

2023

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA



METROFOR



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

Período de 1º de Janeiro a 31 de Dezembro de 2023

Fortaleza, Fevereiro de 2024

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

Rua Senador Jaguaribe nº 501 – Moura Brasil • CEP 60.010-010

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 3101.7100

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

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, Implantação, 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 2023.

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 2023

No ano de 2023, não foram identificadas recomendações direcionadas à METROFOR no Relatório de Gestão da Transparência. Portanto, não foram necessárias providências específicas em resposta a recomendações neste período.

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	71
TOTAL DE DEMANDAS ATENDIDAS	68
NÃO ATENDIDAS	03
INDEFERIDAS	00

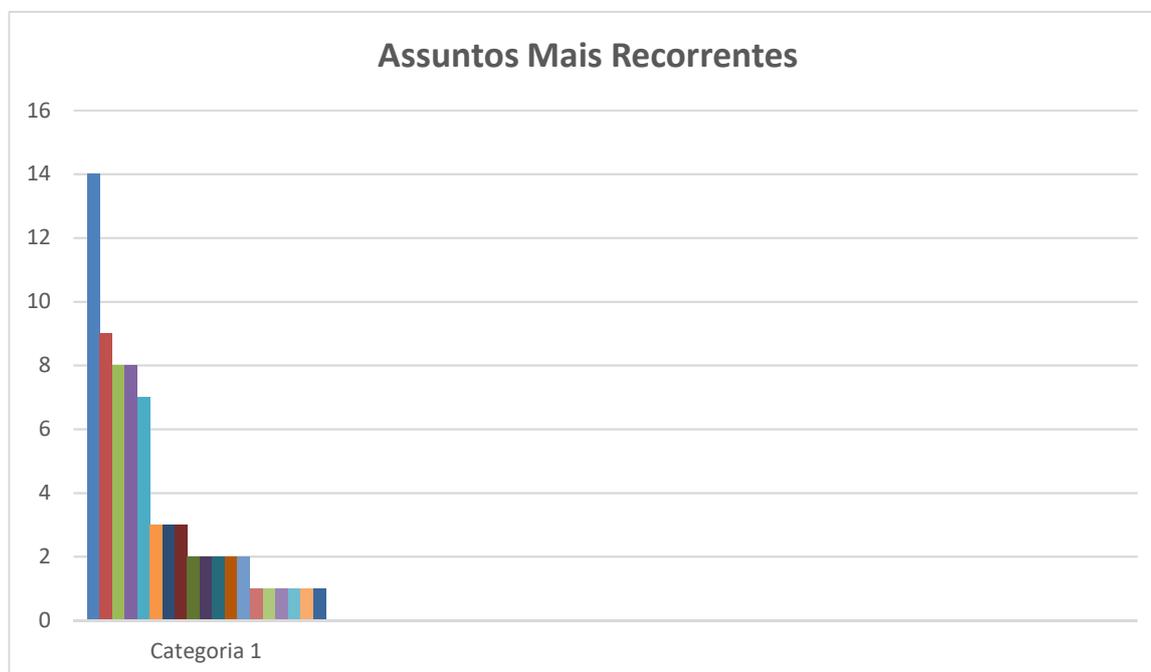
Das 71 solicitações recebidas, 68 delas foram atendidas prontamente. Entretanto, três solicitações estão sendo produzidas pelos respectivos responsáveis.



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

GRATUIDADE DE PASSAGEM	14
CARTÃO PRÉ PAGO/ÚNICO/MÚLTIPLO	09
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	08
CARTÃO DO ESTUDANTE DO METROFOR	08
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	07
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ LINHA SUL	03

OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE	03
ÁREA DE DOMÍNIO DA LINHA METROFERROVIÁRIA	03
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ LINHA OESTE	02
CENTRO DE MANUTENÇÃO DA VILA UNIÃO	02
PROBLEMAS EM CONTRATOS E CONVÊNIOS	02
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE SOBRAL	02
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DO CARIRI	02
SERVIÇO DE APREENDIDO/ACHADO/PERDIDO	01
FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA	01
COMPRA DE PASSAGEM	01
VIOLAÇÃO DE DIREITOS HUMANOS - CONFLITOS FUNDIÁRIOS E AGRÁRIOS	01
EFETIVO DE PESSOAL DOS ÓRGÃOS E ENTIDADES	01
CONDUTA INADEQUADA DE SERVIDOR/COLABORADOR	01
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ (LINHA SUL E OESTE)	01



3.2.1 – O assunto “**Gratuidade de Passagens**” aparece entre os mais demandados por vários motivos, inclusive perda, roubos, furtos e avaria como quebra de cartão. Porém, no ano de 2023

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

Rua Senador Jaguaribe nº 501 – Moura Brasil • CEP 60.010-010

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 3101.7100

apresentou uma demanda ainda maior do que em 2022, em decorrência da criação do “**Cartão Gratuidade**” que antes não existia. A gratuidade era fornecida através da concessão de um cartão unitário imediato para acesso ao transporte.

3.2.2 – O assunto “**Cartão Pré-Pago/Único/Múltiplo**” apresentou apenas 8 demandas, que representa 11,26% da totalidade. A maior parte dessas demandas tem a ver com validade de créditos ou defeito de cartões.

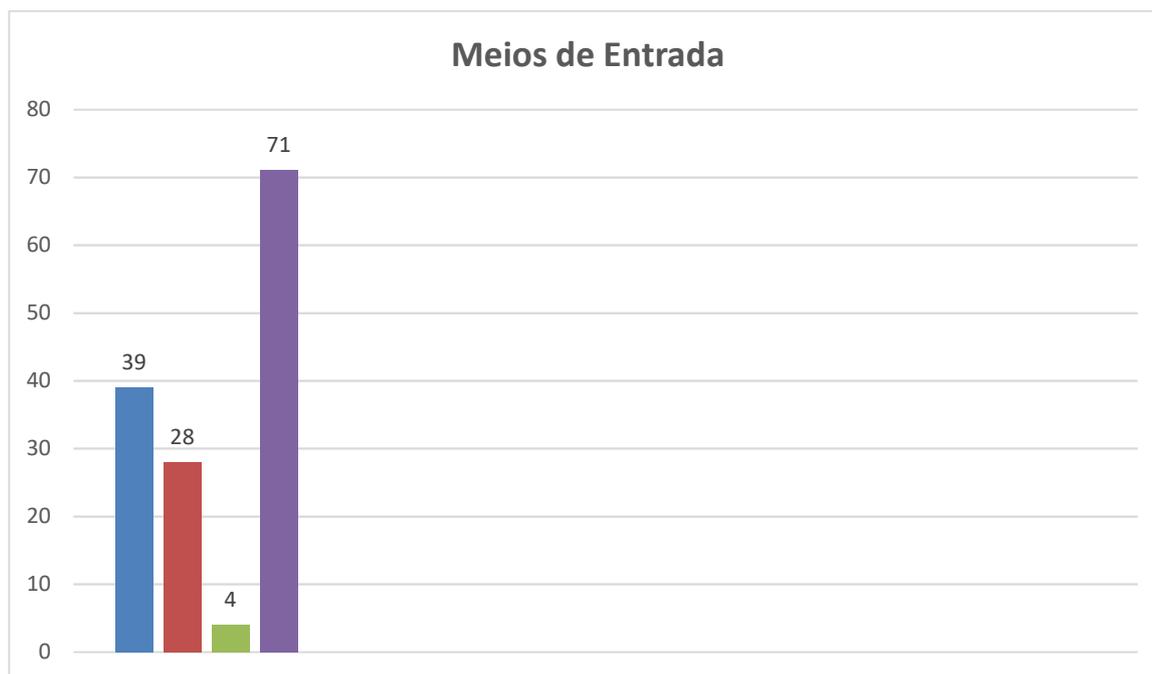
3.2.3 – O assunto “**Concurso Público/Seleção**” apresentou 8 ocorrências durante o ano de 2023 exatamente porque foi o ano em que foram chamados os aprovados no último concurso público.

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	39
155	28
TELEFONE	04
TOTAL	71

Em geral os solicitantes adotaram a internet como o meio de entrada de suas solicitações representando 54,93% das 71 solicitações registradas no período.



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

RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE ESPOSTA	
SISTEMA	00
TELEFONE	03
CARTA	00
E-MAIL	32
TWITTER	00
FACEBOOK	00
INSTAGRAM	00
PRESENCIAL	00
WHATSAPP	36
TOTAL	71

Em relação ao meio pelo qual os cidadãos preferiram suas respostas, a grande maioria optou por WhatsApp, um total de 36 solicitações correspondendo a 50,70% do total das demandas. O segundo

meio de resposta mais solicitado ficou com o **e-mail** com um total de 32, equivalendo assim 45% 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	49
SOLIC. RESPONDIDAS COM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	02
SOLICI. RESPONDIDAS SEM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	07
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS	09

Nessa perspectiva, 69,01% das demandas de solicitação de informação do ano de 2023, 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 22 dias em um total de 66. Em comparação com o ano de 2022 que o tempo médio de resposta fora de 21 dias houve aumento de apenas um dia.

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	3,71
Com o tempo de retorno da resposta	3,43
Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação	4,00
Com a qualidade da resposta apresentada	3,79
Média das Notas	3,73
Índice de Satisfação	64%

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2023 à 31/12/2023	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compr	3,71
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,43
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere	4
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionam	3,79
Média das Notas:	3,73
Índice de Satisfação:	64,00%
Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	3,79
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	3,36
Índice de Expectativa:	-11,35%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	14

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.
- 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, entretanto surgem ainda algumas dificuldades relacionadas a identificação de quem poderá fornecer informação adequada em determinados Setores da Companhia. Às vezes, precisamos reenviar a solicitação várias vezes e para setores diferentes.

05 – Benefícios percebidos pela implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

O ato de ser interpelado pelo cidadão quanto às 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.

Desde 2017 a Companhia tem se empenhado em atender a Lei da Transparência e constituído comissões para adequação da empresa às normas estabelecidas. Neste ano de 2023, mais uma vez, a Organização está avançando para a conformação à Lei 13.303/2016 em outros aspectos que ainda não estava totalmente alinhada. Para tanto, há uma equipe já trabalhando para este fim.

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 2023 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 71 demandas que foram apresentadas 68 foram respondidas, e 66 delas 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

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

Rua Senador Jaguaribe nº 501 – Moura Brasil • CEP 60.010-010

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 3101.7100