



**Relatório de Monitoramento da Implementação e Cumprimento da Lei
Estadual nº 15.175/2012**

Período de 1º de Janeiro a 31 de dezembro de 2022

Fortaleza, fevereiro de 2023

DIRETOR-PRESIDENTE

Plínio Pompeu de Saboya Magalhães Neto

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

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR é uma empresa de economia mista, com controle majoritário do Governo do Ceará, e que realiza o transporte de passageiros sobre trilhos no estado, através da operação – no momento – de cinco linhas metroviárias. A estrutura administrativa é composta por seis diretorias: Desenvolvimento Estratégico, Desenvolvimento e Tecnologia, Gestão Empresarial, Operação e Manutenção, além da Diretoria da Presidência.

O presente relatório objetiva apresentar de forma clara e sucinta os resultados de monitoramento da Lei de Acesso à Informação da Companhia 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 2021

Recomendação 3) Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação, considerando que a resolubilidade ficou abaixo da média estadual.

O Comitê Setorial de Acesso à Informação esteve com o **Diretor-Presidente** da Companhia para tratar dos atrasos relacionados às demandas da LAI, que prontamente se comprometeu juntamente com o CSAI de mobilizar os gestores, como também promover campanhas educativas no âmbito da empresa para a conscientização de todos.

Orientação 3) Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2021 ficou abaixo da média estadual.

Acolhemos a recomendação do aprimoramento das respostas no intuito de voltarmos novamente a um melhor índice de qualificação.

03 - Análise das solicitações de informações do período

03.1 - Informar e discorrer análise sobre o quantitativo de solicitações de informação recebidas, atendidas, não atendidas e indeferidas.

TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	94
TOTAL DE DEMANDAS ATENDIDAS	81
NÃO ATENDIDAS	13
INDEFERIDAS	00

Das 94 solicitações recebidas, 81 delas foram atendidas prontamente. Entretanto, treze solicitações estão sendo produzidas pelos respectivos responsáveis.

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

CARTÃO DO ESTUDANTE DO METROFOR	13
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	12
ÁREA DE DOMÍNIO DA LINHA METROFERROVIÁRIA	03

3.2.1 – 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 2022 apresentou uma demanda menor do que em 2021. Enquanto em 2021 houve 17 solicitações acerca de Cartão de Estudante, em 2022 foram apenas 13, havendo assim uma redução de 24% com relação ao ano anterior.

3.2.2 – O assunto “**Estrutura e Funcionamento das Estações do Metrô**” representa 13% do total das demandas. Acredita-se que pelo fato de muitos temas referir-se às Estações então, são incluídos no Assunto – Estrutura e Funcionamento das Estações. Até mesmo questões que, não se tem ainda, uma nomenclatura específica passam a pertencer a este assunto.

3.2.3 – O assunto “**Área de Domínio da Linha Metroferroviária**” teve apenas 3 ocorrências durante o ano e não há nenhuma justificativa plausível para o quantitativo que é bastante baixo.

3.3 - 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 a **internet** foi o meio de contato mais utilizado pelos cidadãos para requerer informações ao SIC da METROFOR. O segundo meio de entrada mais utilizado fora a **Central Telefônica 155**, como apresentado a seguir:

INTERNET	52
155	41
E-MAIL	01
TOTAL	94

Em geral os solicitantes adotaram a internet como o meio de entrada de suas solicitações representando 55% das 94 solicitações registradas no período.

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

RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE ESPOSTA	
SISTEMA	04
TELEFONE	04
CARTA	00
E-MAIL	51
TWITTER	00
FACEBOOK	00
INSTAGRAM	00
PRESENCIAL	00
WHATSAPP	35
TOTAL	94

Em relação ao meio pelo qual os cidadãos preferiram suas respostas, a grande maioria optou por **e-mail**, um total de 51 solicitações correspondendo a 54% do total das demandas. O segundo meio de resposta mais solicitado ficou com o **whatsapp** com um total de 35, equivalendo assim 37% do total das solicitações.

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

SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS ATÉ 20 DIAS	65
SOLIC. RESPONDIDAS COM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	01
SOLICI. RESPONDIDAS SEM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	01
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS	15

Nessa perspectiva, 69% das demandas de solicitação de informação do ano de 2022, foram respondidas até 20 dias conforme Art. 13, § 1º da Lei 15.175/2012.

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

Tempo médio de atendimento 21 dias em um total de 94. Em comparação com o ano de 2021 que o tempo médio de resposta fora de 9 dias acreditamos que esse aumento de 12 dias se deu em decorrência da mudança gestores e vacância de alguns setores.

3.7 - 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	3,46
Com o tempo de retorno da resposta	4,00
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,08
Com a qualidade da resposta apresentada	2,92

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.

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

Houve 2 (duas) solicitações que demandaram recursos.

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 faltam 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 perguntavam 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 2022 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 2022 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 94 demandas que foram apresentadas, 69% foram respondidas até 20 dias, conforme determinação legal.

Fortaleza, 08/03/2023.

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