



RELATÓRIO DE GESTÃO

DA TRANSPARÊNCIA

2021

Corpo Gestor da Perícia Forense do Estado do Ceará:

Dr. Júlio César Nogueira Torres

Perito Geral

Atila Einstein de Oliveira

Perito Geral Adjunto

Dr. Renato Jevson Nunes Maciel

Diretor de Planejamento e Gestão Interna

José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Geral

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Dr. Átila Einstein de Oliveira

Perito Geral Adjunto

Dr. Renato Jevson Nunes Maciel

Diretor de Planejamento e Gestão Interna

José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Geral



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, nas 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 pelo Perito Geral Adjunto; pelo Ouvidor Setorial; e por um Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão. Nosso Comitê atualmente é composto pelos seguintes servidores: Perito Geral Adjunto, Dr. Átila Einstein de Oliveira, Diretor de Planejamento e Gestão Interna, Dr. Renato Jevson Nunes Maciel, e Ouvidor Geral e Responsável pelo SIC, José Heriberto Gomes Silveira

Sobre o trâmite das demandas, estas são recebidas pelo Portal Ceará Transparente, via redes sociais, e-mails em nossa setorial, em ato contínuo ao recebimento da demanda, são encaminhadas 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 15 (quinze) 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 15 (quinze) 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 2021**, 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 2021, 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 15 (quinze) 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 2021, o Comitê Setorial de Acesso à Informação da PEFOCE requereu a Coordenadoria de Tecnologia e Informação - CTI da PEFOCE, que fossem realizadas 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 (www.pefoce.ce.gov.br), 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 2021, 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 150 (cento e cinquenta) manifestações no período de 1º de janeiro de

2021 a 31 de dezembro de 2021, 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 2021, 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, constatou-se que foram recebidos, 4 (quatro) pelo Ceará App, 13 (treze) pedidos por telefone, ocasião em que o cidadão liga diretamente para a Central 155 e registra o seu pedido, 89 (oitenta e nove) pedidos via internet, onde ele encaminha a sua demanda através do *site* da Ouvidoria Geral do Estado (www.ceartransparente.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, WhatsApp, redes sociais, e-mail, carta, internet ou presencialmente. Em pesquisa junto ao Sistema de Ouvidoria (Módulo SIC) observamos que, tendo como base o total de solicitações recebidas em 2021, a grande maioria das pessoas optaram em receber o retorno de sua demanda via E-mail com um total de 69 (sessenta e nove) e logo em seguida veio o recebimento através do *WhatsApp* com um total de 30 (trinta).

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 2021, chegou-se ao valor de **95,28% (noventa e cinco vírgula vinte e oito por cento)**.

O **tempo médio de resposta** para retorno ao cidadão, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foi de apenas 5 (cinco) 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 2021, a satisfação do usuário, coletados do sistema foi de **91,15% (Noventa e um vírgula quinze por cento)**.

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

A principal dificuldade enfrentada no ano de 2021 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.

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 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 2021, 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.

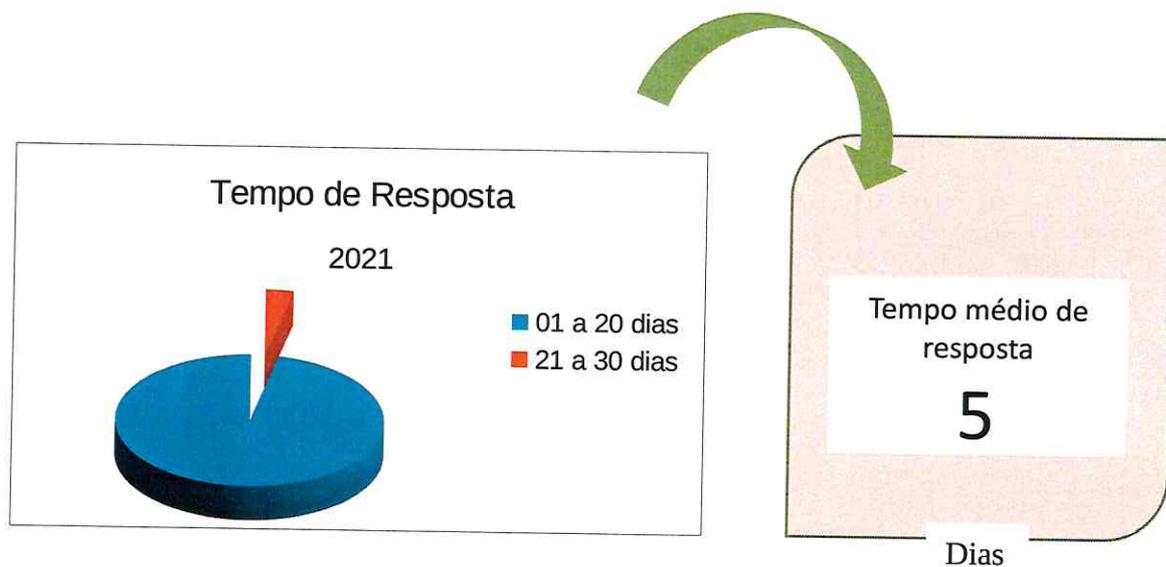
07 CLASSIFICAÇÕES DE DOCUMENTOS:

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 2021, sendo que 146 (cento e quarenta e seis) manifestações foram respondidas em até 20 dias, 05 (cinco) manifestações foram respondidas entre 21 e 30 dias, ou seja, ainda no prazo de prorrogação, tendo o requerente sido informado. Portanto, o **tempo médio de resposta** para retorno ao cidadão, no período de 01 de janeiro a 31 de dezembro de 2021, foi de apenas 5 (cinco) 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.

É importante ressaltar que, embora nem sempre tenha sido possível fornecer os dados públicos imediatamente, trabalhamos durante o ano de 2021, 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, 08 de fevereiro de 2022.



Dr. Átila Einstein de Oliveira

Perito Geral Adjunto



Dr. Renato Jevson Nunes Maciel

Diretor de Planejamento e Gestão Interna



José Heriberto Gomes Silveira