



**GOVERNO 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 2016



DIRETOR-PRESIDENTE

Eduardo Fontes Hotz

COMITÊ SETORIAL DE ACESSO À INFORMAÇÃO – CSAI

Nome: Marcos Aurélio Fontenele Mendes dos Santos

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Liliane Martins de Brito Chiappetta Telles

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Maria Isomar da Silva Xenofonte

Função: Ouvidor Setorial

Nome: Raimundo Rodrigues de Oliveira Júnior

Função: Responsável pelo Serviço de Informação ao Cidadão - SIC

01 – INTRODUÇÃO

O presente relatório objetiva apresentar de forma clara e sucinta os resultados de monitoramento da Lei de Acesso à Informação da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR referente ao período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2016.

Para tanto, faz-se uso de dados estatísticos disponibilizados no Sistema de Ouvidoria SOU – Módulo SIC, contendo a quantidade de pedidos de informação recebidos, atendidos ou indeferidos de acordo com o disposto no Art. 29, inciso III, da Lei Estadual nº. 15.175/2012. A referida Lei, ainda prescreve no Art. 8º, § 1º, inciso II, que o CSAI – Comitê Setorial de Acesso à Informação tem como atribuição monitorar a implementação do disposto na Lei e apresentar, ao Comitê Gestor, relatórios periódicos sobre o seu cumprimento.

02 – Providências adotadas sobre as recomendações emanadas no Relatório de Gestão da Transparência 2015

A recomendação acerca da divulgação da relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação, no banner da LAI, já estava no site institucional, porém em documentos. Solicitamos que fosse transferido para o banner da LAI.

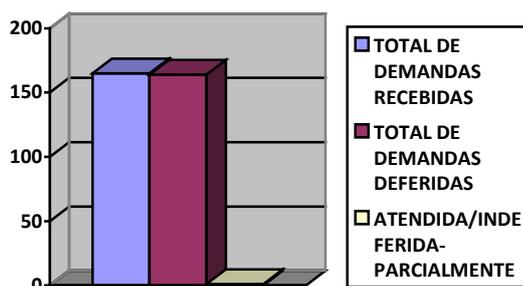
03 - Análise das solicitações de informações do período

3.1 - Informar e discorrer análise sobre o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.

TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	165
-----------------------------	-----



TOTAL DE DEMANDAS DEFERIDAS	164
ATENDIDA/INDEFERIDA-PARCIALMENTE	001



3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

INFORMAÇÕES SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	52
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO METRÔ DE FORTALEZA	34
HORÁRIO E TARIFAS DOS TRENS	20
CONCURSO PÚBLICO	06
INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDITAIS ETC.)	05
ATENDIMENTO DAS BILHETERIAS DO METROFOR	05
ORIENTAÇÕES REFERENTES AOS SERVIÇOS DISPONIBILIZADOS PELA CAGECE	04
BILHETE ÚNICO METROPOLITANO	03
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHO	03



INFORMAÇÕES SOBRE CONTRATOS E CONVÊNIOS	02
INFORMAÇÕES SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES	02
FERIADOS E PONTOS FACULTATIVOS	02
PROBLEMAS NA REDE DE ESGOTO (ESTRUTURA, FUNCIONAMENTO E OBSTRUÇÃO)	02
PROCESSO DE LICITAÇÃO (CENTRAL DE LICITAÇÕES)	02
CARTEIRA DE ESTUDANTE (REGIÃO METROPOLITANA/INTERIOR)	02
PROCESSO DE SELEÇÃO E ESTÁGIO	01
SERVIÇOS RELACIONADOS À FATURA DE CONSUMO (CONTA DE ÁGUA E ESGOTO)	01
SOLICITAÇÃO DE EMPREGO ESTÁGIO	01
VISITAÇÃO DO METROFOR E REALIZAÇÃO DE PALESTRAS	01
VISITA TÉCNICA DOS ENGENHEIROS DO METROFOR	01
ASSITÊNCIA ÀS PESSOAS ATINGIDAS PELA CONSTRUÇÃO DO METROFOR	01
VISTORIA TÉCNICA EM EDIFICAÇÃO	01
BANCA DE PROVA SELEÇÃO	01
BIODIESEL	01
CARÊNCIA DE SERVIDORES/FUNCIONÁRIOS	01



CELEBRAÇÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS	01
DEMORA NA EXECUÇÃO NOS SERVIÇOS DA CAGECE – DESOBSTRUÇÃO DE ESGOTO	01
EDITAL/LICITAÇÃO PARA INSTALAÇÃO DE BOX E QUIOSQUE NAS ESTAÇÕES DO METROFOR	01
ELOGIO AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	01
IMPLANTAÇÃO DE NOVAS LINHAS DO METROFOR (FORTALEZA E CARIRI)	01
INDENIZAÇÃO	01
INFORMAÇÕES SOBRE AÇÕES, PROGRAMAS E OBRAS	01
INFORMAÇÕES SOBRE RELATÓRIOS E INDICADORES FISCAIS	01
LICITAÇÃO (PROCESSO LICITATÓRIO)	01
NÃO COMPETE AO PODER EXECUTIVO ESTADUAL	01
TOTAL	165

3.3 - Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes.

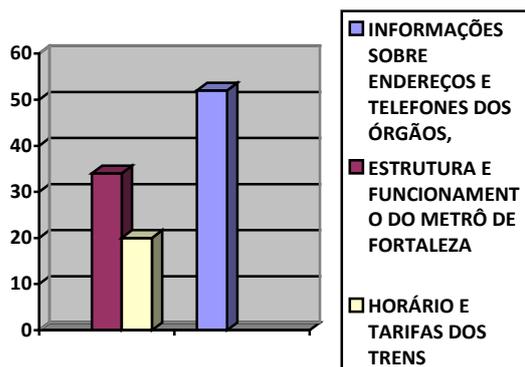
3.3.1 – Embora no site institucional do METROFOR esteja exposto o endereço e telefone do órgão ainda não estava de maneira explícita os horários de atendimento ao público. Solicitamos ao departamento de TI que acrescentasse também na página o horário de atendimento ao público.



3.3.2 – O assunto “Estrutura e Funcionamento do Metrô de Fortaleza” é um dos mais acionados exatamente, porque, não se tem um título específico para cada demanda possível, então, esse é um assunto que engloba mais generalidades.

3.3.3 – Quanto ao assunto “horários e tarifas dos trens” a incidência se dá em decorrência de que na Linha Oeste está expresso no site o horário de cada trem, porém quando se trata do metrô não existe quadro de horários. No sistema metroviário não se utiliza quadro de horário. O tempo de embarque é medido pelo intervalo entre trens. No caso da Linha Sul do Metrô, depois de alguns estudos, chegamos ao intervalo entre trens de apenas 19 minutos. Esse intervalo é o balizador do tempo de embarque dos usuários do Metrô.

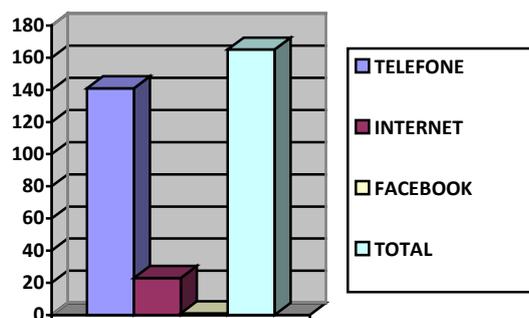
INFORMAÇÕES SOBRE ENDEREÇOS E TELEFONES DOS ÓRGÃOS, ENTIDADES E EQUIPAMENTOS PÚBLICOS E HORÁRIOS DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO	52
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO METRÔ DE FORTALEZA	34
HORÁRIO E TARIFAS DOS TRENS	20





3.3.4 – Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.

TELEFONE	141
INTERNET	23
FACEBOOK	01
TOTAL	165

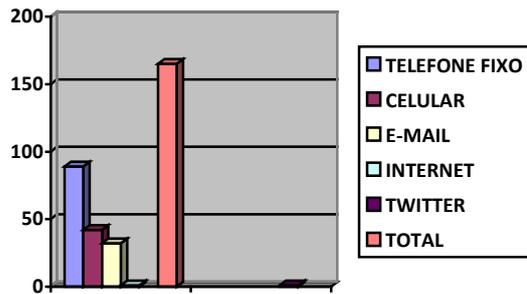


3.3.5 - Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta.

TELEFONE FIXO	89
CELULAR	42
E-MAIL	32
INTERNET	01
TWITTER	01

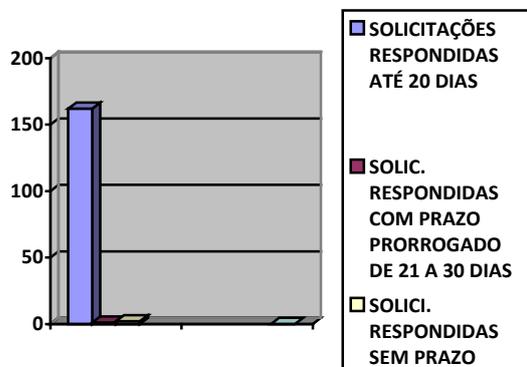


TOTAL	165
-------	-----



3.3.6 - Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).

SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS ATÉ 20 DIAS	162
SOLIC. RESPONDIDAS COM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	01
SOLICI. RESPONDIDAS SEM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	02
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS	00





3.3.7 - Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.

Tempo médio de atendimento 9 dias e 6:20:16 = um total de 48

3.3.8 - Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.

1 - COMO O (A) SENHOR (A) TOMOU CONHECIMENTO DA EXISTÊNCIA DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO DO GOVERNO DO ESTADO?

Opção de Resposta	Quantidade
INFORMES PUBLICITÁRIOS	1
INTERNET	4
OUVIDORIAS SETORIAIS	1

2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.

Opção de Resposta	Quantidade
BOM	1
EXCELENTE	2
ÓTIMO	3



3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA.

Opção de Resposta	Quantidade
BOM	1
EXCELENTE	3
INSUFICIENTE	1
ÓTIMO	1

4 - VOCÊ RECOMENDARIA O DO SERVIÇO DE INFORMAÇÕES AO CIDADÃO PARA OUTRAS PESSOAS?

Opção de Resposta	Quantidade
NÃO	1
SIM	5

3.3.9 - Informar e discurrir análise sobre as solicitações de informação que demandaram recurso, caso tenha havido.

Não houve.

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

No que diz respeito ao atendimento das exigências da Lei de Acesso à Informação a Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR, não encontrou nenhuma dificuldade em responder suas demandas, uma vez que o CSAI- Comitê Setorial de Acesso à Informação trabalha em parceria com a Ouvidoria. Utilizou-se da mesma eficácia em que trabalha a Ouvidoria e atendeu em tempo hábil todas as suas demandas.

Quanto à classificação das informações sigilosas, apenas o processo licitatório foi entendido pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação – CGAI, como tendo necessidade de ser classificado como informação reservada, tendo em vista que a própria Lei de Licitação prevê a restrição do acesso durante o trâmite até a publicação em Diário Oficial, após a abertura das propostas não há qualquer peça do edital que deva ser mantida em sigilo. Portanto, a Companhia não encontrou nenhum problema no atendimento das demandas por informações, porque já se apresenta como um órgão aberto e transparente perante a sociedade.

Quanto à disseminação de uma cultura do acesso à informação o primeiro passo foi atender prontamente as solicitações em tempo oportuno, fazendo assim, o próprio marketing através de um trabalho eficiente, haja vista, não houve sequer uma demanda que não tenha sido respondida dentro do prazo legal de até 20 dias. Outro caminho para a propagação do acesso à informação é o trabalho realizado pela equipe de relações públicas da Companhia que através de palestras nas instituições informam este instrumento de democratização que a LAI.

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

O ato de ser interpelado pelo cidadão quanto a informações que antes não se perguntava gerou uma consciência de democratização por parte da Companhia nos setores que foram acionados para fornecer as informações. O ato de atender a sociedade



conforme suas indagações, de certa forma, constrange o empregado ao zelo em suas atividades contribuindo no melhoramento dos serviços públicos. Sem nenhuma dúvida fornecer a resposta adequada ao cidadão ou direcioná-lo ao órgão que possa orientá-lo é também contribuir na formação cidadã aproximando a população mais ainda do governo.

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

O Metrofor através do Comitê Setorial de Acesso à Informação e seus meios de comunicação interna preocupou-se em informar a todos da Companhia acerca da importância da Lei de Acesso à Informação e ainda promoveu palestras educativas. Em decorrência dessas ações não houve durante o ano de 2016 nenhuma dificuldade em prestar o serviço à população.

07 – Classificações de documentos

O Metrofor apresentou através do CSAI o “Processo Licitatório” como o único documento passível de sigilo reservado, tendo em vista que a própria lei de Licitação prevê a restrição do acesso durante o trâmite até a publicação em Diário Oficial do Estado. No demais, a Companhia não dispõe de informações sigilosas que não possa fornecer ao cidadão.

08 – Considerações Finais

O Comitê Setorial de Acesso a Informação considera que o Metrofor desenvolveu ano de 2016 um trabalho extremamente relevante para sociedade, no sentido que cumpriu



o seu papel como órgão público, respondendo a população conforme suas dúvidas e ainda publicitou a implementação da lei de Acesso à Informação.

A companhia apresentou um índice de resolutividade bastante satisfatório, porque das 165 demandas que foram apresentadas, 162 delas foram respondidas até 20 dias, conforme determinação legal.

Fortaleza, 30/01/2016.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI

Nome: Marcos Aurélio Fontenele Mendes dos Santos

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação

Nome: Liliane Martins de Brito Chiappetta Telles

Função: Assessor de Desenvolvimento Institucional ou cargo equivalente

Nome: Maria Isomar da Silva Xenofonte

Função: Ouvidor Setorial

Nome: Raimundo Rodrigues de Oliveira Júnior

Função: Responsável pelo Serviço de Informações ao Cidadão - SIC