



**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 2019**



**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 2019.

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 2018 (recomendações 7, 8, 10, e 13)

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 2018 e que foram providenciadas:

## 07 – Formalizar/Atualizar e estruturar o respectivo Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI, de forma que atenda a todos os requisitos previstos no Decreto Estadual nº. 31.199/2013.

- O Metrofor está rigorosamente em dias com relação à atualização do Comitê Setorial de Acesso à Informação conforme o Decreto Estadual 31.199/2013. Já entramos em contato com a CGE, houve um erro em mencionar o Metrofor no Relatório de Gestão da



Transparência 2018. A Atualização do CSAI foi feita desde 14 de junho de 2016 conforme a Portaria nº 85/2016-DPR.

**08 – Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2018 ficou abaixo da média estadual.**

- Procuramos não somente responder em tempo hábil, mas também dando mais atenção a adequação da linguagem ao público atendido. Embora a maioria das vezes a insatisfação do usuário não está na qualidade da resposta recebida, mas com a “natureza” da resposta, que não foi como ele gostaria que fosse.

**10 – Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2018, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º31.199 de 30 de abril de 2013.**

- Acreditamos que houve um equívoco relacionado a este item, visto que o Relatório de 2018 foi encaminhado à CGE.

**13 – 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.**

- Já estão disponibilizamos todos os relatórios do SIC dos últimos anos.

**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	107
TOTAL DE DEMANDAS DEFERIDAS	107
ATENDIDA/INDEFERIDA-PARCIALMENTE	00



### 3.2 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

CARTÃO DO ESTUDANTE DO METROFOR	24
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE	19
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ (LINHA SUL E OESTE)	06
TARIFAS DO METRÔ BILHETAGEM	04
INFORMAÇÕES SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC.)	04
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	04
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	04
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ DE FORTALEZA	02
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	02
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	02
ÁREA DE DOMÍNIO DA LINHA FÉRREA	02
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	01
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DO CARIRI	01
MÍDIAS SOCIAIS DO GOVERNO DO ESTADO (OFERTA DE SERVIÇOS PELAS REDES SOCIAIS)	01

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

3.3.1 – 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.

3.3.2 – 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.

3.3.4 – Em decorrência do aumento bastante significativo do contingente de passageiros durante o ano de 2019, inclusive com a inauguração de mais duas Estações, a Juscelino Kubitschek e a Estação Padre Cícero.



CARTÃO DO ESTUDANTE DO METROFOR	24
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE	19
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ (LINHA SUL E OESTE)	06

### 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	00
INTERNET	29
155	77
<b>TOTAL</b>	<b>106</b>

### 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	107
SOLIC. RESPONDIDAS COM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	00
SOLICI. RESPONDIDAS SEM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	00
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS	00

Nessa perspectiva, todas as demandas de solicitação de informação do ano de 2019, foram 100% respondidas até 20 dias conforme Art. 13, § 1º da Lei 15.175/2012.

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

Tempo médio de atendimento 05d e um total de 107.

### 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	4,68
Com o tempo de retorno da resposta	4,43
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,52



Com a qualidade da resposta apresentada

4,29

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.

5083992	09/01/2019	Acesso à Informação	Recurso solicitado (primeira instância)	Internet	METROFOR
---------	------------	---------------------	---	----------	----------

#### 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 sitio 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 2019 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 107 demandas que foram apresentadas, todas foram respondidas até 20 dias, conforme determinação legal.

Fortaleza, 31/01/2019.

### 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