



RELATÓRIO DE GESTÃO

DA TRANSPARÊNCIA

2020



**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 2020



GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ



DIRETOR-PRESIDENTE

Fernando Antonio Costa de Oliveira

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 Mazulo

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 2020.

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 2019 (recomendações 7 e 10)

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 2019 e que gostaríamos de apresentar a justificava acerca destes tópicos, porque entendemos que houve um equívoco.

Obs.: O Relatório Gestão da Transparência da CGE anos 2018, 2019 apresentam as seguintes recomendações como sendo não atendidas pela Metrofor, todavia entendemos que pode ser um equívoco, visto que, já descrevemos no Relatório anterior da Companhia que estamos em dias com as exigências normativas. A recomendação nº 7 do Relatório de Gestão da Transparência recomenda à Companhia “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”.

Ao que já respondemos que a 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 e 2019. A Atualização do CSAI foi feita desde 14 de junho de 2016 conforme a **Portaria nº 85/2016-DPR**.

Da mesma forma a recomendação de nº 10 “**Apresentar ao Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI) o Relatório de Monitoramento e Implementação da Lei de Acesso à Informação, exercício 2019, em respeito ao que dispõe o inciso II do art. 2º do Decreto n.º31.199 de 30 de abril de 2013**”. Ao que respondemos que houve um equívoco relacionado a este item, visto que o Relatório de 2019 foi encaminhado à CGE.

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	108
TOTAL DE DEMANDAS DEFERIDAS	107
ATENDIDA/INDEFERIDA-PARCIALMENTE	01

3.2 - Quantidade de Solicitações de Informação por Classificação (Transparência Ativa, Transparência Passiva, Indeferida e Não Atendida).

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendida – Transparência Ativa	14
Atendida – Transparência Passiva	90
Não Atendida de Forma Clara e Precisa	01
Não Atendida Competência de Outros Poderes	02
Sem Classificação	01
TOTAL	108

Em torno de 97,22% das solicitações foram atendidas. Embora a maioria das solicitações tenha tido tratamento de resposta como transparência passiva, foi possível indicar, na resposta, mecanismos de transparência ativa já disponíveis nos sítios institucionais e no Ceará Transparente.

3.3 – Assuntos mais demandados apresentando análise e considerações/providências

CARTÃO DO ESTUDANTE DO METROFOR	39
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	07
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE	05
TARIFAS DO METRÔ BILHETAGEM	03
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	02
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE SOBRAL	02
END., TEL. E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	02
CORONAVÍRUS (COVID 19)	02
PROCESSO DE SINDICÂNCIA	01
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DO CARIRI	01
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ (LINHA SUL E OESTE)	01
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ DE FORTALEZA	01
INFORMAÇÃO SOBRE SERVIDOR	01
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	01



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

CARTÃO DO ESTUDANTE DO METROFOR	39
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	07
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE	05

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. Porém no ano de 2020 em decorrência da Pandemia houve uma demora na emissão da Carteira de Estudante anual e assim, houve muitas solicitações de informações representando um percentual de 36,11%.

3.3.2 – O assunto “Estrutura e Funcionamento das Estações do Metrô” representa 6,48% do total das demandas e aparece também entre os mais demandados em decorrência do período que o metrô passou inoperante e os cidadãos queriam saber quando voltariam a funcionar.

3.3.3 – 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. Estas solicitações representam 4,62% da totalidade das demandas.

3.3.5 - 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, isso se justifica pelo fato de que o telefone ainda está sendo mais acessível do que a internet para alguns cidadãos. O segundo meio de entrada mais utilizado fora a internet, como apresentado a seguir:



TELEFONE	00
INTERNET	39
155	69
TOTAL	108

Em geral os solicitantes adotaram o sistema 155 do governo do Estado como o meio de entrada de suas solicitações representando 6,3% das 108 solicitações registradas no período.

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

RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE ESPOSTA	
SISTEMA	06
TELEFONE	25
CARTA	00
E-MAIL	55
TWITTER	00
FACEBOOK	00
INSTAGRAM	00
PRESENCIAL	00
WHATSAPP	22
TOTAL	108

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

SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS ATÉ 20 DIAS	98
SOLIC. RESPONDIDAS COM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	03
SOLICI. RESPONDIDAS SEM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	02
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS	04

Nessa perspectiva, 95,33% das demandas de solicitação de informação do ano de 2020, foram respondidas até 20 dias conforme Art. 13, § 1º da Lei 15.175/2012. Não houve nenhuma demanda que não foi respondida.



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

Tempo médio de atendimento 08 dias em um total de 108. Em comparação com o ano de 2019 que o tempo médio de resposta fora de 5 dias. acreditamos que esse aumento de 3 dias se deu em decorrência da pandemia que dificultou um pouco o acesso aos gestores, visto que muitos estiveram *home office* e atrasaram as respostas.

3.3.9 - 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	4,5
Com o tempo de retorno da resposta	4,4
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,8
Com a qualidade da resposta apresentada	4,3

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.

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

Não houve nenhuma demanda com recurso durante o ano de 2020.



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 não deixando de responder nenhum solicitante. 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.

A Companhia deu andamento no que fora proposta através da Portaria nº 063/2017-DPR, que 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.

Em 2020 houve novamente um trabalho para adequar mais ainda a Companhia nos moldes da transparência com relação a Lei de Acesso à informação. A Companhia publicitou em seu site oficial muitas informações que ainda estavam sendo ajustadas, como também atualizou muitos sistemas melhorando sua gestão de TI.

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 2020 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 108 demandas que foram apresentadas, 95,33% foram respondidas até 20 dias, conforme determinação legal.

Fortaleza, 26/01/2021.

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 Mazulo

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