# Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual n° 15.175/2012

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2019**

# EXPEDIENTE

**Corpo Gestor da Perícia Forense do Estado do Ceará:**

**Dr. Ricardo Antônio Macedo Lima**

Perito Geral

**Dra. Verbena Matos Cortez**

Perita Geral Adjunta

**Dr. Otávio Augusto Medeiros**

Diretor de Planejamento e Gestão Interna

## Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

**Dra. Verbena Matos Cortez**

Perita Geral Adjunta

**Dr. Otávio Augusto  Medeiros**

Diretor de Planejamento e Gestão Interna

**Sr. José Heriberto Gomes Silveira**

Ouvidor Setorial

## 01 – Introdução

Com a finalidade de assegurar o acesso imediato à informação e propor ao Comitê Gestor de Acesso à Informação - CGAI a classificação de informações no seu âmbito de atuação, fica criado nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, conforme orientações da Lei de Acesso à Informação nº. 15.175/2012, o Comitê Setorial de Acesso à Informação - CSAI.

O serviço de acesso à informação tem como objetivo dentro das setoriais do Governo atender e orientar o público quanto ao acesso aos dados solicitados; informar sobre a tramitação de documentos nas respectivas unidades; e protocolar documentos e requerimentos de acesso à informação.

Seguindo as orientações legais supramencionadas, o Comitê Setorial deve ser composto pelo titular do órgão ou entidade, ou autoridade com subordinação imediata; pelo Perito Geral Adjunto; pelo Ouvidor Setorial; e por um Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão. Na Perícia Forense do Estado do Ceará-PEFOCE o Comitê é composto pelos seguintes servidores: Verbena Matos Cortez-Perita Geral Adjunta, Otávio *Augusto Coelho de Medeiros*- Diretor de Planejamento e Gestão Interna, José Heriberto Gomes Silveira- Ouvidor Setorial e Responsável pelo SIC.

Ato contínuo ao recebimento da demanda através do Portal Ceará transparente, o pedido é encaminhado através de processo para o setor a quem compete o levantamento da informação. É cabível esclarecer que as solicitações recebidas, deverão ser respondidas imediatamente; entretanto para aqueles casos em que não houver a pronta resposta, será aberto prazo de 20 (vinte) dias para retorno ao cidadão, sendo possível uma única prorrogação por mais 10 (dez) dias. Após o recebimento da resposta, os membros do Comitê Setorial de Acesso à Informação realizam a análise e a validação do conteúdo do documento para envio conclusivo ao solicitante. Caso o conteúdo da solicitação requerida pelo cidadão esteja protegido por sigilo, em razão da

Acesso à Informação contra a decisão no prazo de 10 (dez) dias a contar da sua ciência. O recurso será dirigido ao Comitê Gestor de Acesso à Informação do Poder ou Órgão correspondente, que deverá se manifestar no prazo de 5 (cinco) dias. Verificada a procedência das razões do recurso, o Comitê Gestor de Acesso à Informação determinará ao Comitê Setorial de Acesso à Informação que adote as providências necessárias para dar cumprimento ao disposto nesta Lei. Negado o acesso à informação pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação, o requerente poderá recorrer ao Conselho Estadual de Acesso à Informação, que deliberará no prazo de 5 (cinco) dias se o acesso à informação não classificada como sigilosa for negado; ou estiverem sendo descumpridos prazos ou outros procedimentos previstos nesta Lei.

Com efeito, após esclarecimentos iniciais passamos a apresentação do relatório de monitoramento da implementação e cumprimento da Lei Estadual nº. 15.175/2012 que tem como finalidade demonstrar o resultado do trabalho do Serviço de Informação ao Cidadão da Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE, durante os meses de **JANEIRO a DEZEMBRO de 2019**, refletindo o esforço que a atual gestão tem empreendido para manter a referida unidade em evidência junto ao seu público alvo.

Desta forma, a apresentação do trabalho seguirá o modelo padrão recebido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE, sendo dividido em tópicos para uma melhor visualização das informações por parte dos interessados.

## 02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2018

Com relação às providências adotadas pelo Comitê Setorial de Acesso à Informação da Perícia Forense do Estado do Ceará, no ano de 2019, referente ao tratamento das recomendações apresentadas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE, apresentamos as informações abaixo:

**Recomendação 01 - Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC por aqueles designados para tal:**

Elucidamos que todos os membros do Comitê Setorial desta pasta priorizam as suas atividades com o objetivo de garantir o acesso às informações públicas com a maior celeridade possível, sobretudo levando em consideração o princípio da eficiência. Todas as demandas de solicitação de informação são prontamente recebidas e diligenciadas para que sejam respondidas imediatamente pelo Comitê, e apenas para os casos em que não for possível responder ao cidadão de imediato, será aberto o prazo de 20 (vinte) dias para resposta conclusiva ao manifestante, podendo haver prorrogação, uma única vez, por mais 10 (dez) dias, para posterior encaminhamento de retorno ao solicitante.

**Recomendação 02 – O Comitê Setorial de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto nº. 31.199/2013:**

O corpo gestor do Comitê Setorial se reúne de acordo com as demandas recebidas para deliberar sobre as solicitações de informações, bem como para garantir a transparência nas atividades desenvolvidas dentro da Instituição Pública.

**Recomendação 03 - Ampliar o nível de divulgação de informações por meio de *site* institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados:**

No ano de 2019, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da PEFOCE requereu a Assessoria de Comunicação desta Setorial, que fossem feitas adequações no s*ite* institucional, sendo tal medida fundamental para que os cidadãos tivessem através deste canal o acesso imediato às suas pretensões.

**Recomendação 04 – Disponibilização de arquivos e informações relacionadas às atividades realizadas pelos órgãos/entidades:**

A Assessoria de Comunicação desta pasta, constantemente divulga no *site* institucional (www.pefoce.ce.gov.br), no campo últimas notícias, informações atualizadas acerca das atividades realizadas pelo órgão.

**Recomendação 05 – Realização de cursos de reciclagem sobre Ouvidoria e Acesso à Informação para os Comitês Setoriais e demais interessados:**

Seguimos participando dos Cursos de Capacitação em Ouvidoria e Acesso à Informação ofertados pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, e por outros parceiros, como por exemplo, a Capacitação Continuada em Ouvidoria desenvolvida pelo Tribunal de Contas do Estado do Ceará – TCE.

**03 - Análise das solicitações de informações do período:**

Apresentaremos a seguir uma análise quantitativa e qualitativa das solicitações de informação no ano de 2019, a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU - Módulo SIC, contendo a quantidade de pedidos de informações **recebidos, atendidos, não atendidos, e indeferidos**, conforme dispõe o Art. 29, Inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012.

**Pedidos Recebidos:**

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Perícia Forense do Estado do Ceará – PEFOCE, recebeu ao todo 74 (setenta e quatro) manifestações no período de 1° de janeiro de 2019 a 31 de dezembro de 2019, através do Sistema de Ouvidoria – Módulo SIC.

acerca de procedimento para emissão de primeira e de segunda via de documento de identidade e logo em seguida sobre emissão de documentos de certidão de antecedentes criminais. Em análise, acreditamos que a procura classificada nos dois primeiros assuntos, se deu em razão de ofertarmos atendimentos nas Unidades do Vapt Vupt e das Casas do Cidadão. Para facilitar o acesso às dúvidas apresentadas, este Comitê encaminhou à Assessoria de Comunicação as informações sobre endereços e telefones dos órgãos e/ou entidades e equipamentos públicos, horários de atendimento ao público; bem como orientações acerca dos procedimentos para emissão de documentos.

No tocante aos **meios de entrada** utilizados pelo cidadão para fins de solicitação de informação, conforme relatório SIC estatístico, constatou-se que foram recebidos, 18 (dezoito) pedidos por telefone, ocasião em que o cidadão liga diretamente para a Central 155 e registra o seu pedido, 56 (cinquenta e seis ) pedidos via internet, onde ele encaminha a sua demanda através do *site* da Ouvidoria Geral do Estado (www.cearatransparente.ce.gov.br).

Com relação ao meio de **preferência de resposta** no momento do registro do pedido de informação o cidadão poderá escolher o encaminhamento do seu pleito por telefone fixo, celular, e-mail, carta ou internet. Em pesquisa junto ao Sistema de Ouvidoria (Módulo SIC) observamos que, tendo como base o total de 74 solicitações recebidas em 2019, a grande maioria das pessoas optaram em receber o retorno de sua demanda por telefone celular e logo em seguida veio o recebimento através de e-mail.

Em relação ao **índice de resolubilidade das demandas** (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas) é relevante informar que conforme orientações da Lei nº. 15.175 de 28 de junho de 2012, qualquer interessado poderá apresentar pedido de acesso às informações junto aos órgãos e entidades públicas, devendo o pedido conter a identificação do requerente e a especificação da informação requerida. O órgão ou entidade pública deverá autorizar ou conceder o acesso imediato à informação disponível, e somente não sendo possível

remeter o requerimento ao órgão ou entidade detentora da informação, instruindo o requerimento com as razões da impossibilidade do atendimento imediato. Caso não seja possível conceder as informações dentro desse prazo, poderá haver uma única prorrogação por mais 10 (dez) dias, mediante justificativa expressa, da qual será cientificado o requerente.

Após levantamento feito no Sistema de Ouvidoria (Módulo SIC), constatou-se que 59 (cinquenta e nove ) manifestações foram respondidas imediatamente, ou em até 20 dias, 06 (seis) respondida entre 21 a 30 dias, ou seja, ainda no prazo de prorrogação, tendo o requerente sido informado. E apenas 09 (nove) respondidas fora do prazo.

O **tempo médio de resposta** para retorno ao cidadão, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2019, foi de apenas 7 (sete) dias, posto que este Comitê Setorial promove suas atividades em observância à efetividade e eficiência em suas ações no intuito de garantir ao cidadão a maior satisfação.

Em referência **à pesquisa de satisfação dos usuários,** é fundamental observar que o cidadão não está obrigado a respondê-la, sendo facultativa tal pesquisa. Nesse sentido, levando em consideração que apenas 10 (dez) pessoas avaliaram nossos serviços, no que se refere aos itens: presteza no atendimento, qualidade da informação repassada, e se recomendaria o serviço para outras pessoas, obtivemos o índice de satisfação de 89,47% (oitenta e nove vírgula quarenta e sete por cento).

Por fim, em referência às **solicitações de informação que demandaram recurso**, no ano de 2019, não tivemos casos de encaminhamento de recurso para o Comitê Gestor de Acesso à Informação.

**04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012:**

A principal dificuldade enfrentada no ano de 2018 relacionou-se à questão da cultura do acesso imediato à informação, tendo em vista que nem sempre temos as informações facilmente à disposição dos cidadãos; entretanto, o Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI da Perícia Forense do Estado do Ceará tem promovido suas atividades disseminando internamente a cultura da transparência, orientando todos os servidores e/ou colaboradores que informações de Interesse Público são todas àquelas que não são de caráter pessoal (aquelas relacionadas à pessoa natural identificada ou identificável), sendo a regra o fornecimento das informações públicas de maneira imediata. Constantemente, recomendamos aos coordenadores de áreas que divulguem junto a Assessoria de Desenvolvimento Institucional do Órgão o resultado anual de suas atividades para posterior disponibilização do material pela Assessoria de Comunicação no *site* institucional.

**05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012:**

O principal benefício percebido com a implementação da Lei de Acesso à Informação - LAI foi o de tornar o cidadão cada vez mais próximo da gestão pública, criando uma cultura de acesso às informações públicas.

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

Inicialmente, no que se refere a este item é fundamental explicarmos brevemente a diferença entre a **transparência ativa**, como sendo aquela em que as informações já estão à disposição do cidadão no próprio *site* institucional, ao contrário da **transparência passiva**, que as informações ainda serão elaboradas pelas áreas específicas.

Isto posto, com a finalidade de melhorarmos os índices de transparência ativa no ano de 2019, recomendamos aos setores internos do órgão, que

demandas que geraram dúvidas ao público externo, com a finalidade de tornarmos o acesso às informações mais célere.

**07 – Classificações de documentos:**

As informações em poder dos órgãos e entidades públicas poderão ser classificadas como informações de interesse público, informações sigilosas e informações pessoais. No caso das informações classificadas como sigilosas terão o acesso restrito temporariamente ao público, podendo ser classificadas como reservadas, secretas e ultrassecretas. É importante ressaltar que na Perícia Forense do Estado do Ceará atualmente não existe nenhuma informação classificada como sigilosa.

**08 – Considerações Finais:**

A partir da vigência da Lei de Acesso à Informação, em 2012, o Estado do Ceará implementou e vem ordenando o Sistema de Acesso à Informação que cria um ambiente de transparência, o que propicia a participação da sociedade na gestão pública por meio do controle social.

Sob tal enfoque, este Comitê Setorial de Acesso à Informação tem trabalhado disseminando internamente uma cultura de transparência, objetivando a cada dia, atender a todos os cidadãos que buscam por informações públicas de uma maneira mais célere e efetiva.

Durante o ano de 2019, sendo que 59 (cinquenta e nove) manifestações foram respondidas em até 20 dias, 06 (seis) manifestações foram respondidas entre 21 a 30 dias, ou seja, ainda no prazo de prorrogação, tendo o requerente sido informado. E de acordo com o relatório do Sistema de Ouvidoria- Módulo SIC, apenas 09 (nove) manifestações foram respondidas fora do prazo; todavia, após análise deste Comitê Setorial de Acesso à Informação, verificamos que havíamos encaminhado retorno ao solicitante ainda no prazo, mas por erro no Sistema, a demanda foi computada em atraso. A Controladoria e Ouvidoria do Estado – CGE foi comunicada, tendo reconhecido a inconsistência do Sistema que provocou o atraso da referida demanda. O **tempo médio**

eficiência em suas ações no intuito de ofertar ao cidadão maior satisfação.

Nesse processo, embora nem sempre tenha sido possível fornecer os dados públicos imediatamente, trabalhamos durante o ano de 2019, buscando melhorar a satisfação dos usuários dos nossos serviços.

Ademais concluímos registrando que continuaremos pautando nossas ações, em observância ao princípio da eficiência, com a finalidade de alcançarmos os melhores resultados para a gestão pública, com o intuito do bem comum ser alcançado da forma mais adequada.

Fortaleza, 21 de fevereiro de 2020.

Dra. Verbena Matos Cortez
Perita Geral Adjunta - PEFOCE
Mat. 198.076-1-4

**Verbena Matos Cortez**

Perita Geral Adjunta

Otávio Medeiros
Diretor de P.G.I
PEFOCE
Mat. 300.298-1-X

**Otávio Augusto Coelho de Medeiros**

Diretor de Planejamento e Gestão Interna

**José Heriberto Gomes Silveira**