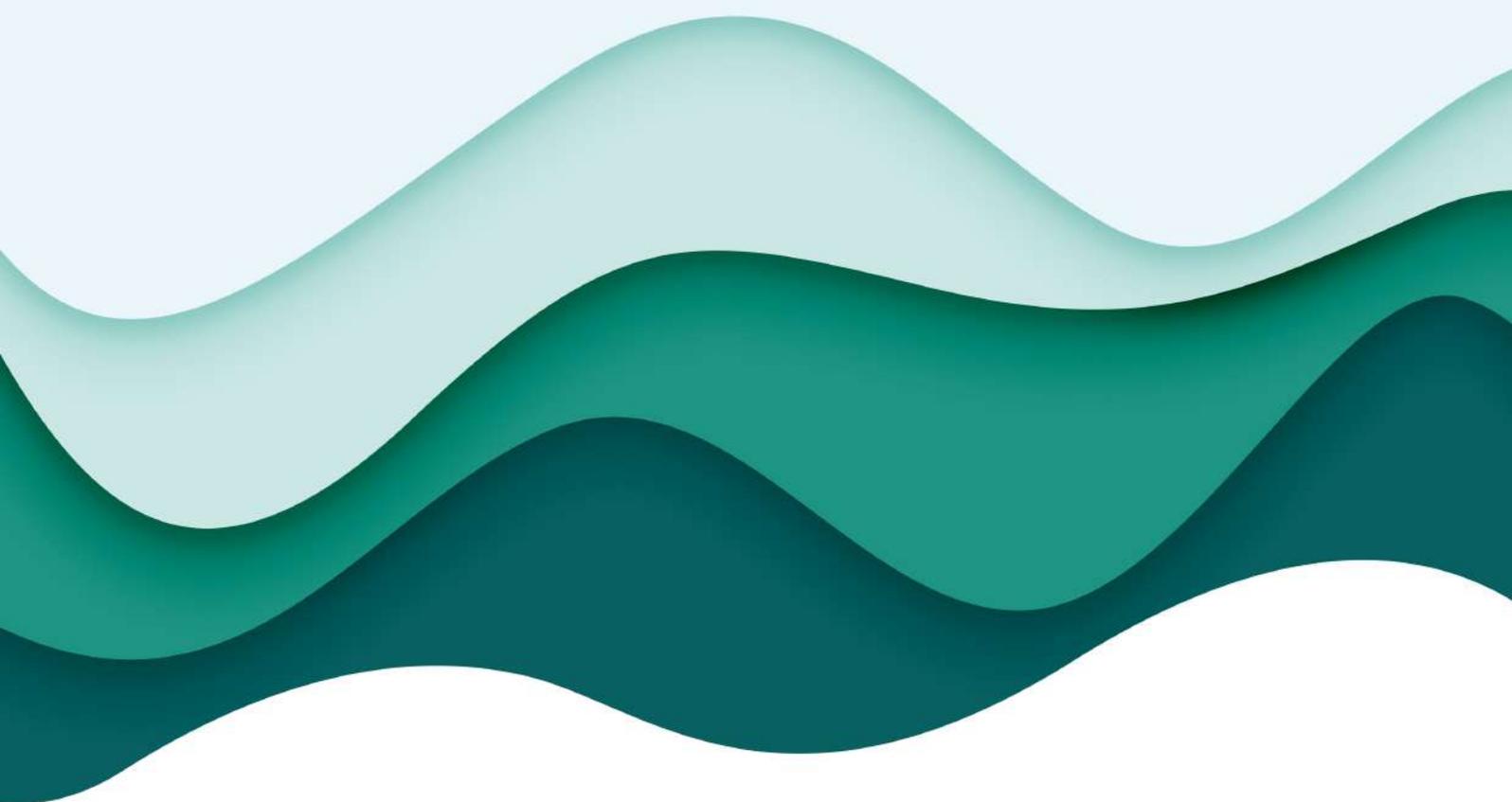


RELATÓRIO
DE GESTÃO DA
TRANSPARÊNCIA





**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei Estadual n° 15.175/2012

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2021



**GOVERNO DO
ESTADO DO CEARÁ**



DIRETOR-PRESIDENTE

Igor Vasconcelos Ponte

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 2021.

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 2020 (recomendações 3, 5 e 6)

Orientação 3) 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.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação da METROFOR no ano de 2020 atingiu o percentual de 90% na pesquisa de satisfação e ultrapassou a meta estipulada pela CGE, que fora de 88,4%. Portanto, tem apresentado paulatinamente melhoras no índice de satisfação dos usuários.

Orientação 5) 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.º 31.199 de 30 de abril de 2013.



Informamos que houve um equívoco recorrente relacionado a este item, visto que o Relatório de 2019 foi encaminhado à CGE.

“**Orientação 6)** 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**.

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	96
TOTAL DE DEMANDAS DEFERIDAS	91
ATENDIDA/INDEFERIDA-PARCIALMENTE	5

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

SITUAÇÃO	QUANTIDADE
Atendida – Transparência Ativa	27
Atendida – Transparência Passiva	63
Não Atendida de Forma Clara e Precisa	01
Não Atendida Competência de Outros Poderes	00
Sem Classificação	05
TOTAL	96



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/METROFOR	19
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	12
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE	10
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	9
TARIFAS DO METRÔ/BILHETAGEM	9
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ (LINHA SUL E OESTE)	6
ÁREA DE DOMÍNIO DA LINHA FÉRREA	6
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	4
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	2
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	2
END., TEL. E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	2
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	2
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ DE FORTALEZA	2
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE SOBRAL	2
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DO CARIRI	2
SEM ASSUNTO	1
POLUIÇÃO SONORA (DIVERSOS)	1
INF. SOBRE LEGISLAÇÕES ESTADUAIS (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	1
SISTEMAS INSTITUCIONAIS E APLICATIVOS	1
PLANO DE CARGOS E CARREIRAS	1
MÍD. SOC. DO GOV. DO ESTADO (OFERTA DE SERV. PELAS REDES SOCIAIS)	1
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	1



3.4 - Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes

CARTÃO DO ESTUDANTE DO METROFOR	17
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	08
TARIFAS DO METRÔ/BILHETAGEM	06

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 2021 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 19,79%.

3.3.2 – O assunto “Estrutura e Funcionamento das Estações do Metrô” representa 8,33% do total das demandas e aparece também entre os mais demandados em decorrência do período de normalização de todos os horários do metrô que foi voltando à normalidade paulatinamente e os cidadãos queriam saber quando voltariam a funcionar plenamente.

3.3.3 – O assunto “**TARIFAS DO METRÔ/BILHETAGEM**” teve também uma maior incidência de solicitações de informações, embora muito pouca em relação à 2020, sem nenhuma justificativa plausível. Estas solicitações representam 6,25% 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	46
155	50
TOTAL	96

Em geral os solicitantes adotaram o sistema 155 do governo do Estado como o meio de entrada de suas solicitações representando 52% das 96 solicitações registradas no período.

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

RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE ESPOSTA	
SISTEMA	03
TELEFONE	06
CARTA	00
E-MAIL	44
TWITTER	00
FACEBOOK	00
INSTAGRAM	00
PRESENCIAL	00
WHATSAPP	43
TOTAL	96

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	86
SOLIC. RESPONDIDAS COM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	00
SOLICI. RESPONDIDAS SEM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	01
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS	04



Nessa perspectiva, 89,58% das demandas de solicitação de informação do ano de 2021, foram respondidas até 20 dias conforme Art. 13, § 1º da Lei 15.175/2012.

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

Tempo médio de atendimento 09 dias em um total de 96. Em comparação com o ano de 2020 que o tempo médio de resposta fora de 8 dias acreditamos que esse aumento de 1 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	03
Com o tempo de retorno da resposta	3,6
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	3,71
Com a qualidade da resposta apresentada	2,65

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 2021.



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

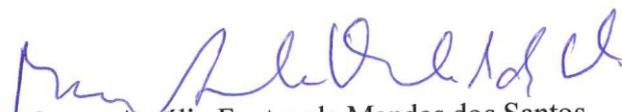
O Metrofor apresentou através do CSAI o “Processo Licitatório” como o único documento passível de sigilo reservado, tendo em vista que a própria lei de Licitação prevê a restrição do acesso durante o trâmite até a publicação em Diário Oficial do Estado. No demais, a Companhia não dispõe de informações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

08 – Considerações Finais

O Comitê Setorial de Acesso a Informação considera que o Metrofor deu continuidade no ano de 2021 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 96 demandas que foram apresentadas, 89,58% foram respondidas até 20 dias, conforme determinação legal.

Fortaleza, 29/03/2022.

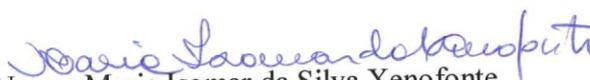
Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



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