

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2020

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

Dr. José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Setorial

01 INTRODUÇÃO

Inicialmente faremos breves comentários de como funciona o Comitê de Acesso à Informação da Perícia Forense do Estado do Ceará-PEFOCE. 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; na PEFOCE a Perita Geral Adjunto; pelo Ouvidor Setorial; e por um Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão. Nosso Comitê atualmente é composto pelos seguintes servidores: Verbena Matos Cortez-Perita Geral Adjunta, Otávio Augusto Coelho de Medeiros- Diretor de Planejamento e Gestão Interna e José Heriberto Gomes Silveira- Ouvidor Setorial e Responsável pelo SIC.

Sobre o trâmite das demandas, estas são recebidas pelo Portal Ceará Transparente, via redes sociais, e-mails em nossa setorial que, em ato contínuo ao recebimento da demanda, 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 imprescindibilidade para a segurança da sociedade e do Estado, sendo por este motivo negado o acesso aos dados públicos, o

requerente após recebimento de negativa poderá apresentar recurso ao Comitê Gestor de 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 2020**, 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 DE TRANSPARÊNCIA 2020

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 - 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 2020, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da PEFOCE requereu a Coordenadoria de Tecnologia e Informação_CTI da PEFOCE, que fossem feitas adequações no site institucional, sendo tal medida fundamental para que os cidadãos tivessem através deste canal o acesso imediato às suas pretensões.

Recomendação 03 - Disponibilização de arquivos e informações relacionadas às atividades realizadas pelos órgãos/entidades:

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

Recomendação 04 - 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 2020, a partir dos relatórios disponibilizados no Portal Ceará Transparente - Módulo Acesso à Informação, 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 84 (oitenta e quatro) manifestações no período de 1° de janeiro de 2020 a 31 de dezembro de 2020, através do Portal Ceará transparente - Acesso à Informação..

De maneira geral observamos que os dois assuntos mais demandados, no Módulo SIC, durante o ano de 2020, versaram sobre informações acerca de procedimento para emissão de primeira e de segunda via de documento de identidade e logo em seguida sobre atividades de perícias médico-legal. 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, constatouse que foram recebidos, 1 (um) pelo Ceará App, 1 (um) por E-mail, 30 (trinta) pedidos por telefone, ocasião em que o cidadão liga diretamente para a Central 155 e registra o seu pedido, 52 (cinquenta e dois) pedidos via internet, onde ele encaminha a sua demanda através do *site* da Ouvidoria Geral do Estado (<u>www.cearatransparente.ce.gov.br</u>).

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 84 solicitações recebidas em 2020, a grande maioria das pessoas optaram em receber o retorno de sua demanda via E-mail com um total de 50 (cinquenta) e logo em seguida veio o recebimento através de telefone com um total de 25 (vinte e cinco).

Em relação ao **índice de resolubilidade das demandas** (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas) é relevante informar que para se chegar a este índice, toma-se o total de demandas atendidas no prazo no período em análise, e divide-se pela subtração entre o número de demandas recebidas no período e aquelas ainda em atendimento cujo vencimento do prazo ocorrerá após o período em análise. Calculando o valor da resolubilidade total, apurada para 2020, chegou-se ao valor de **85,71%** (oitenta e cinco vírgula setenta e um por cento).

O **tempo médio de resposta** para retorno ao cidadão, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foi de apenas 13 (treze) 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.

No tópico referente à pesquisa de satisfação dos usuários são apresentadas as avaliações de satisfação do cidadão(ã) com o atendimento dos CSAIs. Após receber a resposta referente a uma solicitação de informação registrada, o cidadão poderá preencher uma pesquisa de satisfação, que aborda, em quatro perguntas, questões sobre qualidade e tempo para resposta, além da satisfação com o canal utilizado e o serviço de acesso à informação de uma forma geral. Finalmente, a pesquisa questiona sobre a expectativa que o cidadão possuía antes de usar o Acesso à Informação e a percepção depois de usar. Para o ano de 2020, a satisfação do usuário, coletados do sistema foi de **91,6% (Noventa e um vírgula seis por cento.).**

04 DIFICULDADES PARA IMPLEMENTAÇÃO DA LEI ESTADUAL Nº. 15.175 DE 2012:

A principal dificuldade enfrentada no ano de 2020 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 Ceará tem promovido atividades suas do Estado do Forense 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 maneira imediata. de informações públicas fornecimento das 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 №. 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 EMPREENDIAS 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 2020, recomendamos aos setores internos do órgão, que estes encaminhassem para a Assessoria de Comunicação as orientações acerca dos procedimentos de rotina da Instituição, com base nas 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 2020, sendo que 65 (sessenta e cinco) manifestações foram respondidas em até 20 dias, 07 (sete) 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 Acesso à Informação - SIC, apenas 12 (doze) 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 de resposta** para retorno ao cidadão, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2020, foi de apenas 13 (treze) dias, posto que esse Comitê Setorial promove suas atividades em observância à efetividade e 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 2020, 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, 27 de janeiro de 2021.

Verbena Matos Cortez

Perita Geral Adjunta

Otávio Medeiros Diretor de P.G.I Mat. FEROSE

-Mat. 300,**29**8-1-X

Otávio Augusto Coelho de Medeiros

Diretor de Planejamento é Gestão Interna

José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Setorial