

EXPEDIENTE

Corpo Gestor da Perícia Forense do Estado do Ceará:

Dr. Júlio César Nogueira Torres

Perito Geral

Dr. Átila Einstein de Oliveira

Perito Geral Adjunto

Dra. Manuela Chave Loureiro Candido

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; pelo Ouvidor Setorial e por um Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão. Nosso Comitê atualmente é composto pelos seguintes servidores: Perito Geral Ajunto, Dr. Átila Einstein de Oliveira, Diretor de Planejamento e Gestão Interna, Dra. Manuela Chave Loureiro Cândido, 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 ou e-mails em nossa setorial que, em ato contínuo ao recebimento da demanda, encaminha através de processo para o setor responsável pelo 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 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 2022**, 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 2021

Com base nas recomendações, o Comitê Sectorial de Acesso à Informação divulgou o papel da ouvidoria com coordenadores e técnicos de diferentes setores para promover a importância das ferramentas de acesso à informação dos cidadãos e também estabeleceu que a sua eficácia depende da cooperação de vários técnicos da Perícia Forense que devem preparar respostas rápidas e esclarecedoras.

03 - Análise das solicitações de informações do período

Durante o ano de 2022 foram encaminhadas ao sistema da PEFOCE 161 solicitações de informação dessas sendo 159 atendidas através de transparência passiva, 1 por transferência ativa e apenas 1 não classificada.

Destacamos os **assuntos mais recorrentes**, solicitados a PEFOCE, no período:

Assuntos mais demandados da Central 155



- PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE (RG) **7**
- ATIVIDADES CRIMINALÍSTICAS, PAPILOSCÓPICAS E LABORATORIAIS **2**
- ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS **1**

PEFOCE

- PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DO ATESTADO DE ANTECEDENTES CRIMINAIS (FOLHA CORRIDA): **75**
- PROCEDIMENTOS PARA EMISSÃO DA CARTEIRA DE IDENTIDADE (RG): **22**
- EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES: **16**
- ORIENTAÇÕES SOBRE A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS: **13**
- ATIVIDADES DE PERÍCIAS MÉDICO-LEGAL: **8**
- INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR: **5**
- ATIVIDADES CRIMINALÍSTICAS, PAPILOSCÓPICAS E LABORATORIAIS: **5**
- CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO: **3**
- PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO): **1**
- PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS: **1**
- INFORMAÇÃO SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC): **1**
- CORONAVÍRUS (COVID 19) : **1**

Abaixo registramos **os meios de entrada** mais utilizados no sistema

- INTERNET – **148**
- TELEFONE 155 – **10**



- **CEARÁ APP – 3**

Quanto ao **meio de preferência de resposta**, constatamos no sistema os seguintes dados:

- **EMAIL – 103**
- **WHATSAPP – 51**
- **SISTEMA – 5**
- **TELEFONE - 2**

Referente ao **índice de resolubilidade** das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas), 160 das demandas recebidas foram respondidas dentro do prazo, ou seja, 99,38%. O **tempo médio de respostas** nesse período foi de 6 (seis) dias.

Em relação à **pesquisa de satisfação** (pontuação de 0 a 5) com serviço de atendimento ao cidadão, por meio do Ceará Transparente, constatamos, a partir do relatório, a seguinte avaliação.

- A satisfação de um modo geral, com o serviço de atendimento – **4,63**
- Referente ao tempo de retorno da resposta – **4,54**
- Satisfação com a qualidade de resposta apresentada – **4,74**
- Satisfação com o canal de atendimento – **4,46**
- Média Geral - **4,61**

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

A PEFOCE, desde o início da implantação da lei, vem oferecendo todo apoio ao Comitê de Acesso a Informação, assim como o do serviço de informação ao cidadão. A equipe técnica participou do processo de capacitação promovido pela CGE.

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

4



Percebemos ainda um salto na percepção dos usuários quanto a qualidade do atendimento dos canais do Governo do Estado para acessar informações: ao serem indagados com a pergunta: "antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação era?". **A média anterior ao atendimento é de 3,67.** Em seguida, os usuários respondem a pergunta: "Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de informação ao Cidadão foi?" **A média posterior ao atendimento é de 4,71.** Um aumento significativo, o que demonstra qualidade na eficiência do serviço prestado.

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

Foram realizadas ações com o fito de sensibilizar os coordenadores e técnicos no sentido de elaborar as respostas de forma mais completa, em tempo hábil e numa linguagem simples. Outra atividade realizada diz respeito ao contato feito com os responsáveis pelas respostas, por meio do sistema, telefone e pessoalmente, ressaltando aqui a importância do cumprimento da LEI.



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.

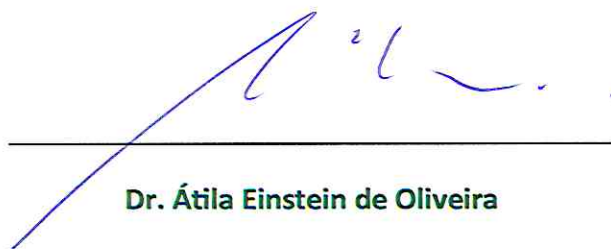
Sob tal enfoque, este Comitê Setorial de Acesso à Informação tem trabalhado disseminando internamente uma cultura de transparência, objetivando a cada dia, atender a todos os cidadãos que buscam por informações públicas de uma maneira mais célere e efetiva.

A Perícia Forense do Ceará, através de seu Comitê Setorial de Acesso à Informação, reafirma seu compromisso com a transparência e com a eficiência nos processos de acesso à informação ao cidadão.

Fortaleza, 08/03/2023.

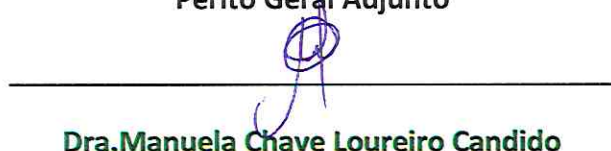
4 9

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



Dr. Átila Einstein de Oliveira

Perito Geral Adjunto



Dra. Manuela Chave Loureiro Candido

Diretor de Planejamento e Gestão Interna



José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Setorial