



**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 2017



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 2017.

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 2016 (recomendações 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 16)

O Metrofor tem tido a preocupação de dá resposta satisfatória aos cidadãos e em tempo hábil, haja vista, tem mantido a prescrição da LAI acerca da pontualidade, respondendo o quanto antes, as solicitações, e mesmo em caso da necessidade de prorrogação de prazo, têm-se obedecido ao limite estabelecido. Estão listadas a baixo as recomendações relativas ao ano 2016 e que foram providencias:

01 – Priorizar as atividades relacionadas ao Serviço de Informação ao Cidadão – SIC.

- O Metrofor tem atendido ao cidadão tempestivamente e apresentado seus relatórios anuais oportunamente.

02 – O Comitê Setorial de Acesso à Informação reunir-se periodicamente, conforme previsto no Decreto 31.199/2013.



- Foi elaborado um cronograma anual fixando previamente reuniões ordinárias trimestrais, e em caso de necessidades, reuniões extraordinárias.

03 – Ampliar nível de divulgação de informações de informações por meio de site institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.

- Estamos disponibilizando a partir de 2018 no site do Metrofor conforme exigência da LAI, como Transparência Ativa, os conteúdos mais demandados pelos cidadãos, ou seja, os pedidos de informações mais frequentes.

04 – Promover maior divulgação da LAI e das ferramentas disponíveis para registro das solicitações de informações.

- O Metrofor tem promovido um trabalho de conscientização nas comunidades chamado “Metrô e Cidadania” onde são dadas palestras sobre vários temas como, preservação de patrimônio público, meio ambiente e temas de relevância social. Diante disso, o CSAI idealizou contribuir divulgando inclusive a Lei de Acesso à Informação e os canais de acesso.

05 – Melhorar a acessibilidade para pessoas com deficiência no Sistema SOU/SIC.

- Está previsto para o ano de 2018, conforme cronograma anual de reuniões do CSAI, a pauta “Acessibilidade para pessoas com deficiência” no Sistema SIC/SOU.

06 – Melhorar os relatórios disponibilizados pelo SOU/SIC.

- Disponibilizamos todos os relatórios do SIC dos anos anteriores como também atualizamos os nomes dos membros do CSAI no site. Serão promovidas algumas ações em 2018 que certamente irão aprimorar eficazmente a qualidade dos relatórios.

16 – Divulgar no respectivo site institucional, no Banner da Lai, a relação das informações classificadas como sigilosas pelo Comitê Gestor de Acesso à Informação.



- Todas as recomendações relativas à divulgação de informações, já foram concluídas e estão disponibilizadas no Banner da LAI, no site institucional.

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	291
TOTAL DE DEMANDAS DEFERIDAS	290
ATENDIDA/INDEFERIDA-PARCIALMENTE	001

3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO METRÔ DE FORTALEZA	46
ATENDIMENTO DAS BILHETERIAS DO METROFOR	13
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHOS	08
CARTEIRA DE ESTUDANTE (REGIÃO METROPOLITANA/INTERIOR)	05
HORÁRIO E TARIFAS DOS TRENS	04
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO METRÔ DO CARIRI	02
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS	02
BILHETE ÚNICO METROPOLITANO	02
SOLICITAÇÃO DE DOCUMENTOS	02



CURSOS DE CAPACITAÇÃO	02
INFORMAÇÃO SOBRE ÓRGÃOS E ENTIDADES	01
INFORMAÇÕES SOBRE O PROJETO DE GOVERNO DO ESTADO	01
OPERAÇÃO DA LINHA LESTE DO METROFOR (CENTRO ATÉ UNIFOR)	01
PRÉDIOS E TERRENOS PÚBLICOS ABANDONADOS	01
PROCESSO DE SELEÇÃO E ESTÁGIO	01
PROGRAMAS E PROJETOS DE ASSISTÊNCIA SOCIAL	01
SOLICITAÇÃO DE EMPREGO/ESTÁGIO	01
UTILIZAÇÃO OU OCUPAÇÃO INDEVIDA DE PRÉDIO/TERRENO PÚBLICO	01
INFORMAÇÃO SOBRE ESTRUTURA ORGANIZACIONAL E COMPETÊNCIA DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	01
CONCURSO PÚBLICO	01
CONSULTA DE BENS PATRIMONIAIS (VEÍCULOS E IMÓVEIS)	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO METRÔ DE FORTALEZA Ô	01
INAUGURAÇÃO DE OBRAS/EQUIPAMENTOS PÚBLICOS	01
INFORMAÇÃO SOBRE CONTRATOS E CONVÊNIOS	01
CELEBRAÇÃO DE CONTRATOS E CONVÊNIOS E TERMOS DE AJUSTE	01
TOTAL	101



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

3.3.1 - 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.

3.3.2 – O assunto “**Atendimento das bilheterias do Metrofor**” teve um aumento neste ano de 2017 em decorrência da mudança de bilhetes de papel para o bilhete eletrônico. Como toda nova tecnologia implantada requer tempo e exercício para o aperfeiçoamento com relação ao Metrofor não foi diferente.

3.3.3 – O assunto “**Veículo Leve Sobre Trilhos**” teve também uma maior incidência de solicitações de informações porque passou a funcionar em “Operação Assistida” no período da manhã e despertou muita curiosidade dos cidadãos.

ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO METRÔ DE FORTALEZA	46
ATENDIMENTO DAS BILHETERIAS DO METROFOR	13
VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHOS	08

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

TELEFONE	80
INTERNET	21
TOTAL	101



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

CELULAR	54
E-MAIL	44
CARTA	02
TELEFONE FIXO	01
TOTAL	101

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	285
SOLIC. RESPONDIDAS COM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	02
SOLICI. RESPONDIDAS SEM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	04
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 09d e 08:59:33 = um total de 101

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	12
Internet	05
Outros	09
Ouvidorias setoriais	02
2 - AVALIE QUANTO À PRESTEZA NO ATENDIMENTO.	
OPÇÃO DE RESPOSTA	QUANTIDADE
Bom	03
Excelente	15
Insuficiente	01
Ótimo	08
Regular	01



3 - AVALIE QUANTO À QUALIDADE DA INFORMAÇÃO REPASSADA.

OPÇÃO DE RESPOSTA	QUANTIDADE
Bom	01
Excelente	16
Insuficiente	01
Ótimo	07
Regular	03

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

OPÇÃO DE RESPOSTA	QUANTIDADE
Sim	28

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 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, constringe 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 Diretor-Presidente do Metrofor através da Portaria nº 063/2017-DPR, instituiu uma comissão para adoção de providências necessárias à implementação das disposições da LAI. O objetivo da comissão era conferir efetividade à Lei de Acesso à Informação no âmbito da



METROFOR inicialmente a partir da inserção de informações no sítio eletrônico da empresa.

A inovação está no fato de que a comissão agiu e atendeu a todas as demandas solicitadas pela CGE no último relatório de 2016 e atualizou o sítio institucional. A comissão reuniu-se ainda no dia 09 de janeiro, pela manhã, na CGE com representantes do SIC para tirar todas as dúvidas relacionadas à efetivação do disposto na LAI.

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 no ano de 2017 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 291 demandas que foram apresentadas, 285 delas foram respondidas até 20 dias, conforme determinação legal.

Fortaleza, 30/01/2018.



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