



**RELATÓRIO ANUAL DO SISTEMA DE INFORMAÇÃO AO  
CIDADÃO DA POLÍCIA MILITAR DO CEARÁ – PMCE  
(SIC)**

**Exercício 2021**



## 1. Introdução

Em maio de 1835, o Presidente (Governador) da Província do Ceará, padre, senador vitalício e orador sacro, José Martiniano de Alencar, preocupado com a segurança e o bem-estar dos habitantes da Província do Ceará, assinou a Resolução Provincial nº 13, criando a Força Pública do Ceará, embrião da nossa valorosa Polícia Militar do Ceará. A partir de 04 de janeiro de 1947, após entrar em vigor a Constituição Federal de 1946, passou a ter a denominação que tem até os dias atuais.

A Polícia Militar do Ceará (PMCE) tem por missão constitucional o policiamento ostensivo e a preservação da ordem pública. Seu primeiro Comandante foi o Tenente do Exército Brasileiro Tomaz Lourenço da Silva Castro, que comandou de 24/05/1835 a 19/01/1839.

A Polícia Militar do Ceará é uma instituição que se confunde com a história do nosso Estado. Não é à toa que falar desta Corporação é fazer um passeio pelos seus anos de existência e reencontrar personagens e fatos que marcaram nossa história, como a Guerra do Paraguai, a Sedição de Juazeiro, Revolução de 1930 no Ceará, Combate ao Cangaço, Caldeirão, Revoluções de 1932, constitucionalista de São Paulo de 1964.

Com um passado de bases sólidas, a Polícia Militar do Ceará tem na sintonia com o presente e com o futuro, um de seus grandes méritos. Ao longo de sua existência, a Polícia Militar cearense trocou quatorze vezes de nome, mas nunca de ideal, qual seja: a Preservação da Ordem, Tranquilidade das Famílias e Segurança dos Cidadãos.

O policiamento ostensivo é a sua atividade-fim, sabendo que a Instituição está presente em todo o Estado com suas diversas Unidades e Subunidades Operacionais distribuídas de forma estratégica. Os, aproximadamente, 20 mil homens e mulheres do seu efetivo estão distribuídos por todos os 184 municípios cearenses para servir e proteger ao cidadão.

No organograma, a Polícia Militar do Ceará é comandada por um oficial superior do posto de coronel e é denominado Coronel Comandante-Geral.

A Polícia Militar do Ceará, ao longo de sua existência, sofreu mudanças, adaptou sua estrutura aos nossos tempos, onde a mais recente reestrutura ocorreu em 18 de fevereiro de 2019, através do Decreto nº 32.974, que altera a estrutura organizacional e dispõe sobre os cargos de provimento em comissão da Polícia Militar do Ceará (PMCE).

Atualmente, a Secretaria de Segurança Pública e Defesa Social do Ceará dividiu o Estado em Áreas Integradas de Segurança (AIS), cada uma composta por um Batalhão da Polícia Militar do Ceará, Distritos Policiais, uma Delegacia Seccional, uma Delegacia Plantonista e uma Unidade do Corpo de Bombeiros Militar, sabendo-se que existem 22 AIS's, sendo 10 na Capital e 12 no Interior do Estado.

Destarte, o que se percebe é uma maior integração entre as Forças de Segurança Pública, numa tentativa cada vez mais de aproximar o cidadão da Segurança Pública e de trazer mais transparência para as atividades desenvolvidas por todas as vinculadas. Toda essa aproximação e transparência só é possível também se houver um apoio direto do cidadão, haja vista a existência da previsão constitucional que destaca que “a segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio. ”

No último ano, a Polícia Militar do Ceará destacou-se positivamente pelo número de ocorrências que atendeu, pelo número de policiais militares que foram promovidos, pela transparência em suas atividades através das suas mídias sociais, bem como pelo atendimento das manifestações de informação ao cidadão.

Fonte: Assessoria de Comunicação Social da PMCE.

## **2. Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2021**

Para ADECE, CAGECE, CASA CIVIL, CBMCE, CIPP S/A, CEASA, CODECE, COGERH, SOP, DETRAN, IPECE, ISSEC, NUTEC, **PMCE**, SEAS, SECITECE, SEDET, SEDUC, SECULT, SEMA, SEMACE, SEPLAG, SESA, SEJUV, SOHIDRA, SPS, URCA, UVA e ZPE Ceará;

**Orientação: Divulgar, em cumprimento ao Decreto Estadual 31.199/2013, à Lei 15.175/2012 e à Lei Federal 13.460, no respectivo site institucional (incluindo os sites sob sua responsabilidade), as informações mínimas de interesse coletivo.**

A Polícia Militar do Ceará possui duas abas permanentes em seu site que leva ao tópico de acesso à informação. Além disso, ao longo do ano de 2021, buscou de forma efetiva levar a todos os cidadãos cearenses, o máximo de informação possível, sempre primando pela verdade, objetividade e clareza nas informações repassadas. Foram disponibilizadas no site institucional, informações sobre o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC), em busca de divulgar a atividade. No site institucional ([www.pm.ce.gov.br](http://www.pm.ce.gov.br)), qualquer cidadão pode escrever suas dúvidas.

## **3. Análise das solicitações de informações do período**

Dentre as demandas enviadas ao Serviço de Informação ao Cidadão, foram recebidas 201 solicitações, sendo que todas as 201 foram atendidas, nenhuma ficou sem resposta.

Os 04 assuntos mais recorrentes dentre as 201 solicitações foram 34 sobre atualização de dados cadastrais de servidor; 24 sobre estrutura e funcionamento do órgão/entidade; 20 sobre orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos e 13 sobre apuração e procedimentos sobre crimes diversos. Ressaltamos que as solicitações foram bastante diversas no tocante aos assuntos.

Quanto aos meios de entrada utilizados, a internet foi o meio mais utilizado, com 143 atendimentos, 38 pelo telefone e 20 pelo Ceará app.

As preferências de resposta foram mais por e-mail, com 141 atendimentos; pelo WhatsApp foram 33; pelo sistema foram 15 e por telefone foram 12.

Todas as 201 demandas foram atendidas e nenhuma deixou de ser respondida. O tempo médio de resposta dessas demandas, no Sistema Central + CSAI foi de 11 dias e no CSAI foi 21 dias.

O resultado da pesquisa de satisfação, foi disponibilizado pelo sistema da seguinte forma:

- a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento – 3,18
- b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta – 3
- c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação – 3,86
- d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada – 3,05
- e. Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era: - 3,14
- f. Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi: 3,05

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

As principais dificuldades encontradas para a implementação da Lei Estadual 15.175, de 28 de junho de 2012, são em relação à divulgação de algumas informações que não dependem única e exclusivamente de um setor. Por vezes a demanda do cidadão passa por vários setores e isso acaba por atrasar um pouco a resposta, mas quando precisamos de mais informações e o prazo para a resposta ao cidadão não é suficiente, solicitamos prorrogação do prazo para que a demanda seja respondida adequadamente.

#### **5. Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual 15.175 de 2012**

Os benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual 15.175/2012 são a transparência das atividades realizadas pela Polícia Militar do Ceará; uma maior aproximação da Corporação com a sociedade alencarina, sempre primando pelos direitos humanos, pela veracidade e pela clareza das informações.

Além destes benefícios, percebe-se que os cidadãos e até mesmo o público interno têm cada vez mais procurado participar de forma ativa das ações desenvolvidas pelos governos federais, estaduais e municipais no que tange à questão da transparência. E neste aspecto, vale salientar que é de suma importância a participação de todos, contribuindo com elogios, críticas, informações, denúncias, reclamações e solicitações de serviços a fim de que possamos cada vez mais desenvolver o nosso mister, valorizando a dignidade do ser humano, a cidadania, os princípios da Administração Pública: Legalidade, Impessoalidade, Publicidade, Moralidade e Eficiência no serviço público.

## **6. Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível de transparência ativa, em virtude das informações solicitadas**

A Polícia Militar do Ceará, durante o ano de 2021, buscou atender todas as solicitações o mais rápido possível, respondendo através do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e levando também ao conhecimento da população, algumas informações importantes, via site institucional e/ou redes sociais.

Outro mecanismo muito válido e que também atinge um grande número de pessoas é a parceria desenvolvida entre a Polícia Militar do Ceará e a imprensa local, haja vista que, constantemente, a Corporação tem concedido entrevistas ou emitido notas à imprensa, fornecendo aos cidadãos dicas de segurança pessoal, segurança no trânsito, segurança em grandes eventos, dicas para o cumprimento das diretrizes sanitárias ou até mesmo fornecendo dados estatísticos sobre operações realizadas em feriados nacionais ou locais, além de informações de como é realizado o policiamento de determinados locais, quantas pessoas já foram presas ou a quantidade de material ilícito que já foi apreendido nas Áreas Integradas de Segurança (AIS). A Polícia Militar do Ceará ainda pretende, no ano de 2022, realizar mais encontros para esclarecer ao público interno, a importância da existência do SIC e a disponibilização das informações.

## **7. Classificações de documentos**



O Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI) da Polícia Militar do Ceará é conhecedor da Portaria CGAI nº 01/2016, a qual dispõe sobre a uniformização na classificação de informação sigilosa de matéria comum a todos os órgãos e entidades do Poder Executivo Estadual.

Contudo, algumas informações não estavam dispostas na Portaria e houve a necessidade de apresentá-las ao Comitê Gestor, a fim de que possamos resguardar a Corporação de quaisquer situações prejudiciais. Neste caso, foram classificadas pelo Comitê Gestor, como informação sigilosa, os seguintes assuntos:

| INFORMAÇÃO                | GRAU DE SIGILO | IMPORTÂNCIA  | IMPACTO  | PRAZO            |
|---------------------------|----------------|--|--|------------------|
| Distribuição de Efetivo   | Secreto        | Resguardar o planejamento operacional evitando o “vazamento” de informações que possam vir a prejudicar o bom andamento do serviço policial, tornando-se imprescindível o sigilo quanto a distribuição dos policiais militares | A concessão deste tipo de informação acaba fragilizando a vida particular dos policiais militares e eles podem ser alvos de pessoas más intencionadas  | 15 (quinze anos) |
| Relatório de Inteligência | Secreto        | Resguardar o planejamento operacional evitando o “vazamento” de informações que possam vir a prejudicar o bom andamento das operações policiais, tornando-se imprescindível o sigilo quanto às operações de inteligência       | Ao conceder as informações relativas ao Serviço de Inteligência, pode acabar frustrando operações que possam auxiliar na prisão de pessoas procuradas pela Justiça, apreensão de material ilícito ou qualquer outra atividade relacionada ao Serviço de Inteligência | 15 (quinze anos) |

## 8. Considerações Finais

Isto posto, verifica-se que, mesmo em um ano difícil ainda por razão da pandemia, houve um grande esforço da equipe da Assessoria de Comunicação Social da Polícia Militar do Ceará para atender as demandas do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) no ano de 2021.

Os números são expressivos, mas a grandeza está na vontade de atender o maior número de demandas possível, sempre primando pelo prazo e atendimento positivo ao cidadão. O tempo, a maturidade e o zelo na realização do trabalho vão nos ajudando a

compreender as peculiaridades de cada manifestação, cada informação solicitada, crítica ou elogio realizado.

Com o período de pandemia e estabelecimento das medidas de isolamento social, a partir de 2020, os cidadãos ficaram mais presentes nos ambientes informatizados; por conta disso, a demanda do sistema aumentou. Com o SIC não foi diferente. Mas todas as respostas foram cuidadosamente elaboradas, buscou-se apresentar a informação na forma mais completa, clara e precisa, primando por uma linguagem humana e cada vez mais próxima da sociedade alencarina. Apresenta-se, portanto, o significativo número de demandas e ações implantadas para atender às manifestações no prazo.

Da experiência vivenciada em 2021, fica o resultado do aprendizado, o compromisso em fazer um trabalho cada vez melhor, estabelecendo um padrão no atendimento, criando vínculos com as demais seções da Polícia Militar do Ceará, a fim de prestarmos um serviço de qualidade para todos os cearenses, indistintamente.

Fortaleza, 28 de janeiro de 2022.

Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)  
Publicado em DOE nº 024, 13/10/2020 (em anexo)

---

Clauber Wagner Vieira de Paula – CEL PM  
Subcomandante Geral/PMCE  
Mat. 104.689-1-4

---

Evandro Queiroz de Assunção – CEL PM  
Coordenador de Desenvolvimento Institucional e Planejamento / CODIP  
Mat. 098.789-1-2

---

Clauber Barbosa Melo – TEN-CEL PM  
Ouvidor da PMCE  
Mat. 103.441-1-5

---

Maria de Fátima Vieira Bezerra de Paula – TEN-CEL PM



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ  
*Secretaria da Segurança Pública  
e Defesa Social*

Assessora de Comunicação Social da PMCE  
Mat. 111.076-1-3