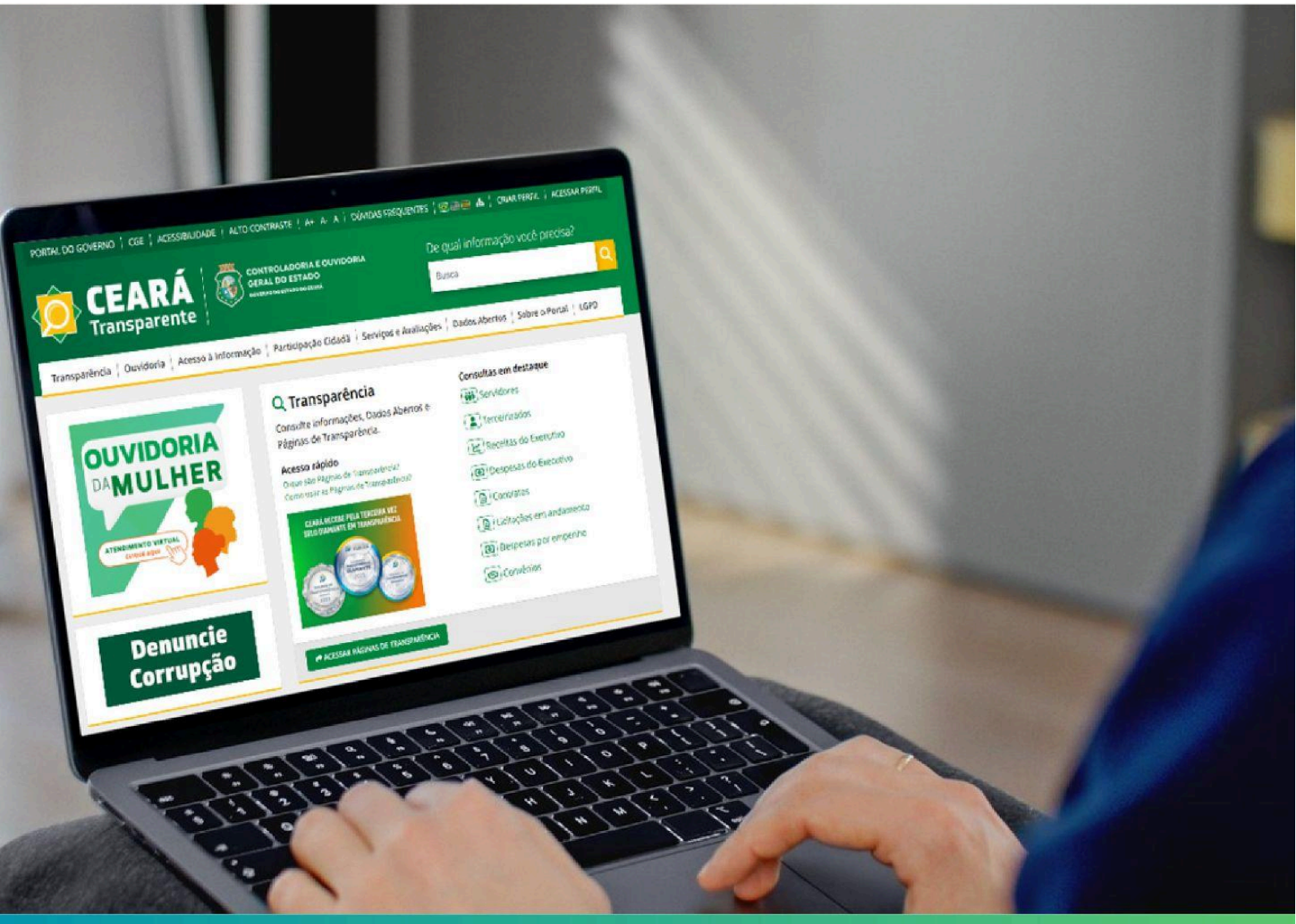
CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO
CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025



POLÍCIA CIVIL
DO ESTADO DO CEARÁ

Acesso à informação

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

(ACESSO À INFORMAÇÃO – SIC)

DA POLÍCIA CIVIL DO ESTADO DO CEARÁ DE 2025

Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual n.º 15.175/2012

Período de 1.º de janeiro a 31 de dezembro de 2025

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

SUMÁRIO

EXPEDIENTE..... 5

1. INTRODUÇÃO..... 6

2. PROVIDÊNCIAS ADOTADAS SOBRE AS RECOMENDAÇÕES EMANADAS NO RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2024..... 9

3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO..... 10

3.1 Quantitativo de solicitações de informação do período..... 10

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..... 20

3.7 Pesquisa de satisfação..... 20

3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso..... 23

4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N.º 15.175/2012..... 26

5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N.º 15.175/2012..... 28

6. AÇÕES EMPREENDIDAS PELO ÓRGÃO COM VISTAS A MELHORAR O PERFIL OU NÍVEL DA TRANSPARÊNCIA ATIVA, EM VIRTUDE DAS INFORMAÇÕES SOLICITADAS..... 30

7. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS..... 33

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS..... 35

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

Gráfico 1 – Classificação da resposta por atendimento da demanda..... 11

Gráfico 2 – Total de solicitações recebidas por ano..... 13

Gráfico 3 – Assuntos mais demandados por ano..... 15

Gráfico 4 – Resolubilidade das demandas..... 18

Gráfico 5 – Distribuição da resolubilidade por faixa de prazo de resposta..... 19

Gráfico 6 – Distribuição das médias das notas da pesquisa de satisfação..... 21

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Classificação da resposta/demanda.....10

Tabela 2 – Situação dos recursos.....11

Tabela 3 – Classificação da resposta ao recurso.....12

Tabela 4 – Total de solicitações por ano.....13

Tabela 5 – Assuntos mais demandados.....14

Tabela 6 – Meios de entrada utilizados por ano.....16

Tabela 7 – Meios de preferência da resposta por ano.....17

Tabela 8 – Resolubilidade das demandas.....18

Tabela 9 – Distribuição da resolubilidade por faixa de prazo da resposta.....19

Tabela 10 – Índice geral de satisfação.....21

Tabela 11 – Grau de satisfação do(a) usuário(a) antes e depois do atendimento.....22

Tabela 12 – Solicitações de informação que demandaram recurso.....24

EXPEDIENTE

Direção Superior

Márcio Rodrigo Gutiérrez Rocha – Delegado Geral

Teresa Cristina Cruz – Delegada Geral Adjunta

Coordenadoria de Desenvolvimento Institucional e Governança

Évna América de Aquino Leitão Paixão

Ouvidoria

Jerffison Pereira da Silva – Ouvidor

Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC)

Juliana Silva Chagas

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

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 tem como seus valores: responsabilidade social, imparcialidade, eficiência, eficácia, ética, transparência, resiliência e integração.

O Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) do Ceará é regulamentado pela Lei Estadual n.º 15.175/2012[1], pelo Decreto Estadual n.º 31.199/2013[2] e pelo Decreto Estadual n.º 36.552/2025[3]. 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. De natureza permanente e função consultiva, o SIC tem as seguintes atribuições: atender e orientar o público sobre os meios de acesso à informação; receber e registrar pedidos de acesso à informação; informar sobre o andamento das solicitações; e encaminhar as respostas aos recursos interpostos contra decisões de negativa de acesso.

No âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará, o SIC está instalado fisicamente junto à Ouvidoria Setorial do órgão[4]. 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 dos 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>.

[2] Diário Oficial do Estado do Ceará (DOECE) n.º 80, 2 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>.

[3] Diário Oficial do Estado do Ceará (DOECE) n.º 74, 23 de abril de 2025, Série 3, Ano XVII, Caderno 1/6, pp. 36-42, Fortaleza, 2025. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/PDF/20250423/do20250423p01.pdf>.

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

metropolitanas e especializadas da Polícia Civil, assim como departamentos, coordenadorias, assessorias e setores administrativos que façam parte da estrutura da Polícia Civil. As áreas internas realizam os levantamentos necessários e encaminham as informações ao CSAI, pois detêm competência sobre os dados pertinentes.

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

- **Atender** e **orientar** o cidadão sobre o acesso a informações de interesse público;
- **Subsidiar** a formulação de propostas para o aprimoramento das políticas públicas estaduais;
- **Contribuir** para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Polícia Civil à população.

Para tanto, contamos com os seguintes canais de comunicação:

1. **Telefone:** Central de Atendimento 155 (ligação gratuita);
2. **Internet:** Sistema Ceará Transparente – https://cearatransparente.ce.gov.br/;
3. **E-mail institucional:** informacao@pc.ce.gov.br;
4. **Atendimento presencial:** na Ouvidoria Setorial do órgão.

Historicamente, temos atendido integralmente às orientações e recomendações da gestão da transparência. Para manter o alto padrão de transparência já alcançado, as seguintes providências têm sido adotadas 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 7.724/2012[5] e à Lei Federal n.º 13.460/2017[6], na seção de acesso à informação do site institucional da Polícia Civil do Ceará;
- **Aprimoramento das respostas às solicitações de informação**, com o objetivo de aumentar, a cada ano, a satisfação dos usuários. Em 2024, o resultado ficou

[5] 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>.

[6] 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>.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

levemente abaixo da média estadual (que foi de 83%)[7]. Em 2025, observou-se aumento no grau de satisfação dos usuários após o atendimento, em comparação com a expectativa prévia;

- **Permanente atualização do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)**, por meio de portaria publicada no Diário Oficial do Estado (DOE/CE)[8], atendendo a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual n.º 31.199/2013.

[7] Relatório de Gestão da Transparência da Controladoria Geral do Estado do Ceará (CGE) 2024, pp. 19-20, Fortaleza, 2026. Disponíveis em: <https://cearatransparente.ce.gov.br/attachments/d80fdd81ce33722e5a269f06e3b443f5aba7870c/store/64285275877f12b5f852d2dc6ae0aa58d853473b51c0ae6655db857c449c/Relatorio_de_Gestao_da_Transparencia_2024.pdf>.

[8] Diário Oficial do Estado do Ceará (DOECE) n.º 040, 28 de fevereiro de 2024, Série 3, Ano XVI, Caderno 3/3, p. 143, Fortaleza, 2024. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/pdf/20240228/do20240228p03.pdf>.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

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.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

3. ANÁLISE DAS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO DO PERÍODO

Os dados que subsidiam a análise das solicitações de informação referentes ao ano de 2025 foram extraídos das Planilhas Estatísticas e de Dados Brutos do Sistema Ceará Transparente em 09/04/2026, às 9h30min.

3.1 Quantitativo de solicitações de informação do período

Em 2025, foram recebidas 233 solicitações de informação. A Tabela 1 apresenta a distribuição dessas solicitações conforme sua classificação: atendidas, atendidas parcialmente, não atendidas ou indeferidas. O Gráfico 1 demonstra que 87,13% das solicitações foram atendidas (total ou parcialmente), enquanto 12,87% não foram atendidas. Todas as solicitações não atendidas tiveram a negativa de acesso fundamentada em base legal.

Classificação da resposta/demanda			
Resposta	**Tipo**	**Quantidade**	**Total**
Atendidas	Transparência passiva	140	201
	Transparência ativa	41	
	Informação pessoal	20	
Atendidas parcialmente	Sem classificação	2	2
Não atendidas	Solicitação não especificada de forma clara e precisa	11	30
	Informação inexistente	10	
	Informação sigilosa	7	
	Competência de outros poderes	2	
Indeferidas	Sem classificação	0	0
	Sistema legado	0	
Total de solicitações finalizadas			***233***

Tabela 1 – Classificação da resposta/demanda.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

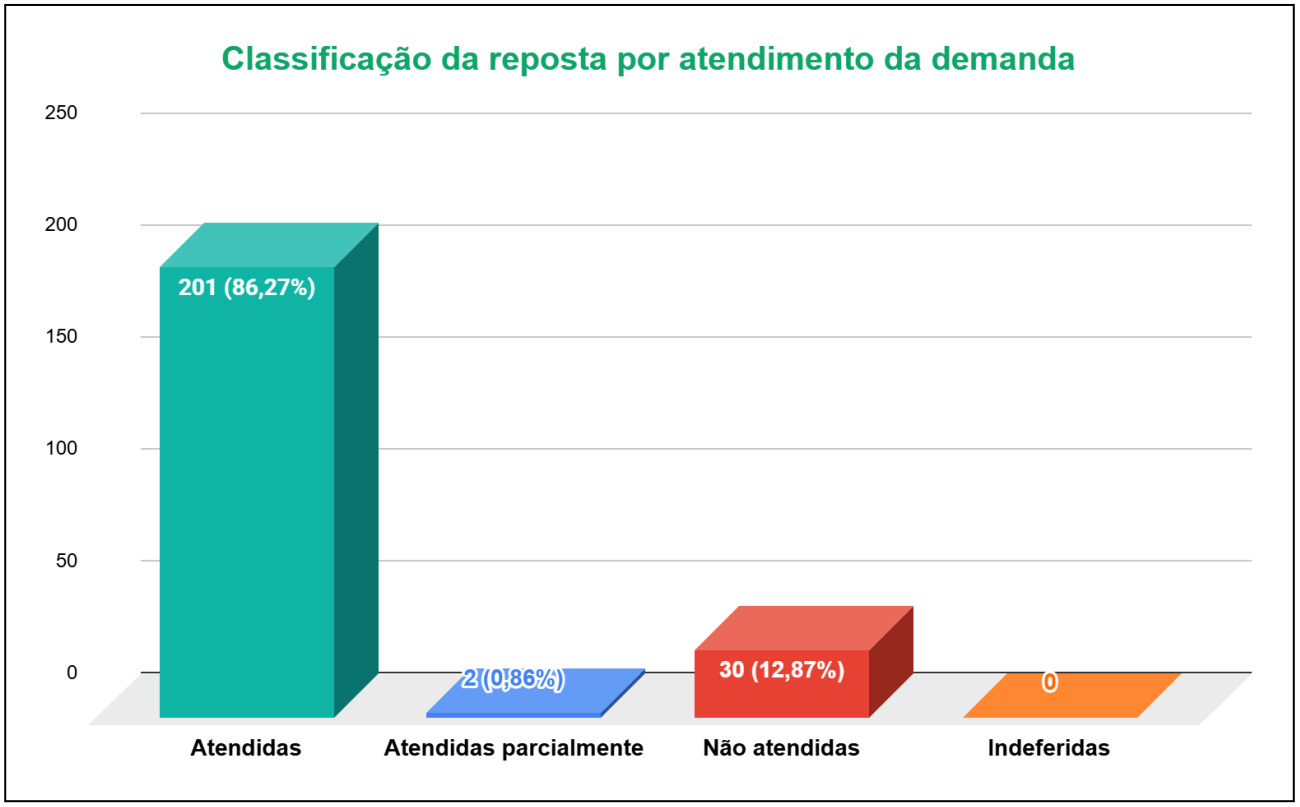


Gráfico 1 – Classificação da resposta por atendimento da demanda.
Fonte: Autoria própria com base nos dados da plataforma Ceará Transparente, 2026.

Conforme demonstrado nas Tabelas 2 e 3, do total de solicitações, 8 motivaram a interposição de recurso pelo(a) solicitante. Os recursos foram apresentados por meio do Sistema Ceará Transparente e apreciados pelo Grupo Técnico de Apoio do Comitê Gestor de Acesso à Informação (GTA/CGAI) da CGE. Dos 8 recursos, 6 foram decididos em 2025, enquanto os demais encontram-se em andamento.

Situação dos recursos		
Situação	**Quantidade**	
	1.ª instância	**2.ª instância**
Recursos em andamento	3	0
Recursos finalizados	4	1
Total de recursos	***7***	***1***

Tabela 2 – Situação dos recursos.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

Classificação da resposta ao recurso	
Classificação	**Quantidade**
Não atendido	1
Perda de objeto	5
Sem classificação	2

Tabela 3 – Classificação da resposta ao recurso.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

A partir da análise da Tabela 1 e do Gráfico 1, verifica-se que todas as informações existentes, acessíveis ou públicas foram devidamente entregues ao(à) cidadão(ã). As informações não repassadas (classificadas como demandas não atendidas) referem-se a dados com algum tipo de restrição: não especificada de forma clara e precisa, informação inexistente, sigilosa ou de competência de outros poderes.

Nas solicitações não especificadas de forma clara e precisa, o(a) solicitante foi contatado(a) por meio da ferramenta de Comentários do Cidadão, buscando melhor detalhamento e/ou delimitação da demanda. As solicitações em que o(a) solicitante não forneceu os dados necessários para seu encaminhamento foram devidamente finalizadas.

Todas as respostas classificadas como não atendidas foram instruídas com certidão de negativa deste Comitê Setorial, especificando a razão da negativa do acesso à informação. Da mesma forma, nas respostas às solicitações atendidas parcialmente, foi fornecida ao(à) solicitante a razão da negativa de acesso à parte restrita da informação buscada.

Dessa forma, foi alcançado o índice de 100% de finalização no repasse das informações solicitadas, mantendo o desempenho apresentado em 2024 e em anos anteriores.

Conforme a Tabela 4 e o Gráfico 2, o número de solicitações recebidas em 2025 foi de 233 (223 novos registros e 10 reaberturas de solicitações), o que representa um crescimento de 25,95% em relação a 2024 (185 solicitações). O acréscimo de 48 registros evidencia um fluxo crescente de demandas dirigidas a este Comitê Setorial.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

Total de solicitações recebidas por ano		
Ano	**2024**	**2025**
Quantidade	185	233

Tabela 4 – Total de solicitações recebidas por ano.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

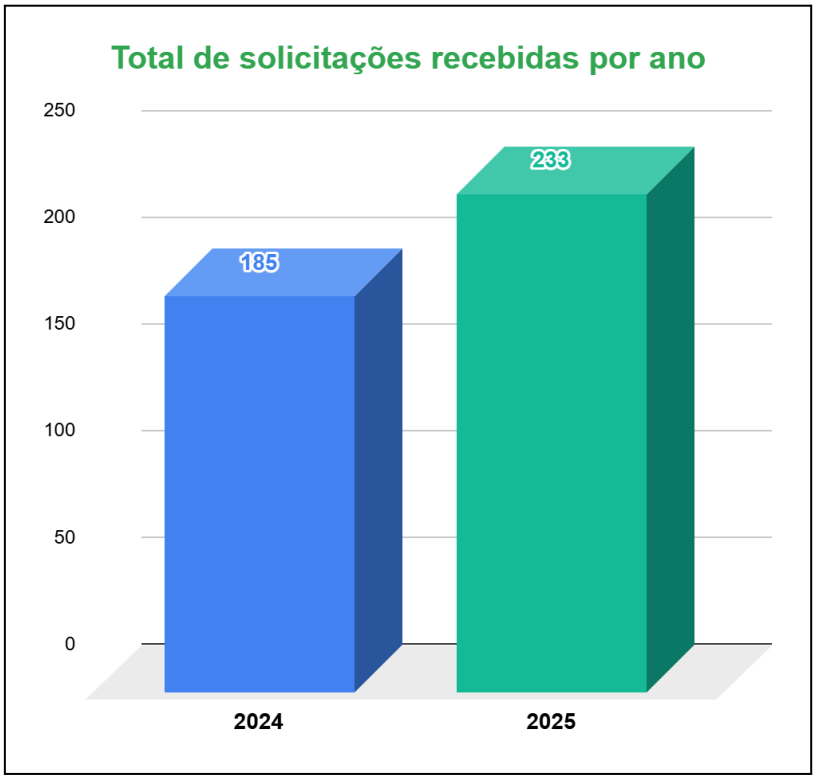


Gráfico 2 – Total de solicitações recebidas por ano.
Fonte: Autoria própria com base nos dados da plataforma Ceará Transparente, 2026.

3.2 Assuntos mais demandados

As demandas recebidas por este Comitê Setorial que apresentaram maior interesse dos solicitantes foram, em ordem crescente de frequência: dados estatísticos, antecedentes criminais, Boletim de Ocorrência, orientações sobre a prestação de serviços públicos e informações sobre legislações estaduais. Somados, esses cinco tópicos totalizam 168 solicitações, de um total de 233 registros. Assim, os cinco assuntos mais demandados representaram 72,1% de um universo de 21 tipos de assuntos demandados, conforme se observa na Tabela 5.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

Em relação ao ano anterior, a distribuição dos assuntos mais demandados se alterou. Em 2024, a ordem foi: 1. Antecedentes criminais; 2. Dados estatísticos; 3. Concurso público/seleção; 4. Boletim de Ocorrência (B.O.); 5. Orientações sobre a prestação de serviços públicos.

Assuntos mais demandados	
Assunto	**Quantidade**
Dados estatísticos	68
Antecedentes criminais	41
Boletim de Ocorrência (B.O.)	23
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	19
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc.)	17
Inquérito Policial	14
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	11
Sistema de informações policiais	10
Informações pessoais	6
Informação sobre servidor	6
Concurso público/seleção	4
Tramitação de processo administrativo	3
Procedimentos e orientações para solicitação de informações (SIC)	2
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	2
Estrutura e funcionamento de delegacia	1
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	1
Custódia de presos (Delegacia de Capturas)	1
Divulgação de eventos na instituição	1
Plano de cargos e carreira	1
Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos	1
Violação de direitos humanos - discriminação étnico-racial	1
Total	***233***

Tabela 5 – Assuntos mais demandados.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

O Gráfico 4 permite comparar a variação quantitativa entre os cinco assuntos mais demandados em 2024 e 2025. Observa-se que houve aumento de 126,67% das solicitações referentes ao assunto “Dados estatísticos”, enquanto a demanda por

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

"Antecedentes criminais" cresceu 32,26%. Já as solicitações sobre "Boletim de Ocorrência (B.O.)" tiveram alta de 15%, ao passo que o interesse por "Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos" diminuiu 5%. Por fim, o assunto "Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc.)" registrou aumento de 41,67%.

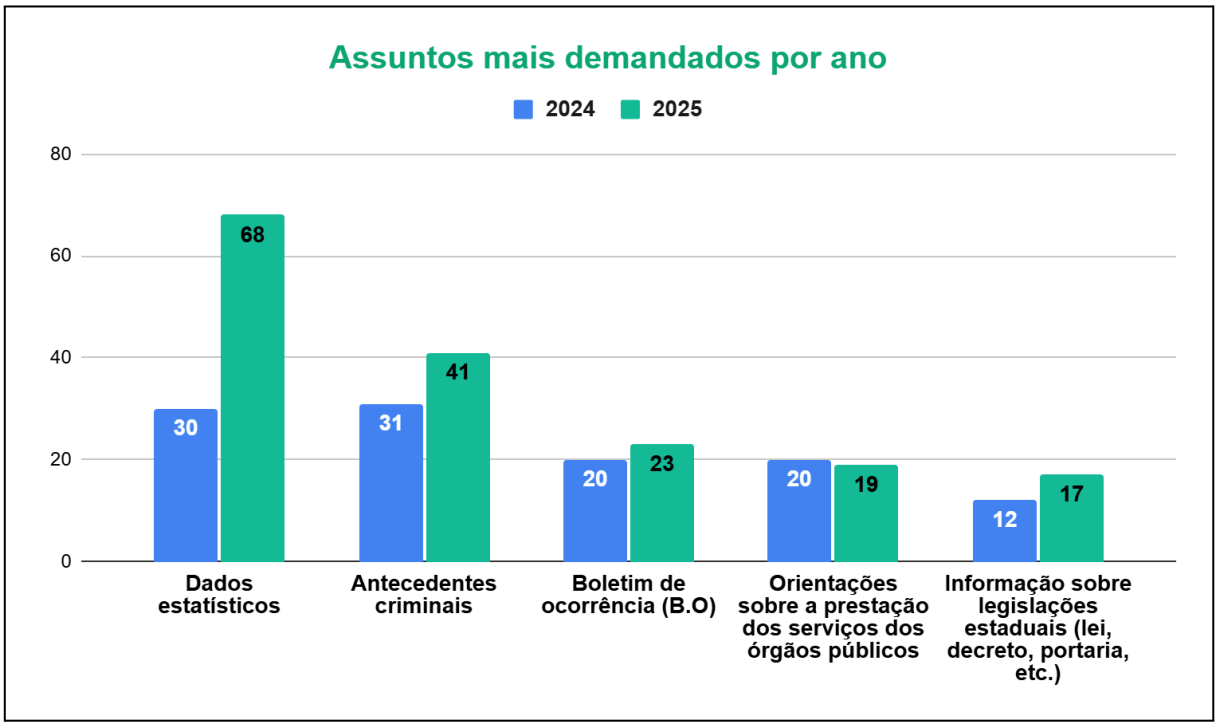


Gráfico 3 – Assuntos mais demandados por ano.
Fonte: Autoria própria com base nos dados da plataforma Ceará Transparente, 2026.

3.3 Meios de entrada utilizados

A Tabela 6 demonstra que, em 2025, a internet permaneceu como o principal meio de entrada para registro das solicitações de acesso à informação, representando 87,13% do total de solicitações recebidas, confirmando a tendência já observada em 2024 (84,86%). Observa-se um aumento de 29,30% na utilização da internet como meio de registro preferido em relação a 2024 (157 registros em 2024 contra 203 em 2025).

Diferentemente do ano anterior, em que o segundo meio mais utilizado foi a Central de Atendimento 155, em 2025 esse canal foi superado pelo e-mail. Foram registradas 20 solicitações via e-mail (8,58%) e apenas 9 por telefone 155 (3,86%).

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

O atendimento por meio da ferramenta “Cidadão online - chat” continuou sendo utilizado, embora com redução: caiu de 3 registros em 2024 para 1 registro em 2025.

Meios de entrada utilizados por ano		
Meio de entrada utilizado	**Quantidade em 2024**	**Quantidade em 2025**
Internet	157	203
E-mail	11	20
Telefone 155	12	9
Cidadão on-line - Chat	3	1
Cidadão on-line - Telegram	1	0
Telefone	0	0
Presencial	0	0
Facebook	0	0
Carta	0	0
Reclame Aqui	0	0
consumidor.gov.br	0	0
Instagram	0	0
Governo Itinerante	0	0
Caixa de sugestões	0	0
Sistema Legado	0	0
Twitter	0	0
Ceará App	1	0
Whatsapp	0	0
Google Ferramentas	0	0
Atendimento Virtual	0	0
Ceará Digital	0	0
Total	***185***	***233***

Tabela 6 – Meios de entrada utilizados por ano.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

3.4 Meios de preferência de resposta

Em 2025, o meio de resposta preferido pelos solicitantes continuou sendo o e-mail. Em comparação a 2024, as respostas por e-mail e pelo Sistema Ceará Transparente aumentaram (26,15% e 190%, respectivamente), enquanto as preferências por WhatsApp e telefone diminuíram (10,53% e 16,66%, respectivamente).

Conforme a Tabela 7, os pedidos de resposta por e-mail representaram 70,39% do total. O segundo e o terceiro meios preferidos foram WhatsApp (14,59%) e Sistema (12,45%). Juntos, esses três meios totalizam 97,43% das preferências registradas.

A preferência por resposta telefônica permaneceu praticamente estável entre 2024 e 2025, com redução de 6 para 5 solicitações. Houve, ainda, uma solicitação de resposta presencial em 2025, enquanto em 2024 não houve nenhuma. Não foram registradas solicitações de resposta por carta, Twitter, Facebook ou Instagram.

Meios de preferência da resposta por ano		
Meio de preferência da resposta	**Quantidade em 2024**	**Quantidade em 2025**
E-mail	130	164
Whatsapp	38	34
Sistema	10	29
Telefone	6	5
Presencial	0	1
Carta	0	0
Twitter	0	0
Facebook	0	0
Instagram	1	0
Total	***185***	***233***

Tabela 7 – Meios de preferência da resposta por ano.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

3.5 Resolubilidade das demandas

A Tabela 7 em conjunto ao Gráfico 4 demonstram que, considerando as demandas respondidas no prazo, as respondidas fora do prazo e as não respondidas, este Comitê Setorial obteve, em 2025, 99,57% de resolubilidade. Isso significa que 232 solicitações foram respondidas dentro do prazo e apenas 1 solicitação foi respondida fora do prazo estipulado pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Essa única solicitação (protocolo 7494819) teve atraso de apenas 1 dia.

Resolubilidade das demandas	
Situação	**Quantidade**
Solicitações respondidas no prazo	232
Solicitações respondidas fora do prazo	1
Solicitações não respondidas	0
Total	***233***

Tabela 8 – Resolubilidade das demandas.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

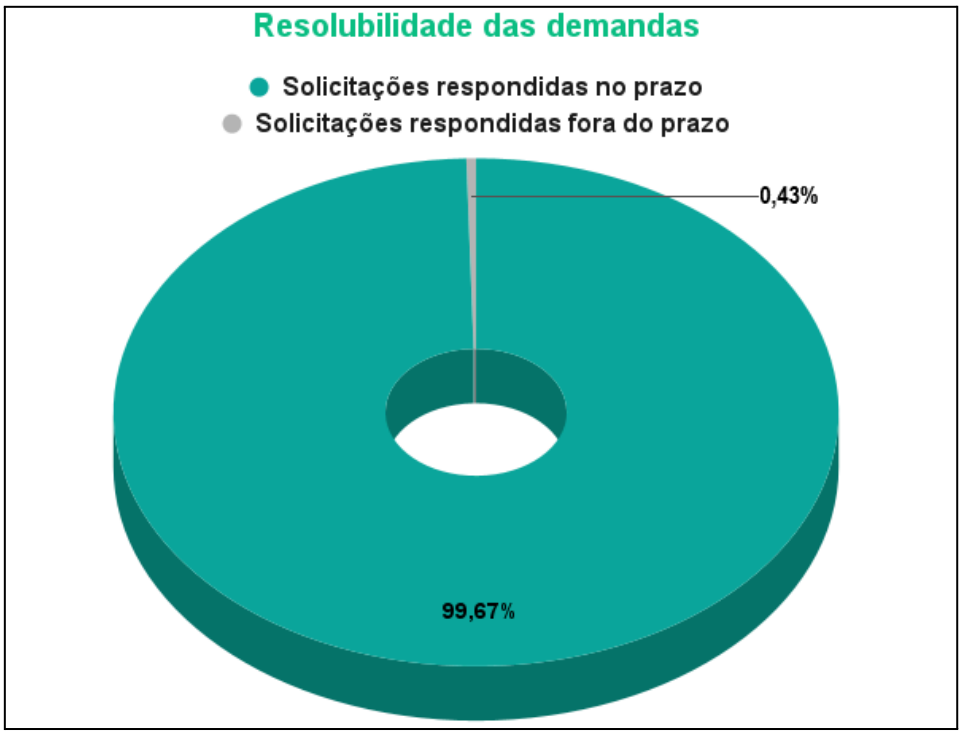


Gráfico 4 – Resolubilidade das demandas.
Fonte: Autoria própria com base nos dados da plataforma Ceará Transparente, 2026.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

Conforme a Tabela 8, do total de 233 solicitações de incumbência deste Comitê Setorial, 163 foram respondidas em até 20 dias e 66 foram respondidas entre 21 e 30 dias (dentro do prazo de prorrogação). Outras 4 solicitações foram finalizadas após os 30 dias, mas 3 delas foram consideradas dentro do prazo em razão de ajuste no sistema que alterou o prazo final pela ocorrência de feriado.

Distribuição da resolubilidade por faixa de prazo da resposta	
Solicitações respondidas por prazo	**Quantidade**
Solicitações respondidas em até 20 dias	163
Solicitações respondidas entre 21 e 30 dias	66
Solicitações respondidas com mais de 30 dias*	4
Total	***233***

Tabela 9 – Distribuição da resolubilidade por faixa de prazo da resposta.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.
*O prazo final foi alterado em razão da ocorrência de feriado.

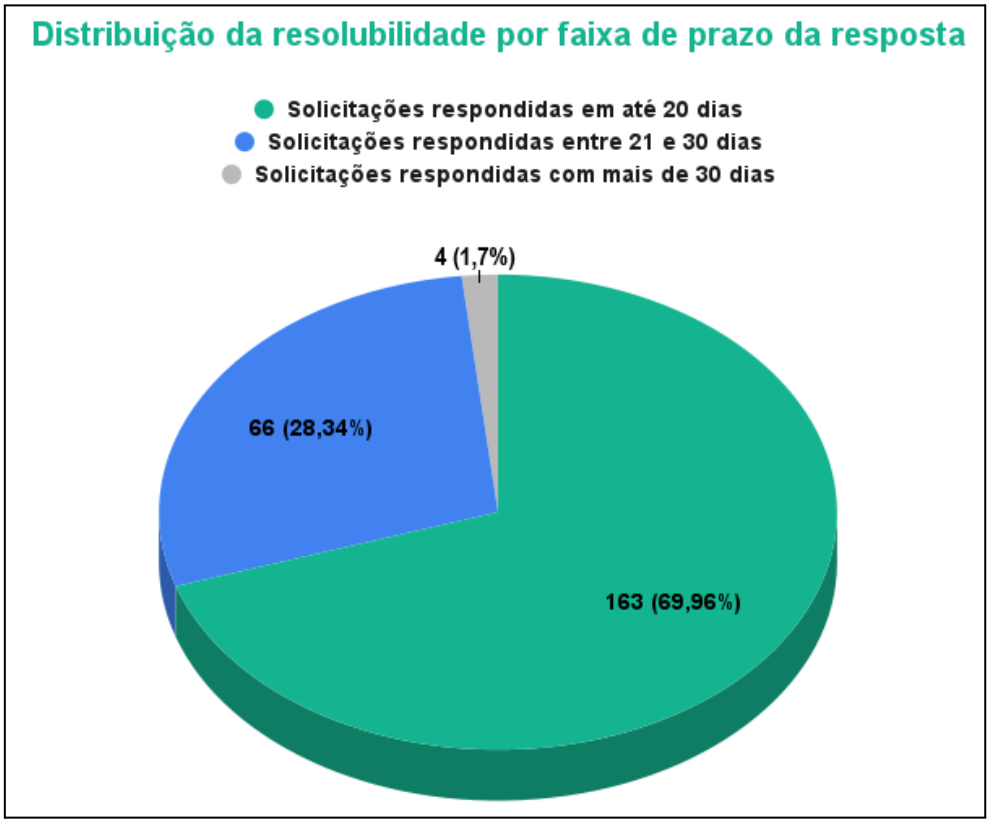


Gráfico 5 – Distribuição da resolubilidade por faixa de prazo de resposta.
Fonte: Autoria própria com base nos dados da plataforma Ceará Transparente, 2026.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

Dessa forma, o Gráfico 5 aponta que 69,96% das solicitações foram respondidas sem necessidade de prorrogação, enquanto 30,04% foram respondidas com prorrogação de prazo. Verifica-se, portanto, um alto grau de tempestividade nas respostas às demandas dos usuários.

Cabe destacar que a maior parte das solicitações recebidas apresenta alto grau de complexidade, exigindo tempo para elaboração, averiguação e tratamento das informações requeridas. Tais pedidos frequentemente demandam o envolvimento de mais de uma área interna para que sejam integralmente atendidos, fornecendo-se todas as explicações necessárias à completa satisfação da demanda apresentada.

3.6 Tempo médio de resposta

Em 2025, este Comitê Setorial respondeu às solicitações em um tempo médio de 11 dias. No ano anterior, o tempo médio de resposta foi de 5 dias. Verifica-se, portanto, um aumento de 6 dias no tempo médio de resposta, o que representa um acréscimo de 120% em relação a 2024.

Tendo em vista a heterogeneidade nos graus de processamento das informações solicitadas, esse aumento deve ser analisado com cautela. Embora indique possível redução na agilidade em comparação ao ano anterior, fatores como o aumento no volume de solicitações (de 185 para 233) e a maior complexidade das demandas contribuíram para o alongamento do prazo médio. Ressalta-se, contudo, que o Comitê mantém elevada resolubilidade (99,57%) e que a maioria das solicitações (69,96%) continua sendo respondida em até 20 dias, sem necessidade de prorrogação, respeitando os parâmetros norteadores da LAI e os princípios da administração pública.

3.7 Pesquisa de satisfação

Em 2025, a pesquisa de satisfação foi respondida em 48 solicitações de informação, o que corresponde a 20,6% do total de 233 demandas recebidas. Na Tabela 9, verifica-se que o índice de satisfação geral foi de 75%. No ano anterior, 27 pesquisas haviam sido respondidas, com índice de satisfação de 81%. Observa-se, portanto, uma

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

redução de 6 pontos percentuais no índice geral de satisfação entre 2024 e 2025, mas aumento de 77,78% no número de pesquisas respondidas.

Índice geral de satisfação	
Pergunta	**Resultado**
a. De modo geral, qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento? (Considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe).	4,19
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,17
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (Considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade).	4,52
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (Considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento).	4,1
Média das Notas	**4,25**
Índice de Satisfação	***75%***

Tabela 10 – Índice geral de satisfação.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

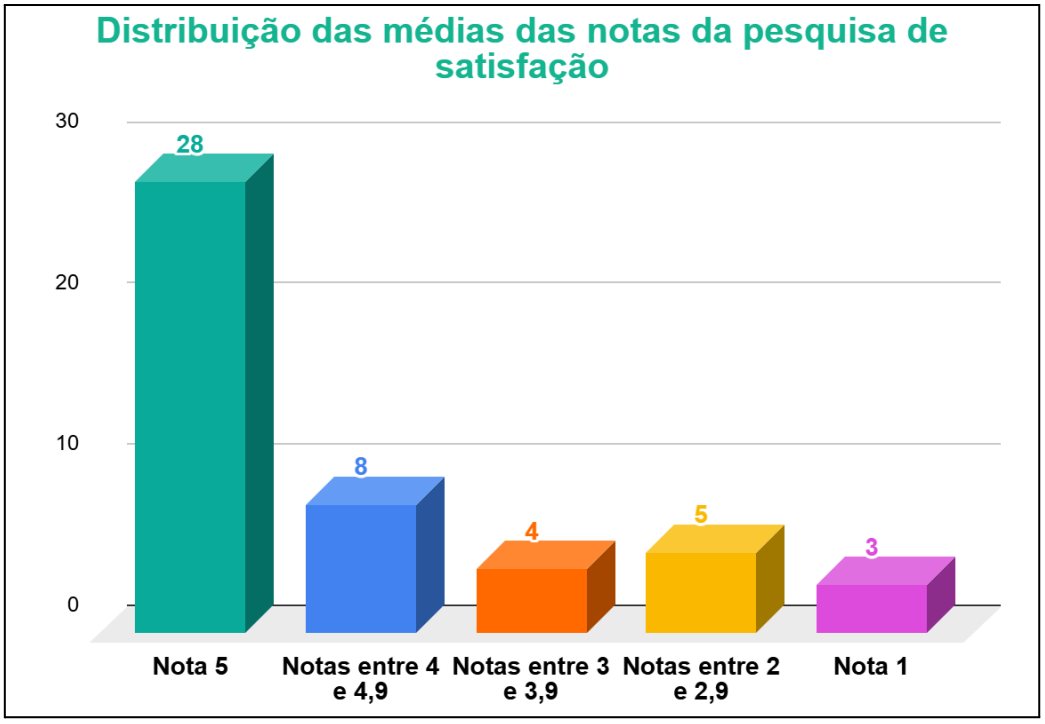


Gráfico 6 – Distribuição das médias das notas da pesquisa de satisfação.
Fonte: Autoria própria com base nos dados da plataforma Ceará Transparente, 2026.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

Conforme se observa no Gráfico 6, dos 48 respondentes deste ano, a distribuição das médias das notas (em escala de 1 a 5) foi a seguinte: Nota 5: 28 respondentes (58,33%); Notas entre 4 e 4,9: 8 respondentes (16,67%); Notas entre 3 e 3,9: 4 respondentes (8,33%); Notas entre 2 e 2,9: 5 respondentes (10,42%); Nota 1: 3 respondentes (6,25%).

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. A Tabela 10 aponta que, em 28 respostas (58,33%), manteve-se o grau de satisfação esperado; em 14 respostas (29,17%), observou-se aumento no grau de satisfação após o atendimento; e em apenas 6 respostas (12,5%), verificou-se redução. Isso significa que, para 87,5% dos respondentes, o atendimento prestado manteve ou superou as expectativas – um indicador robusto de qualidade na prestação do serviço.

A maior parte dos usuários (58,33%) atribuiu nota máxima ao atendimento, o que demonstra um nível elevado de aprovação entre os respondentes.

Grau de satisfação do(a) usuário(a) antes e depois do atendimento	
Resultado	**Quantidade**
Manteve	28
Aumentou	14
Reduziu	6
Total	***48***

Tabela 11 – Grau de satisfação do(a) usuário(a) antes e depois do atendimento.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

Assim, percebe-se que, em média, a satisfação do usuário quanto à entrega da informação por parte deste Comitê Setorial manteve-se dentro do patamar esperado. Entretanto, ainda é pequeno o número de pesquisas de satisfação respondidas. Do universo de 233 demandas registradas, 48 pesquisas respondidas representam somente 20,6% desse total.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

A pesquisa de satisfação é um instrumento valioso para aferir não apenas a qualidade do atendimento prestado, mas também a percepção subjetiva do cidadão acerca da experiência de acesso à informação. Nesse contexto, um fenômeno recorrente e merecedor de análise é a frustração gerada pelas negativas de acesso e seu impacto direto na atribuição de notas pelos usuários.

Quando um cidadão formula uma solicitação de informação, ele o faz movido por uma expectativa legítima de obter uma resposta que atenda à sua necessidade — seja para fins pessoais, acadêmicos, profissionais ou de controle social. A negativa de acesso, ainda que amparada por bases legais (sigilo, informação pessoal, imprecisão, inexistência etc.), representa, na perspectiva do demandante, um obstáculo intransponível ao seu objetivo original.

Diferentemente do atraso na resposta – que frustra pela demora, mas mantém a esperança de solução –, a negativa de acesso encerra o processo sem entregar o conteúdo esperado. Essa interrupção abrupta tende a gerar um sentimento de insatisfação mais intenso e duradouro, que frequentemente se reflete na avaliação do serviço prestado.

Assim, a análise dos dados de satisfação deve considerar que as notas atribuídas pelos solicitantes cujas demandas foram negativamente decididas tendem a ser sistematicamente mais baixas, independentemente da qualidade técnica, da clareza da fundamentação ou da cortesia no atendimento.

A aferição e a apreciação da satisfação dos usuários são de suma importância para que nossos números se tornem cada vez mais expressivos e forneçam indícios mais precisos para a busca e a obtenção de melhorias no serviço prestado. Desse modo, reiteramos o compromisso de aumentar o número de pesquisas de satisfação respondidas, incentivando o(a) cidadão(ã) a avaliar o atendimento recebido.

3.8 Solicitações de informação que demandaram recurso

A LAI estabelece, em 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 recurso deve ser

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

endereçado ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) da CGE, que deliberará no prazo máximo de 5 (cinco) dias, conforme o § 1.º do mesmo artigo.

Em 2025, foram interpostos 8 recursos ao CGAI, sendo 7 em 1.ª instância e 1 em 2.ª instância – este último em razão da discordância do(a) requerente quanto à deliberação inicial.

Conforme se observa na Tabela 11, dos recursos interpostos: 4 foram desqualificados por perda de objeto; 1 não foi admitido por deliberação do CGAI; e 3 encontram-se em andamento, aguardando decisão do CGAI para posterior comunicação ao(à) requerente.

Solicitações de informação que demandaram recurso		
Número do recurso	**Situação**	
	1.ª instância	**2.ª instância**
1125	Perda de objeto	-
1168	Não admitido	Não atendido
7334338	Em andamento	-
1222	Perda de objeto	-
1224	Perda de objeto	-
1265	Perda de objeto	-
1275	Em andamento	-
1279	Em andamento	-

Tabela 12 – Solicitações de informação que demandaram recurso.
Fonte: Ceará Transparente, 2025.

Cabe salientar que este Comitê Setorial atendeu prontamente a todas as solicitações do Grupo Técnico de Apoio ao CGAI (GTA/CGAI). Fornecemos as informações requisitadas, por meio de pedidos de esclarecimento, a fim de auxiliar o Grupo na análise dos elementos que foram e dos que serão utilizados na decisão final sobre os recursos mencionados.

Nesse sentido, a perda de objeto decorreu de este Comitê Setorial haver disponibilizado a informação durante a fase de instrução processual. Ademais, todos os recursos admitidos – isto é, aqueles que se encontram atualmente em andamento –

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

seguem sendo monitorados. Tão logo este Comitê seja notificado para prestar novos esclarecimentos, as informações correspondentes serão encaminhadas imediatamente ao CGAI, com o intuito de concluir a demanda em conformidade com a LAI. A alta incidência de perda de objeto sugere que o fluxo de instrução do CSAI é eficaz na resolução prévia de conflitos de acesso à informação, restando 3 casos para deliberação do CGAI.

Dos 7 recursos de 1.ª instância, 4 foram desqualificados por perda de objeto. Isso indica uma prática administrativa eficiente do Comitê Setorial: a informação foi entregue durante o próprio trâmite do recurso.

O número total de recursos (8) é relativamente baixo, e, dentro desse universo, apenas 1 (um) manifestou discordância suficiente para ascender à 2.ª instância. Isso sugere que a grande maioria das decisões iniciais é aceita pelo cidadão ou que a fase de instrução consegue resolver a demanda antes de se tornar um litígio administrativo. Isso desafoga o CGAI e reduz o tempo de espera do requerente.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

4. DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N.º 15.175 DE 2012

A Polícia Civil é o órgão responsável pela apuração das infrações penais, conduzindo as investigações em conformidade com o Código Penal e o Código de Processo Penal. Nesse contexto, a proteção dos dados relativos aos procedimentos investigativos fomenta uma cultura organizacional[9] na qual o sigilo e a compartimentação das informações constituem, historicamente, a regra – e não a exceção. Tal conduta decorre da necessidade frequente de se preservar o devido processo legal, bem como de assegurar a proteção da(s) vítima(s), da(s) testemunha(s) e o contraditório do(s) acusado(s).

Ademais, a partir dessa cultura institucional do sigilo, consolida-se a prática do chamado "currículo oculto", verificando-se a existência de um distanciamento entre as diretrizes normativas e sua efetiva implementação. Isso significa que ainda se observa, entre os servidores do órgão, certa resistência em acatar e cumprir estritamente as determinações legais, em favor da manutenção da cultura vigente desde a origem da instituição – a qual, como mencionado, pauta-se pelo sigilo e pela compartimentação das informações. Nesse sentido, torna-se necessária a conscientização progressiva de que, conforme determina a LAI, a publicidade da informação é a regra, sendo o sigilo a exceção, igualmente regulamentada pela legislação.

Outro entrave à plena implementação da LAI reside no desconhecimento acerca dos graus de classificação das informações. Isto é, muitos operadores não sabem distinguir com precisão quais dados são sigilosos e quais não são, tampouco diferenciar as categorias de informação (pública, reservada, secreta, ultrassecreta e pessoal).

---

[9] 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#>.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

Isso indica que, embora existam normativas oficiais, a prática diária é regida por regras não escritas que priorizam a cautela excessiva. A prevalência do sigilo não decorre da má vontade, mas do temor funcional. O operador teme expor indevidamente uma informação e sofrer sanções. Como não tem certeza absoluta do que é secreto ou ultrassecreto, opta pela negativa (ou pela demora) como escudo protetivo.

Por conseguinte, frequentemente se faz necessária uma comunicação mais assertiva por parte dos responsáveis pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) junto às áreas técnicas internas, a fim de esclarecer quais informações são sensíveis e quais devem ser disponibilizadas total ou parcialmente. Acredita-se que, se houvesse maior alcance das capacitações sobre a LAI em todos os setores dos órgãos públicos, a disseminação ativa de informações seria facilitada, resultando em maior celeridade nas respostas às solicitações.

Por fim, outro grande desafio consiste em conscientizar os responsáveis pelas áreas internas quanto à importância do cumprimento dos prazos de resposta ao cidadão. Frequentemente, as demandas de acesso à informação exigem um processo detalhado de coleta de dados, o qual precisa ser conciliado com as demais atribuições rotineiras, tanto nos setores administrativos quanto nas unidades policiais (delegacias).

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

5. BENEFÍCIOS PERCEBIDOS PELA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL N.º 15.175 DE 2012

Observa-se que as demandas por informações crescem na mesma proporção em que os cidadãos e cidadãs tomam conhecimento da Lei de Acesso à Informação (Lei Estadual nº 15.175/2012), do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e dos múltiplos canais disponíveis para a solicitação de dados e orientações. Ao longo dos últimos 12 anos, de forma gradual, a ampliação da divulgação dos direitos e o aperfeiçoamento do arcabouço normativo têm contribuído para a conscientização da população acerca de suas prerrogativas e dos meios para exercê-las. Nesse contexto, a implementação da LAI, aliada às diversas possibilidades de interlocução entre o usuário e os agentes públicos – viabilizadas pelo Sistema Ceará Transparente –, constitui um instrumento fundamental para aproximar o direito formal de acesso à informação de sua efetiva concretização.

Ao contrário do que preconizam visões ultrapassadas, a população não é um obstáculo à administração pública, mas sim uma aliada estratégica dos servidores e do serviço prestado. O cidadão atua como o agente fiscalizador mais próximo, situado na ponta final do processo, sendo simultaneamente o principal beneficiário e o maior interessado no bom andamento das atividades estatais. Na condição de observador privilegiado, com capacidade de alertar as diversas esferas do poder público, o cidadão, por meio de seus pedidos de acesso à informação – especialmente aqueles de natureza recorrente –, sinaliza temas de evidente interesse coletivo. Tais demandas devem ser interpretadas como indicadores de relevância pública, orientando os órgãos a disponibilizarem proativamente essas informações em seus portais, reduzindo a necessidade de novas solicitações e otimizando recursos.

Adota-se, assim, uma postura incremental de transparência ativa, valorizando a produção de dados que servem como norteadores para o planejamento e a avaliação dos serviços públicos, além de fomentar o controle social. Ademais, a população detém o poder de reconhecer e enaltecer a qualidade de um serviço, de um órgão ou de seus prestadores, por meio de mecanismos de aferição da satisfação do usuário – como

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

pesquisas de opinião e ouvidorias –, tornando mensuráveis os índices de valorização institucional e o reconhecimento do trabalho dos servidores.

Entre os benefícios diretos percebidos com a implementação da Lei Estadual n.º 15.175/2012, destacam-se: (i) o fortalecimento da cultura da transparência e da integridade pública; (ii) a redução da assimetria de informações entre Estado e sociedade; (iii) a melhoria da qualidade do gasto público, uma vez que o controle social inibe desvios e ineficiências; (iv) o aumento da confiança da população nas instituições; e (v) a promoção da inovação na gestão pública, estimulada pela necessidade de organização e divulgação de dados em formato acessível.

Em suma, a proximidade com a população, mediada pela transparência e pelo acesso à informação, tem o potencial de gerar melhorias transversais nos serviços públicos, valorizando, em última instância, os servidores e demais trabalhadores que compõem a estrutura do Estado.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

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

Em 2025, destacou-se o volume de solicitações de dados estatísticos acerca dos procedimentos registrados pela Polícia Civil (Tabela 5 e Gráfico 3). Do total desses 68 registros (29,18% de todas as solicitações), a maioria requereu informações estatísticas sobre o quantitativo de Boletins de Ocorrência lavrados pelo órgão, com ênfase em temas como: violência doméstica contra a mulher (Protocolos nº 7321748, 7281603 e 7538200); furtos ocorridos em diversos tipos de estabelecimentos e localidades (Protocolos nº 7150116, 7264572 e 7150116); tráfico de drogas ilícitas (Protocolos nº 7471341, 7162337 e 7542230); e crimes relacionados a racismo, homofobia e transfobia (Protocolos nº 7548360, 7342784 e 7367984).

Nesse sentido, com o intuito de disponibilizar tais informações de forma ativa, foi incluído na seção “Indicadores Temáticos” da área de Acesso à Informação do site oficial da Polícia Civil – disponível no endereço eletrônico <https://www.policiacivil.ce.gov.br/acesso-a-informacao/> – um link direto para a página de Indicadores da Segurança Pública, mantida pela Secretaria da Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS), acessível em <https://www.sspds.ce.gov.br/indicadores-de-seguranca-publica/>.

Essa medida visa permitir que o(a) cidadão(ã) acesse, sem intermediação, informações de interesse e relevância pública, identificadas a partir da alta recorrência de demandas sobre um mesmo objeto. Ademais, cumpre-se o disposto na Portaria Administrativa n.º 1.229/2019 do Secretário de Segurança Pública e Defesa Social (SSPDS)[10], a qual estabelece que todos os dados estatísticos gerados e/ou utilizados por qualquer órgão vinculado à SSPDS devem ser fornecidos e publicizados por meio de boletins oficiais da própria Secretaria – no caso, mediante a consolidação realizada pela

[10] Diário Oficial do Estado do Ceará (DOECE) n.º 135, 19 de julho de 2019, Série 3, Ano XI, Caderno 2/2, p. 71, Fortaleza, 2019. Disponível em: <http://imagens.seplag.ce.gov.br/pdf/20190719/do20190719p02.pdf>.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

Gerência de Estatística e Geoprocessamento (GEESP) da Superintendência de Pesquisa e Estratégia de Segurança Pública (SUPESP).

A pesquisa de satisfação implementada em 2022 para avaliação continuada da prestação de serviços do órgão foi removida do site institucional. Em conformidade com as novas diretrizes de transparência emanadas para todos os órgãos do Poder Executivo Estadual por meio do Plano de Integridade, encontra-se em fase de implementação – via Sistema Integrado de Controle Interno (AVIA) da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) – uma nova pesquisa, com perguntas atualizadas e alinhadas às orientações vigentes. O desenvolvimento do instrumento está sob a responsabilidade da Coordenadoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (COTIC), com o assessoramento da Ouvidoria da Polícia Civil.

No entanto, em cumprimento à Portaria CGE n.º 7/2025[11], a Ouvidoria da Polícia Civil realizou, em 2025, avaliação dos serviços prestados pela instituição, por meio da aplicação presencial de questionário aos usuários da Delegacia de Proteção à Pessoa Idosa e à Pessoa com Deficiência (DPIPD), localizada no Complexo de Delegacias Especializadas da Polícia Civil (CODE), em Fortaleza/CE. A ação teve como propósito avaliar especificamente o serviço de registro de Boletim de Ocorrência (B.O.) – considerado o serviço mais demandado pelos usuários da Polícia Civil do Estado do Ceará. Os resultados da avaliação, incluindo suas respectivas representações gráficas, foram disponibilizados no site institucional da Polícia Civil e podem ser acessados por meio do seguinte link:
<https://www.policiacivil.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/26/2026/01/Representacao-grafica-da-avaliacao-de-servicos-publicos-da-PCCE_servico-de-registro-de-Boletim-de-Ocorrencia-BO.pdf>.

A realização da referida avaliação evidencia o aprimoramento do perfil de transparência ativa do órgão. Ao mensurar qualitativamente a percepção dos cidadãos acerca do serviço de registro de Boletim de Ocorrência e, sobretudo, ao conferir

[11] Diário Oficial do Estado do Ceará (DOECE) n.º 009, 14 de janeiro de 2025, Série 3, Ano XVII, Caderno 1/5, p. 24, Fortaleza, 2025. Disponível em: <https://www.cge.ce.gov.br/wp-content/uploads/sites/20/2025/01/PORTARIA-07.pdf>.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

publicidade aos resultados obtidos, a iniciativa contribui para ampliar o escopo da transparência ativa institucional. Tal postura permite que o cidadão acompanhe o desempenho do serviço e fornece à administração insumos objetivos para eventuais ajustes nos procedimentos de atendimento.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

7. CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS

Em 2025, não houve solicitação de classificação de documentos por parte do órgão. Dessa forma, permanece vigente a classificação das seguintes informações, com os respectivos graus e prazos de confidencialidade:

- Conteúdo fornecido por meio do número de telefone de denúncia (WhatsApp) – 5 anos, reservada;
- Fase interna de processo licitatório – 5 anos, reservada;
- Imagens oriundas do sistema interno de videomonitoramento – 5 anos, reservada;
- Ordens de missão e ordens de serviço de departamentos e delegacias – 5 anos, reservadas;
- Plano de Operações e Diretrizes Operacionais – 5 anos, reservada;
- Arquivos de senhas de servidores – 15 anos, secreta;
- Detalhamento da frota de veículos utilizados – 15 anos, secreta;
- Pedidos de inteligência e investigação policial, bem como relatórios de inteligência de investigação – 15 anos, secreta.
- Programas e fontes de sistemas de departamentos e delegacias – 15 anos, secreta;
- Projetos de sistemas de TI com especificações técnicas – 15 anos, secreta;
- Informações referentes a material bélico – 25 anos, ultrassecreta;

Tais informações são extremamente sensíveis para o adequado desenvolvimento da atividade-fim da Polícia Civil do Estado do Ceará. Trata-se de dados cujo grau de risco é elevado, com potencial de causar danos irreparáveis aos cidadãos, à instituição e à sociedade cearense como um todo, em caso de vazamento. Reconhecemos a importância da transparência e do acesso à informação como valores fundamentais para a construção de uma sociedade democrática. Contudo, a divulgação desses dados específicos pode representar risco concreto à segurança pública e à integridade física dos policiais e demais trabalhadores que atuam nas unidades do órgão.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

Atualmente, vivencia-se um momento particularmente sensível no âmbito da segurança pública, marcado pelo aumento da atuação de facções criminosas que buscam, ativamente, informações estratégicas para planejar ataques a estabelecimentos policiais e a outros locais sensíveis. Nesse contexto, a eventual divulgação das informações ora classificadas poderia fornecer indícios sobre a capacidade operacional das delegacias, os quais poderiam ser utilizados por grupos criminosos para identificar vulnerabilidades e planejar ações violentas.

Dessa maneira, ao resguardar essas informações com base em critérios técnicos e legais, reafirmamos nosso compromisso não apenas com a transparência e o acesso à informação, mas também com a responsabilidade de zelar pela segurança dos agentes públicos e da população. O objetivo precípuo é proteger vidas e impedir que dados sensíveis sejam utilizados de forma indevida. Portanto, a manutenção do grau de confidencialidade de cada uma das informações classificadas revela-se essencial para a preservação da segurança pública e para o êxito das ações de contenção à criminalidade.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

8. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação da Lei de Acesso à Informação no âmbito da Polícia Civil do Estado do Ceará insere-se em um contexto institucional marcado por desafios estruturais e culturais. É próprio das organizações de segurança pública a prevalência de uma cultura organizacional que, historicamente, valoriza o sigilo e a compartimentação das informações como mecanismos de proteção à atividade-fim. A transição para um modelo que eleva a transparência à regra e relega o sigilo à exceção – conforme preconiza a LAI – demanda esforço contínuo de desconstrução de mentalidades arraigadas e de superação de barreiras hierárquicas internas.

Nesse cenário, o desempenho do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Polícia Civil, coordenado por este Comitê Setorial, revelou-se amplamente positivo no exercício de 2025. Os indicadores quantitativos atestam a excelência operacional alcançada: quase todas as demandas respondidas dentro dos prazos legais, com índice de resolubilidade de 99,57% e tempo médio de resposta de 11 dias. Tais resultados demonstram que, mesmo diante da complexidade das solicitações – que frequentemente exigem a articulação de múltiplas áreas internas e, em 30,04% dos casos, demandaram prorrogação justificada –, o fluxo de tramitação e a capacidade de resposta do órgão mantiveram-se em patamar elevado.

A análise qualitativa dos dados de 2025 permite depreender tendências relevantes acerca do perfil do demandante e da natureza das solicitações. Observou-se um crescimento expressivo na busca por dados estatísticos e informações finalísticas (antecedentes criminais, registros de Boletins de Ocorrência, consultas a legislações), em detrimento de pedidos de orientação procedimental. Tal movimento sugere um cidadão progressivamente mais autônomo e capacitado para interpretar dados brutos, o que reforça a importância das iniciativas de transparência ativa empreendidas pelo órgão – a exemplo da inclusão de link direto aos Indicadores de Segurança Pública da SSPDS e da atualização da seção de Perguntas Frequentes com orientações sobre antecedentes criminais e B.O. eletrônico.

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

A avaliação presencial realizada na Delegacia de Proteção à Pessoa Idosa e à Pessoa com Deficiência (DPIPD), em cumprimento à Portaria CGE n.º 7/2025, constituiu marco relevante para o aprimoramento do perfil de transparência ativa institucional. A mensuração qualitativa da percepção dos cidadãos acerca do serviço de registro de boletim de ocorrência e, sobretudo, a publicidade conferida aos resultados obtidos contribuem para ampliar o escopo da transparência e fornecem à administração insumos objetivos para eventuais ajustes nos procedimentos de atendimento.

No que tange à satisfação dos usuários, os dados revelam nuances importantes. Embora 12,87% das solicitações tenham sido classificadas como não atendidas em razão de restrições legais (solicitação não especificada de forma clara e precisa, informação inexistente, informação sigilosa ou competência de outros poderes), o índice geral de satisfação manteve-se em 75%, e 87,5% dos respondentes não reportaram redução em sua percepção de qualidade após o atendimento. Apenas 12,5% dos usuários manifestaram queda na satisfação, sendo razoável supor que parte significativa desses casos esteja associada à frustração inerente à negativa de acesso, e não propriamente à qualidade do atendimento prestado. Tal cenário indica que o Comitê tem obtido êxito em comunicar as razões das negativas de forma nítida e respeitosa, mitigando o impacto da insatisfação. Não obstante, a taxa de resposta à pesquisa de satisfação (20,6%) ainda se apresenta como oportunidade de melhoria, recomendando-se esforços para ampliar a participação dos cidadãos e tornar as correlações futuras mais robustas.

Do ponto de vista da gestão interna, o episódio envolvendo 3 solicitações que ultrapassaram 30 dias, mas foram contabilizadas dentro do prazo por ajuste sistêmico decorrente de feriado, sinaliza a necessidade de monitoramento contínuo do sistema eletrônico de contagem de prazos, a fim de assegurar que as regras de suspensão e exclusão de dias não úteis estejam sendo aplicadas com precisão e transparência. Para além dos aspectos operacionais e sistêmicos, contudo, é no campo da cultura institucional que residem os desafios mais persistentes à plena efetivação da LAI.

Com efeito, a maior barreira para a plena implementação da LAI na Polícia Civil não reside na ausência de sistemas ou na insuficiência normativa, mas sim na mentalidade do servidor, historicamente treinado para proteger a informação sob o manto

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto

do sigilo defensivo. A superação dessa cultura institucional – alimentada, muitas vezes, pela insegurança jurídica quanto aos limites da classificação da informação – depende da capacidade do SIC de atuar como agente de sensibilização e convencimento junto às áreas técnicas, demonstrando que a transparência não constitui risco à investigação policial, mas sim um direito do cidadão que pode ser exercido sem prejuízo ao sigilo legalmente protegido.

Diante do exposto, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da Polícia Civil do Estado do Ceará segue avançando com consistência na missão estabelecida pela Lei de Acesso à Informação: contribuir para o fortalecimento do regime democrático, aprimorar as políticas de transparência pública e assegurar que o direito fundamental de acesso à informação seja progressivamente incorporado à cultura institucional do órgão.

Fortaleza, 24 de abril de 2026.

Teresa Cristina Cruz
Delegada Geral Adjunta – Dirigente Superior
E-mail: gabdg@pc.ce.gov.br

Évna América de Aquino Leitão Paixão
Coordenador de Desenvolvimento Institucional e Governança
E-mail: codip@pc.ce.gov.br

Jerffison Pereira da Silva
Ouvidor Setorial
E-mail: ouvidoria@pc.ce.gov.br

Juliana Chagas
Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão – SIC
E-mail: informacao@pc.ce.gov.br

CEP: 60415-390 · Fortaleza / CE · Fone (85) 3101-7354
Centro Integrado de Segurança Pública – CISP · Avenida Aguanambi, s/n – Aeroporto