



**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 2018



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 2018.

Para tanto, faz-se uso de dados estatísticos disponibilizados no Sistema Ceará Transparente – 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 2017 (recomendações 1, 2, 3, 4, 5, 6 e 14)

O Metrofor tem tido a preocupação de dar 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 2017 e que foram providenciadas:

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 por meio de site institucional e outros mecanismos visando atender de forma ativa os principais assuntos demandados.

- O site atualizado da METROFOR já esta disponibilizando neste ano de 2019 conforme exigência da LAI, como Transparência Ativa, os conteúdos mais demandados pelos cidadãos, ou seja, os pedidos de informações mais frequentes.

04 – Disponibilização de arquivos e informações relacionadas às atividades realizadas pelo órgão.

- 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 2019 que certamente irão aprimorar eficazmente a qualidade dos relatórios.

05 – Palestras de divulgação da LAI para público interno e externo.

- Está previsto para o ano de 2019, conforme cronograma anual de reuniões do CSAI, a pauta “**Lei de Acesso à Informação e Divulgação Proativa**”.

06 – Realização de curso de reciclagem sobre ouvidoria e acesso à informação para os comitês setoriais e demais interessados.

- Está previsto no quadro anual de reuniões do SIC/2019 um encontro com todos os membros do Comitê de Acesso à Informação para tratarmos de um curso de reciclagem para todos os membros e interessados.

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

- A METROFOR, até ao momento, não possui informações sigilosas.



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.

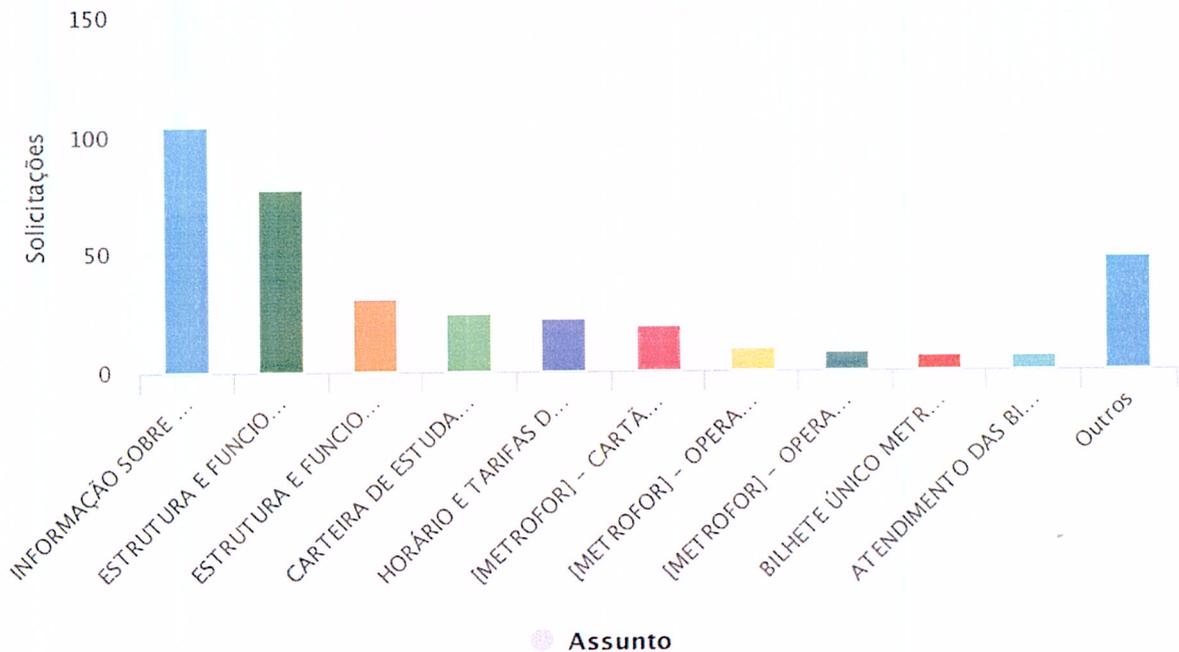
| | |
|----------------------------------|-----|
| TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS | 583 |
| TOTAL DE DEMANDAS DEFERIDAS | 583 |
| ATENDIDA/INDEFERIDA-PARCIALMENTE | 00 |

3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

| | |
|---|----|
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO METRÔ DE FORTALEZA | 21 |
| CARTEIRA DE ESTUDANTE (REGIÃO METROPOLITANA/INTERIOR) | 20 |
| CARTÃO DO ESTUDANTE/METROFOR | 19 |
| OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE | 08 |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DE EQUIPAMENTOS/ÓRGÃOS PÚBLICOS | 06 |
| OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ (LINHA SUL E OESTE) | 04 |
| BILHETE ÚNICO METROPOLITANO | 04 |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ | 03 |
| ATENDIMENTO DAS BILHETERIAS DO METROFOR | 03 |
| CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO | 03 |
| OPERAÇÃO DA LINHA LESTE DO METROFOR (DO CENTRO ATÉ A UNIFOR) | 02 |
| VEÍCULO LEVE SOBRE TRILHOS - VLT | 02 |
| VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS | 02 |
| OPERAÇÃO DA LINHA OESTE DO METROFOR (FORTALEZA/CAUCAIA) | 02 |
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE | 01 |
| APURAÇÃO E PROCEDIMENTOS SOBRE CRIMES DIVERSOS | 01 |
| ANDAMENTO DE OBRAS PÚBLICAS | 01 |
| INFORMAÇÃO SOBRE CONCURSO PÚBLICO (REALIZAÇÃO, NOMEAÇÕES, RECURSOS, EDITAIS ETC.) | 01 |
| INSATISFAÇÃO COM A RESPOSTA DA INSTITUIÇÃO | 01 |
| OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DO CARIRI | 01 |
| PRÉDIOS E TERRENOS PÚBLICOS ABANDONADOS | 01 |



Total de solicitações por assunto



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 embora tenha havido uma nova classificação com assuntos e subassuntos, todavia esta categoria é muito abrangente englobando generalidades de estruturas e funcionamentos.

3.3.2 – O assunto “**Carteira de Estudante (Região Metropolitana/Interior)**” foi muito acionado em decorrência dos estudantes antes mesmo de receberem a carteira de estudante das instituições de ensino com apenas a declaração da instituição perguntarem ao Metrofor se poderiam solicitar o Cartão Estudante do Metrofor.

3.3.3 – O assunto “**Cartão do Estudante do Metrofor**” aparece entre os mais demandados por vários motivos, inclusive perda, roubos, furtos e avaria como quebra de cartão. A solicitação é feita na Estação Benfica e tem um prazo de 10 dias para confecção e entrega e mesmo durante o prazo os estudantes ligam pra saber se já estão prontos.



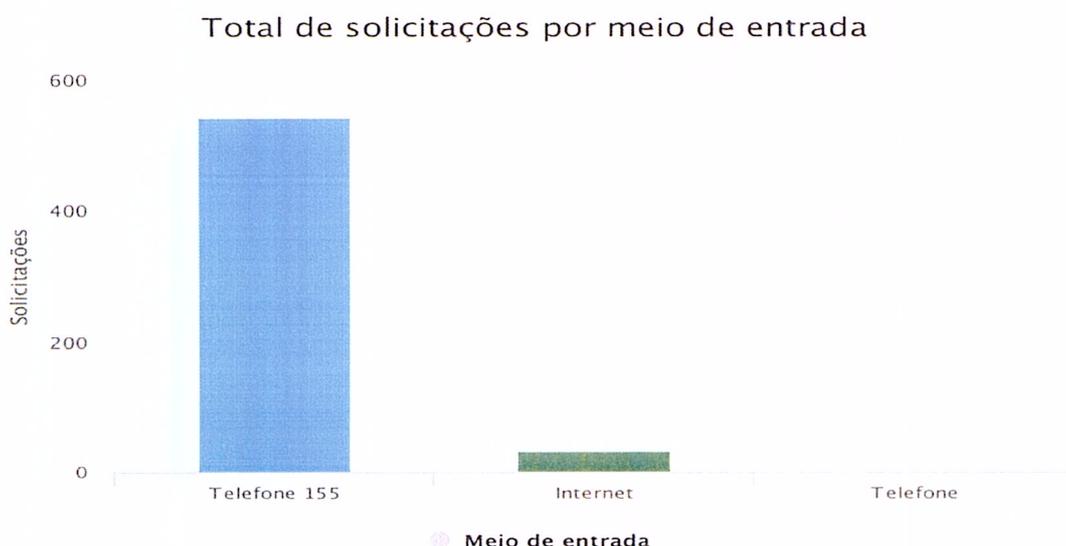
3.3.4 – O assunto “Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe” teve também uma maior incidência de solicitações de informações porque passou a funcionar em “Operação Assistida” com ampliação de horários, inclusive de 6:00 às 13:00h e 16:40 às 20:00h de segunda a sábado no período da manhã e despertou muita curiosidade dos cidadãos.

| | |
|---|----|
| ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO METRÔ DE FORTALEZA | 21 |
| CARTEIRA DE ESTUDANTE (REGIÃO METROPOLITANA/INTERIOR) | 20 |
| CARTÃO DO ESTUDANTE/METROFOR | 19 |
| OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE | 08 |

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

As formas de acesso disponibilizadas ao cidadão para solicitar sua informação são: via telefone, e-mail institucional, carta, presencialmente, central telefônico 155, internet, facebook, twitter e Governo Itinerante. No período em questão, verificou-se que o telefone 155 foi o meio de contato mais utilizado pelos cidadãos para requerer informações ao SIC da METROFOR, seguido pelo meio de entrada internet, como apresentado a seguir:

| | |
|--------------|------------|
| TELEFONE | 01 |
| INTERNET | 33 |
| 155 | 106 |
| TOTAL | 140 |





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

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 | 127 |
| SOLIC. RESPONDIDAS COM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS | 04 |
| SOLICI. RESPONDIDAS SEM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS | 07 |
| SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS | 02 |

Nessa perspectiva, a maioria das demandas de solicitação de informação do ano de 2018, cerca de aproximadamente 91% tem sido respondida até 20 dias conforme Art. 13, § 1º da Lei 15.175/2012. Em referência às solicitações respondidas com prorrogação de prazo, foram aproximadamente 2,9% nesse formato, como determina a Lei em seu Art. 13, § 2ª mediante justificativa dessa prorrogação solicitada pelo setor que detinha a informação pleiteada. Quanto às concluídas fora do prazo, ou seja, com mais de trinta dias, somente em duas solicitações não houve possibilidade de retorno ao destinatário dentro do prazo determinado por lei, em consequência das unidades administrativas competentes necessitarem de prazo superior ao estipulado na norma para atender à solicitação.

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

Tempo médio de atendimento 09d e um total de 140.

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

| RELATÓRIO DE MÉDIA POR QUESTÃO | |
|---|------|
| DE MODO GERAL... | |
| Qual sua satisfação com o SIC neste atendimento | 3,91 |
| Com o tempo de retorno da resposta | 3,18 |
| Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação | 4,09 |
| Com a qualidade da resposta apresentada | 3,64 |

A pesquisa de satisfação é uma importante ferramenta de gestão através da qual se pode identificar provável fragilidade no atendimento ao cidadão, bem como contribui para o aperfeiçoamento na prestação do serviço de informação. Assim torna-se possível uma melhor compreensão das reais necessidades e demandas realizadas pelo usuário do sistema,



melhorando aspectos que segundo o ponto de vista do cidadão não está satisfazendo e reforçando aqueles mais elogiados pelo cidadão.

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

| | | | | | |
|---------|------------|---------------------|---|----------|----------------------|
| 5085259 | 12/12/2018 | Acesso à Informação | Recurso solicitado (primeira instância) | Internet | METROFOR |
| 5083992 | 11/12/2018 | Acesso à Informação | Recurso solicitado (primeira instância) | Internet | METROFOR |
| 5076559 | 27/11/2018 | Acesso à Informação | Recurso solicitado (primeira instância) | Internet | METROFOR |
| 5042331 | 25/09/2018 | Acesso à Informação | Recurso solicitado (primeira instância) | Internet | METROFOR/ SEINFRA |

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.



- Relativamente aos cidadãos solicitantes na maioria das vezes falta clareza e objetividade nas descrições das informações solicitadas.

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 2017 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 2018 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 140 demandas que foram apresentadas, 127 delas foram respondidas até 20 dias, conforme determinação legal.

Fortaleza, 20/03/2019.

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