

# 2023 RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA





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

**Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2023**



## 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 Chaves Loureiro Cândido**

Diretora 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, foi 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 o Comitê Setorial de Acesso à Informação tem a seguinte composição: Perito Geral Adjunto; Ouvidor Setorial; e Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão. Nosso Comitê atualmente é composto pelos seguintes servidores: Perito Geral Adjunto, Dr. Átila Einstein de Oliveira, Diretora 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, 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 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, período **JANEIRO a DEZEMBRO de 2023**, 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 via 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 2022**

O Comitê de Acesso à Informação divulgou junto as áreas internas da Pefoce informações relacionadas à importância do acesso facilitado das pessoas às informações existentes do órgão. Foi ressaltado também que para que o objetivo da informação seja atingido, as coordenadorias precisam emitir posicionamentos com respostas claras e linguagem simples.

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

Durante o ano de 2023 foram encaminhadas ao sistema da Pefoce **149 (cento e quarenta e nove)** solicitações de informação, dessas sendo **145 (cento e quarenta e cinco)** atendidas através de transparência passiva, **2 (duas)** por transparência ativa e apenas **2 (duas)** sem classificação.



Destacamos os **assuntos mais recorrentes**, solicitados à Pefoce, no período:

Descrição do Assunto	Quantidade
Procedimentos para Emissão do Atestado de Antecedentes Criminais (Folha Corrida)	60
Procedimentos para Emissão da Carteira de Identidade (CIN)	35
Orientações sobre a Prestação dos Serviços dos Órgãos Públicos	22
Atividades Criminalísticas, Papiloscópicas e Laboratoriais	10
Atividades de Perícias Médico-Legais	10
Efetivo de Pessoal dos Órgãos e Entidades	6
Acúmulo Indevido de Cargos	1
Endereços, Telefones e Honorários de Atendimentos dos Órgãos Públicos	1
Informações sobre Servidor	1
Sistemas Institucionais e Aplicativos	1
Restituição de Taxas e Tributos	1
Elogio ao Servidor Público/Colaborador	1
<b>Total</b>	<b>149</b>

Fonte: Ceará Transparente

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

Descrição dos Meios	Quantidade
Internet	118
Telefone 155	22
Cidadão On-line Chat	4
Telefone	4
Ceará App	1
<b>Total</b>	<b>149</b>

Fonte: Ceará Transparente

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

Descrição dos Meios de Preferência de Resposta	Quantidade
E-mail	84
Whatsapp	57
Sistema	5
Telefone	2
Instagram	1
<b>Total</b>	<b>149</b>

Fonte: Ceará Transparente

Referente ao **índice de resolubilidade** das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do e não respondidas), 149 (cento e quarenta e nove) das demandas recebidas foram respondidas dentro do prazo. O **tempo médio de respostas** nesse período foi de 7 (sete) 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:

- i A satisfação de um modo geral, com o serviço de atendimento – **4,5**
- i Referente ao tempo de retorno da resposta – **4,15**
- i Satisfação com a qualidade de resposta apresentada – **4,75**
- i Satisfação com o canal de atendimento – **4,25**
- i Média Geral - **4,41**
- i Índice de Satisfação – **90,00%**

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

A Perícia Forense do Estado do Ceará, desde o início da implantação da lei nº 15.175, vem oferecendo todo o apoio ao comitê de Acesso a Informação, assim como o do serviço de informação ao cidadão. A equipe da ouvidoria da Pefoce participou do processo de capacitação promovido pela CGE.

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

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 era de **3,85**. 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 **4,35**. 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**

Realizamos ações para ajudar coordenadores e técnicos a preparar respostas mais completas, rápidas e em linguagem fácil de entender. Também entramos em contato com as pessoas que assessoram aos coordenadores, que tratam essas respostas, usando o sistema, telefone e até pessoalmente, para destacar como é importante seguir a Lei de

Acesso à Informação (LAI).

### **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**

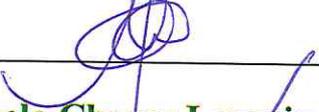
Com o advento da Lei de Acesso à Informação, em 2012, o Estado do Ceará implementou e vem ordenando o Sistema de Acesso à Informação que cria um ambiente de transparência, o que propicia a participação da sociedade na gestão pública por meio do controle social.

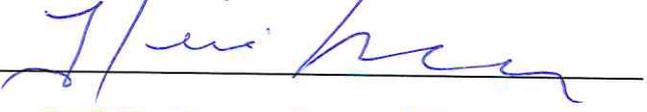
Sob tal enfoque, este Comitê Setorial de Acesso à Informação tem trabalhado disseminando internamente uma cultura de transparência, objetivando a cada dia, atender a todos os cidadãos que buscam por informações públicas de uma maneira mais célere e efetiva.

Fortaleza, 14/03/2024.

### **Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI**

  
\_\_\_\_\_  
**Dr. Átila Einstein de Oliveira**  
Perito Geral Adjunto

  
\_\_\_\_\_  
**Dra. Manuela Chaves Loureiro Candido**  
Diretora de Planejamento e Gestão Interna

  
\_\_\_\_\_  
**José Heriberto Gomes Silveira**  
Ouvidor Setorial