

2024

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA

PERICIA FORENSE DO ESTADO DO CEARÁ





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

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2024

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 Candido

Diretora de Planejamento e Gestão Interna

José Heriberto Gomes Silveira

Ouvidor Geral

01 – Introdução

O Comitê de Acesso à Informação da Perícia Forense do Estado do Ceará (Pefoce) desempenha um papel fundamental na garantia do acesso imediato à informação e na proposição de classificação de dados no âmbito da instituição. Em conformidade com a Lei de Acesso à Informação nº 15.175/2012, foi instituído, nos órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual, o Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), responsável por assegurar o cumprimento das normativas legais e promover a transparência pública.

O serviço de acesso à informação tem como objetivos principais atender e orientar o público sobre o acesso aos dados solicitados, fornecer informações sobre a tramitação de documentos nas unidades da Pefoce e protocolar documentos e requerimentos relacionados.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da Pefoce é composto pelos seguintes membros:

- **Perito Geral Adjunto:** Dr. Átila Einstein de Oliveira
- **Diretora de Planejamento e Gestão Interna:** Dra. Manuela Chaves Loureiro Cândido
- **Ouvidor Geral e Responsável pelo SIC:** José Heriberto Gomes Silveira

O trâmite das demandas ocorre por meio do Portal Ceará Transparente, redes sociais, e-mails e outros canais institucionais. Assim que recebida, a solicitação é encaminhada ao setor competente para levantamento da informação. O prazo para resposta é imediato sempre que possível, podendo ser estendido para até 20 dias. Caso necessário, há a possibilidade de prorrogação por mais 10 dias. Após a elaboração da resposta, o Comitê realiza a análise e validação do conteúdo antes do envio ao solicitante.

Nos casos em que a informação requerida for protegida por sigilo, devido à sua relevância para a segurança da sociedade e do Estado, o acesso será negado. Nesse caso, o solicitante poderá recorrer ao Comitê Gestor de Acesso à Informação no prazo de 15 dias. O Comitê Gestor, por sua vez, deve se manifestar no prazo de 5 dias, podendo determinar a liberação da informação ou manter a negativa. Caso a negativa persista, o requerente poderá recorrer ao Conselho Estadual de Acesso à Informação, que deliberará sobre o caso no prazo de 5 dias.

A seguir, será apresentado o Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual nº 15.175/2012, **referente ao período de janeiro a dezembro de 2024**. O documento tem como finalidade demonstrar os resultados

alcançados pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da Pefoce, refletindo os esforços da atual gestão para promover a transparência e garantir o atendimento às demandas do público.

A estrutura do relatório segue o modelo padrão definido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), sendo dividido em tópicos para facilitar a análise e compreensão das informações pelos interessados.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2023

Orientação 3: Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

O Comitê de Acesso à Informação reforçou junto às áreas internas da Pefoce a importância do cumprimento dos prazos legais para resposta às solicitações de informação. Foram realizadas orientações sobre a necessidade de respostas claras e objetivas, utilizando uma linguagem simples ao cidadão. Além disso, enfatizou-se que as coordenadorias devem priorizar a celeridade na tramitação das demandas, assegurando a transparência e a eficiência no atendimento.

Orientação 4: Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 12.527/2011, no respectivo site institucional, a possibilidade de registro de solicitações de informação por meio eletrônico.

A Pefoce está em processo de implementação das adequações necessárias para garantir a plena divulgação da possibilidade de registro de solicitações de informação em seu site institucional. O Comitê de Acesso à Informação está trabalhando na atualização do portal para incluir, de forma mais visível e acessível, um link direto para a plataforma Ceará Transparente na página inicial e no “Banner de Acesso à Informação”. Essa ação está em andamento e será concluída conforme as diretrizes estabelecidas.

03 - Análise das solicitações de informações do período

Durante o ano de 2024, foram registradas **229 solicitações de informação**, um aumento significativo em relação ao ano anterior, quando foram recebidas **149 solicitações**. Esse crescimento de aproximadamente **53%** reflete um maior interesse do cidadão pelo acesso às informações disponibilizadas pelo SIC da Pefoce.

Quantidade de solicitações atendidas

Das 229 solicitações recebidas, **227 (99,56%)** foram finalizadas e **1 (0,44%)** permanece em atendimento. Em comparação com 2023, quando **145 solicitações** foram atendidas dentro do prazo, observa-se um aumento expressivo na capacidade de resposta

do SIC, o que demonstra a eficácia das ações implementadas para agilizar o fluxo de atendimento.

Assuntos mais recorrentes

Os temas mais demandados pelos solicitantes em 2024 foram:

1. **Procedimentos para emissão da Carteira de Identidade (RG)** - 124 (54,15%)
2. **Emissão do Atestado de Antecedentes Criminais** - 40 (17,47%)
3. **Orientações sobre prestação de serviços públicos** - 19 (8,30%)

Comparando com 2023, quando os principais temas também envolviam documentação pessoal, observa-se que **a emissão da Nova Carteira de Identidade Nacional (CIN) continua sendo a principal demanda da Pefoce**, reforçando a necessidade de otimização desse serviço para melhor atender a população.

Meios de entrada das solicitações

Os canais mais utilizados pelos cidadãos para registrar solicitações em 2024 foram:

- **Internet:** 137 (60,09%)
- **Telefone 155:** 78 (34,21%)
- **Ceará App:** 7 (3,07%)
- **Chat Online:** 5 (2,19%)
- **E-mail:** 1 (0,44%)

O uso da **Internet** permaneceu como o canal preferido, assim como em 2023, reforçando a importância da manutenção e aprimoramento das plataformas digitais de atendimento.

Preferência de resposta dos solicitantes

Em relação à forma de recebimento da resposta, os dados de 2024 demonstram que:

- **E-mail:** 116 (50,88%)
- **WhatsApp:** 98 (42,98%)
- **Telefone:** 10 (4,39%)
- **Sistema:** 4 (1,75%)

Nota-se um aumento expressivo no uso do **WhatsApp como canal preferencial**, um indicativo de que os cidadãos estão buscando formas mais rápidas e práticas para obter informações.

Resolubilidade das demandas

No ano de 2024, **229 solicitações** foram consideradas respondidas no prazo, representando **72,49%** do total. Esse índice demonstra uma leve melhoria em relação ao ano de 2023, onde **149 solicitações** foram resolvidas no tempo estipulado.

Ainda assim, a Pefoce busca aprimorar esse percentual por meio de capacitações contínuas dos servidores e melhor integração entre os setores internos responsáveis pelo atendimento das solicitações.

Tempo médio de resposta

O tempo médio de resposta em 2024 variou conforme a origem da demanda:

- **Central + CSAI:** 2 dias
- **CSAI:** 16 dias

Comparando com o ano anterior, observa-se que o prazo médio da **Central + CSAI** manteve-se eficiente, garantindo respostas ágeis para a maioria das solicitações. Já as demandas direcionadas exclusivamente ao **CSAI** ainda apresentam um tempo médio elevado. Esse dado reforça a necessidade de melhorias no fluxo de tramitação interna e integração entre as áreas competentes para otimizar os prazos de resposta.

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

A implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 ainda enfrenta desafios, principalmente relacionados à necessidade de melhorias tecnológicas para otimizar o tempo de resposta e a integração entre as áreas internas. Algumas dificuldades ainda persistem quanto à tramitação das demandas, uma vez que algumas unidades apresentam prazos mais elevados de resposta. Além disso, é necessário continuar investindo em capacitação e aprimoramento dos servidores responsáveis pelo atendimento ao público, garantindo que as respostas sejam cada vez mais claras e objetivas.

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

Apesar dos desafios, os benefícios percebidos pela implementação da Lei são evidentes. A transparência e a confiança da sociedade no acesso às informações foram ampliadas, e houve melhorias significativas na qualidade das respostas fornecidas pelo SIC. Os cidadãos têm encontrado maior facilidade no acesso às informações desejadas, e a ampliação dos canais digitais de atendimento tem contribuído para tornar esse processo mais ágil e eficiente.

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

Para fortalecer ainda mais a transparência ativa, foram realizadas diversas ações ao longo do ano de 2024. A atualização do site institucional possibilitou maior acessibilidade às informações, permitindo que os cidadãos encontrassem com mais facilidade os dados desejados. Além disso, foram promovidas capacitações para os servidores da Pefoce, a fim de reforçar a importância da transparência e da Lei de Acesso à Informação. O uso de canais digitais, como redes sociais e WhatsApp, também foi intensificado para a disseminação de informações relevantes ao público.

07 – Classificações de documentos

No que diz respeito à classificação de documentos, até o momento, não há informações classificadas como sigilosas na Pefoce. Esse fator contribui para a transparência e acessibilidade das informações públicas, permitindo que a sociedade tenha amplo acesso aos dados disponíveis sem restrições.

08 – Considerações Finais

O relatório demonstra que a Pefoce tem avançado significativamente na implementação da Lei de Acesso à Informação, promovendo maior transparência e eficiência na resolução das demandas. As melhorias implementadas refletiram no aumento da qualidade do atendimento e no fortalecimento da confiança da população. Ainda que desafios como a redução do tempo de resposta de algumas unidades e a necessidade de integração entre setores persistam, os avanços obtidos até o momento são indicativos de que a Pefoce segue no caminho certo para aprimorar cada vez mais o acesso à informação pública.

Fortaleza, 20/02/2025.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Dr. Átila Einstein de Oliveira Perito Geral Adjunto	Dra. Manuela Chaves Loureiro Candido Diretor de Planejamento e Gestão Interna	José Heriberto Gomes Silveira Ouvidor Setorial
---	--	--