam utilizados de forma indevida. 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.

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

É comum que mudanças de perspectiva enfrentem obstáculos iniciais em qualquer organização, especialmente no contexto dos órgãos ligados à segurança pública, em que a cultura organizacional tradicionalmente valoriza o sigilo e ainda persistem barreiras hierárquicas entre as instituições. A implementação de uma nova cultura, que prioriza a transparência e trata o sigilo como exceção, encontra resistências que demandam esforços significativos para desconstruir a mentalidade arraigada de que “por questão de segurança, tudo deve ser mantido em sigilo”.

Assim, a cultura da transparência precisa ser construída gradualmente dentro da instituição, com um empenho dedicado de seus gestores para substituir práticas antigas por novas, visando à melhoria contínua dos serviços prestados. Apesar desses desafios, o desempenho desta setorial do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) foi bastante positivo. Com 100% das demandas respondidas dentro do prazo, 100% de resolubilidade, tempo médio de resposta de 5 dias, 81% de satisfação dos usuários nas pesquisas

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

realizadas, além da manutenção e aumento do nível de satisfação com o atendimento, os resultados demonstram sucesso na entrega das informações solicitadas.

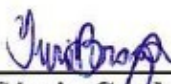
Diante disso, conclui-se que o Serviço de Informação ao Cidadão da Polícia Civil mantém seu compromisso com a transformação da cultura organizacional ainda predominante na instituição, sensibilizando progressivamente os operadores das áreas internas, para que as informações sejam disponibilizadas de forma mais ágil e completa aos cidadãos. Afinal, somos, ao mesmo tempo, agentes do sistema e usuários dos serviços públicos, e temos interesse direto no seu aprimoramento. Portanto, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Polícia Civil do Ceará segue avançando com sucesso, ano após ano, na missão estabelecida pela Lei de Acesso à Informação: corroborar o regime democrático e fortalecer as políticas de transparência pública.

Fortaleza, 31 de março de 2025.

Comitê Setorial de Acesso à Informação da Polícia Civil do Ceará



Teresa Cristina Cruz
Delegada Geral Adjunta – Dirigente Superior



Yuri Sérgio Cordeiro Braga
Assessoria de Desenvolvimento Institucional



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ



CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
SECRETARIA DA SEGURANÇA
PÚBLICA E DEFESA SOCIAL

**OUVIDORIA DA POLÍCIA CIVIL
SERVIÇO DE INFORMAÇÃO AO CIDADÃO**

Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor Setorial

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