



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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2017





Corpo Gestor do Órgão

Perito Geral: Ricardo Antonio Macêdo Lima

Perito Geral Adjunto: Victor Hugo Medeiros Alencar

Secretário Executivo: Átila Einstein de Oliveira

Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI

Victor Hugo Medeiros Alencar Perito Geral Adjunto

Átila Einstein de Oliveira Assessor de Desenvolvimento Institucional

José Heriberto Gomes Silveira Ouvidor Setorial

Danielli Rodrigues Bezerra Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

Colaboradores

José Heriberto Gomes Silveira Ouvidor Setorial

Danielli Rodrigues Bezerra Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC







01 - Introdução

Apresentando o relatório anual das atividades com base nas determinações das leis estaduais, posta no art. 8º da Lei nº 15.175 de 28 de junho de 2012 e no art. 2º do Decreto nº 31.199, de 30 de abril de 2013, passaremos a discorrer acerca das informações referentes ao **período de 1º de janeiro à 31 de dezembro de 2017** conforme imperiosa importância de se ter um diagnóstico periódico e um monitoramento das atividades desenvolvidas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI.

A Perícia Forense do Estado do Ceará, sempre atendendo o cidadão com ética, presteza, empatia, oferecendo-lhe um tratamento humanizado de maneira contínua sempre se colocando à disposição do usuário dos serviços desta, visando contribuir de forma positiva para que o cidadão se sinta acolhido e venha a atingir seus objetivos, contribuindo de forma efetiva e eficaz no mister da PEFOCE.

Dentre os canais de atendimento da ouvidoria se destacam os seguintes meios: internet, central de atendimento 155, atendimento presencial, e-mail, facebook, twitter e o Sistema de Ouvidoria-SOU.

O funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão - SIC ocorre nos dias úteis, de 08hs às 17hs, tendo sala compartilhada com a ouvidoria da Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE, atende pelo número (085) 3218 – 8906 na Av.: Presidente Castelo Branco nº 901, Moura Brasil.

02 – Análise das solicitações de informações do período

Apresentaremos uma análise quantitativa e qualitativa das Solicitações de Informação no ano de 2017, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU - Módulo SIC, contendo quantidade de pedidos de informações, recebidos, atendidos e indeferidos, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012. Desejamos que os gráficos abaixo facilitem a compreensão e a dimensão do atendimento realizado pela PEFOCE.

Comparando-se ao ano de 2016, onde foram encaminhadas 166 manifestações, notase que houve um queda referente ao ano de 2017, cujo número foi de 120 manifestações.





Gráfico de Manifestações por Ano - 2011 a 2017

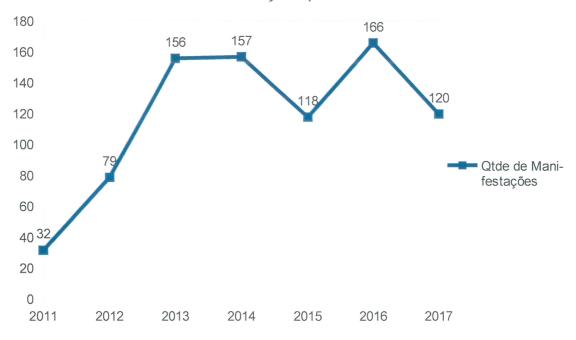


Gráfico de Manifestações Mensal - 2017









2.1 – Quantidade de Solicitações de Informação por Meio de Entrada;

Internet	58
Telefone	62
Facebook	00
Total	120

2.2 – Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Informação Pessoal, Indeferida e Não Atendida);

Transparência Ativa	41
Transparência Passiva	79
Informação Pessoal - Indeferida	00
Não Atendida	00
Total	120

2.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências;

Procedimentos para emissão de documentos (identidade e folha corrida/atestado de antecedentes criminais)	41
Informação sobre endereços e telefones dos órgãos, entidades e equipamentos públicos e horários de atendimento ao público	

A área mais demandada é a Coordenadoria de Identificação Humanas e Perícias Biométricas, onde o cidadão solicitando informação como a emissão do RG e antecedentes criminais, na qual a mesma contribuiu de forma célere no que foi pleiteado com resposta satisfatória e de qualidade ao cidadão.

2.4 – Quantidade de Solicitações de Informação por Município;

Fortaleza	57
Maracanaú	24
Juazeiro do Norte	05
Canindé	04
Quixadá	03







Aracoiaba	03
Viçosa do Ceará	02
Barbalha	02
Sobral	01
Caucaia	01
Barueri	01
Belo Horizonte- Minas Gerais	01
Campos Sales	01
Caraguatatuba	01
Ipaumirim	01
Manaus	01
Morada Nova	01
Petrolina	01
Praia Grande	01
Ribeirão Pires	01
Santa Helena	01
São Gonçalo do Amarante	01
São José dos Campos	01
Tauá	01
Timon	01
Varjota	01
Outros	01
Total	120

2.5 - Situação das Solicitações de Informação;

Solicitações Respondidas até 20 dias :	109
Solicitações Respondidas com prazo prorrogado de 21 a 30 dias :	00
Solicitações Respondidas sem prazo prorrogado de 21 a 30 dias :	06
Solicitações Respondidas com mais de 30 dias :	05
Total	120







2.6 – Quantidades de Solicitações de Informação que geraram custo;

Gerou Custo	00
2.7 – Resolutividade;	
Finalizado	120

2.8 – Pesquisa de Satisfação.

1- Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência do Serviço de Informação ao Cidadão do Governo do Estado?	Internet: 02 Outros: 04 Ouvidoria Setoriais: 01
2- Avaliação quanto à presteza no atendimento.	Bom: 01 Excelente: 04 Ótimo: 01 Regular: 01
3- Avaliação quanto à qualidade da informação repassada.	Excelente: 04 Insuficiente: 01 Ótimo: 01 Regular: 01
4- Você recomendaria o do Serviço de Informações ao Cidadão para outras pessoas?	Sim: 07

03 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012

É de conhecimento de todos o quão importante é a precisão e a agilidade no cumprimento de prazos para a resposta, bem como, uma resposta satisfatória e de qualidade ao cidadão.

Percebemos, conforme o relatório apresentado, que as demandas do SIC foram em sua grande maioria prontamente respondidas pelos supervisores, coordenadores e gestores do órgão, estas por sua vez, foram norteadas pela polidez e clareza nas informações.





04 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº 15.175 de 2012

Com base nas análises dos relatórios gerenciais disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU Módulo SIC e com o advento da Lei de Acesso à Informação, podemos mencionar melhorias impactante no âmbito da gestão institucional, dentre elas citamos:

- 1 A ouvidoria e o SIC dividem o mesmo espaço físico, o que facilita uma maior interação no trabalho;
- 2 O site da PEFOCE está ativo e é uma ferramenta fundamental com informações relevantes para o cidadão.
- 3 Há um reconhecimento do trabalho desenvolvido pelo SIC tanto por parte da população do Estado do Ceará como de outros Estados.

05 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas

A fim de garantir o exercício constitucional do direito à informação, bem como das outras leis infraconstitucionais, a PEFOCE tem procurado manter o seu site (www.pefoce.ce.gov.br) constantemente atualizado, a fim de tornar as informações disponíveis mais acessíveis ao público, favorecendo assim a transparência ativa.

Salientamos ainda, que no ano de 2017, houve reuniões com os membros do CSAI, da setorial e membros da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, como também com as Coordenadorias a fim de viabilizar algumas medidas articuladas com outros setores que garantissem uma maior publicização de informações e de dados relevantes tanto sobre o órgão pericial, mas também para a sociedade.

06 - Classificações de documentos

A Perícia Forense do Estado do Ceará (PEFOCE), tem como missão implementar políticas eficazes, pesquisas a respeito de perícias técnico-científicas nas áreas:da Medicina Legal, Análise Laboratorial, Criminalística, Identificação Humanas e Perícias Biométricas, Cibernéticas e outras áreas que atuam criminal, com vistas a produção de meios de provas executadas por peritos oficiais, em tempo hábil, demandas por autoridades policiais ou





judiciais do Estado do Ceará, com a finalidade de instruir o processo criminal para a elucidação de delitos e contravenções penais, utilizando-se, de instrumento técnico e métodos científicos.

Indubitavelmente, alguns destes laudos compõem processos que correm em segredo de justiça, posto que, compõem processos criminais ou mesmo, informações de cunho personalístico que diz respeito a vida íntima das partes envolvidas. Por tanto, nestes casos é comum as informações serem classificadas como sigilosas e seu impacto temporal é variável de acordo com a especificidade de cada caso.

07 – Considerações Finais

Consideramos que as atividades desempenhadas e o funcionamento do Serviço de Informação ao Cidadão – SIC, é uma ferramenta valorosa instituída por lei, entretanto, o seu fazer prático tem favorecido uma simbiose direta entre o cidadão os servidores que fazem um órgão público. Tal afirmativa, consiste no fato de que as solicitações dos cidadãos são diretamente direcionadas para os gestores e estes, sabendo da importância valorativa da informação, respondem com a brevidade necessária.

No ano de 2017 foram recebidas 120 solicitações de informações, a grande maioria versava sobre emissão de documentos, informações sobre endereços e telefones das unidades. Desta feita, acreditamos que o SIC desempenhou de forma satisfatória sua função e acreditamos que as informações que constam na página na web também favorecem a divulgação das informações.

Fortaleza, 24/01/2018

Ricardo Antonio Macêdo Lima

Perito Geral

José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Setorial

Danielli Rodrigues Bezerra

Serviço de Informação ao Cidadão - SIC