

2024

**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 2024

Fortaleza, março de 2025

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 31017100

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 2024.

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 2024

ORIENTAÇÃO Nº 2: Aprimorar as respostas das solicitações de informação, no intuito de aumentar a satisfação dos usuários, considerando que o resultado em 2023 ficou abaixo do percentual satisfatório.

Resposta: Em atenção à orientação apresentada no Relatório de Gestão da Transparência - CGE, informamos que serão envidados esforços para aprimorar as respostas às solicitações de informação, com o objetivo de aumentar a satisfação dos usuários. Serão avaliadas medidas para

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel. (085) 31017100

otimizar os processos e elevar o índice de atendimento satisfatório, conforme apontado no relatório de 2023.

ORIENTAÇÃO Nº 3: Desenvolver medidas para dar cumprimento ao prazo legal de resposta às solicitações de informação.

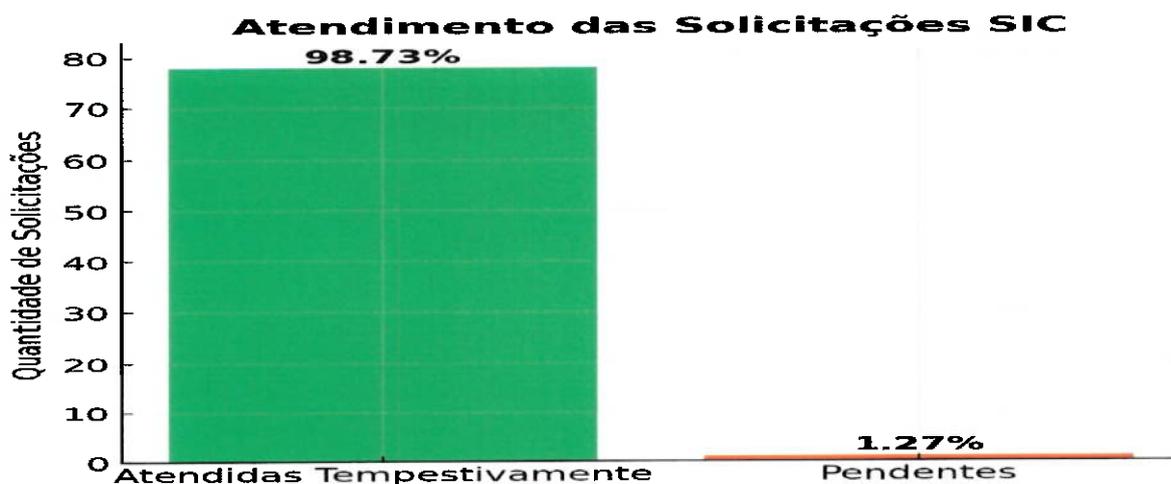
Resposta: Em atenção à orientação apresentada pela Controladoria, informamos que a gestão máxima da empresa já foi comunicada sobre a necessidade de cumprimento do prazo legal para resposta às solicitações de informação. Como medida corretiva, foram tomadas as devidas providências, e todas as demandas que estavam em atraso já foram respondidas. Seguiremos acompanhando o cumprimento dos prazos para garantir a conformidade com a legislação vigente.

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	79
TOTAL DE DEMANDAS ATENDIDAS	78
NÃO ATENDIDAS	01
INDEFERIDAS	00

Das 79 solicitações de informação recebidas, 78 foram atendidas de forma tempestiva, representando 98,73% do total. Apenas uma solicitação (1,27%) permanece pendente, estando atualmente em fase de recurso. Não houve registros de solicitações indeferidas.



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

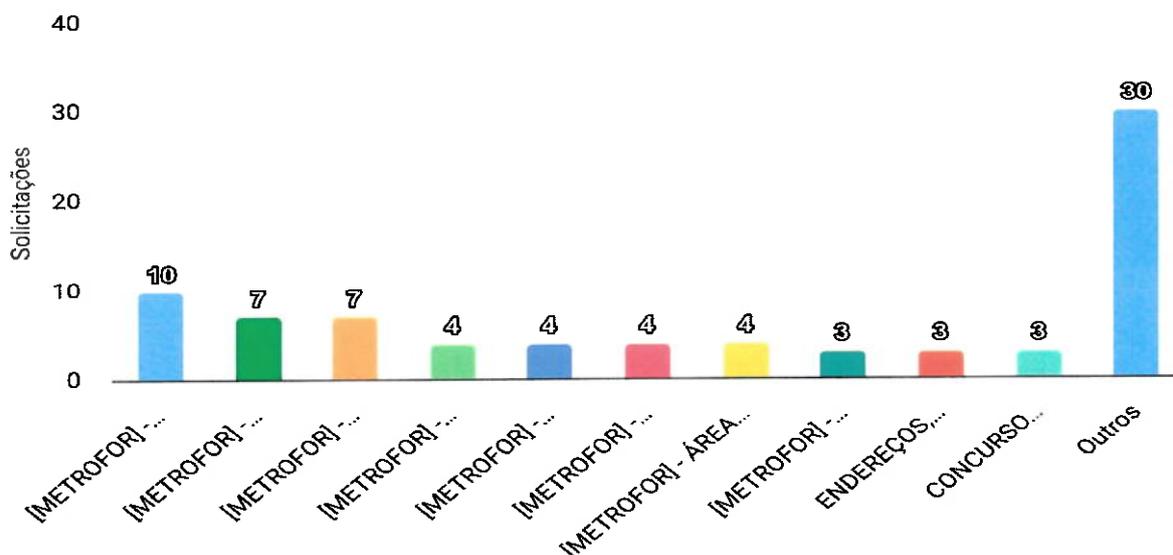
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	10
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE	07
FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA	07
ÁREA DE DOMÍNIO DA LINHA METROFERROVIÁRIA	04
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DO CARIRI	04
CARTÃO PRÉ PAGO/ÚNICO/MÚLTIPLO	04
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ LINHA SUL	04
CARTÃO DO ESTUDANTE DO METROFOR	03
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	03
ENDEREÇOS, TELEFONES E HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚBLICOS	03

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel. (085) 31017100

Total de solicitações por assunto



3.2.1 – O tema “**Estrutura e Funcionamento das Estações do Metrô**” tem sido marcado por manifestações relacionadas à **segurança patrimonial, conservação e manutenção**, abrangendo toda a infraestrutura e os equipamentos das estações, como **iluminação, sistema sonoro, segurança, limpeza dos trens, acessibilidade e serviços diversos**, incluindo caixas eletrônicos. Em decorrência desse assunto abranger todos esses subassunto houve, portanto, uma incidência maior, representando um percentual de 12,66% do total das solicitações.

As principais reclamações referem-se ao **não funcionamento ou à baixa eficiência dos equipamentos**. Em 2024, foram registradas **10 solicitações** especificamente voltadas para **manutenção e conservação das estações**, além de questões de acessibilidade e serviços complementares.

3.2.2 – O assunto “**Operacionalização do Metrô VLT Parangaba-Mucuripe**” apresentou 7 demandas, que representa 9% da totalidade. A maior parte dessas demandas tem a ver com informações sobre Operação Assistida do VLT e quando vai começar a Operação Comercial.

3.2.3 – O assunto “**Ferramentas de Tecnologia**” registrou 7 ocorrências ao longo de 2024, representando aproximadamente 8,86% do total de 79 solicitações. Todas essas demandas estão

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel. (085) 31017100

relacionadas a pedidos de imagens de câmeras de segurança, geralmente referentes a incidentes ocorridos em vias públicas ou nas proximidades das estações. No entanto, é importante ressaltar que essas solicitações não possuem qualquer relação direta com a Companhia, uma vez que o METROFOR não é responsável pelo monitoramento externo desses espaços.

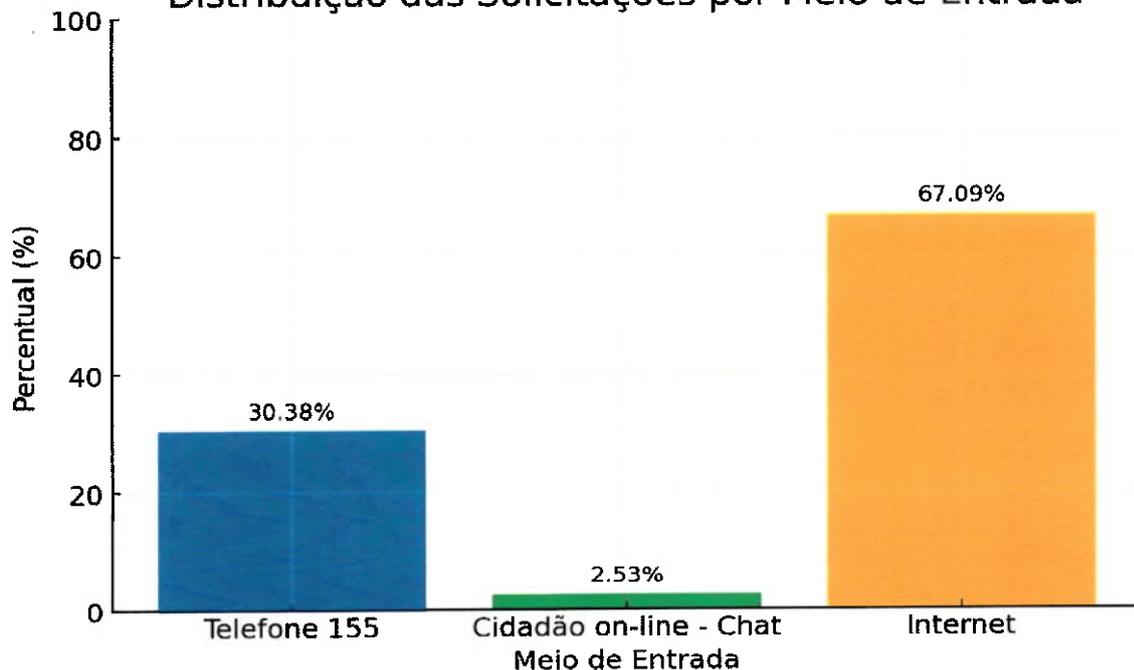
3.3 - Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.

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	53
155	24
CIDADÃO ON-LINE CHAT	02
TOTAL	79

Em geral os solicitantes adotaram a internet como o meio de entrada de suas solicitações representando 67,09% das 79 solicitações registradas no período.

Distribuição das Solicitações por Meio de Entrada



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

RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE ESPOSTA	
SISTEMA	08
TELEFONE	01
CARTA	00
E-MAIL	39
TWITTER	00
FACEBOOK	00
INSTAGRAM	00
PRESENCIAL	01
WHATSAPP	30
TOTAL	79

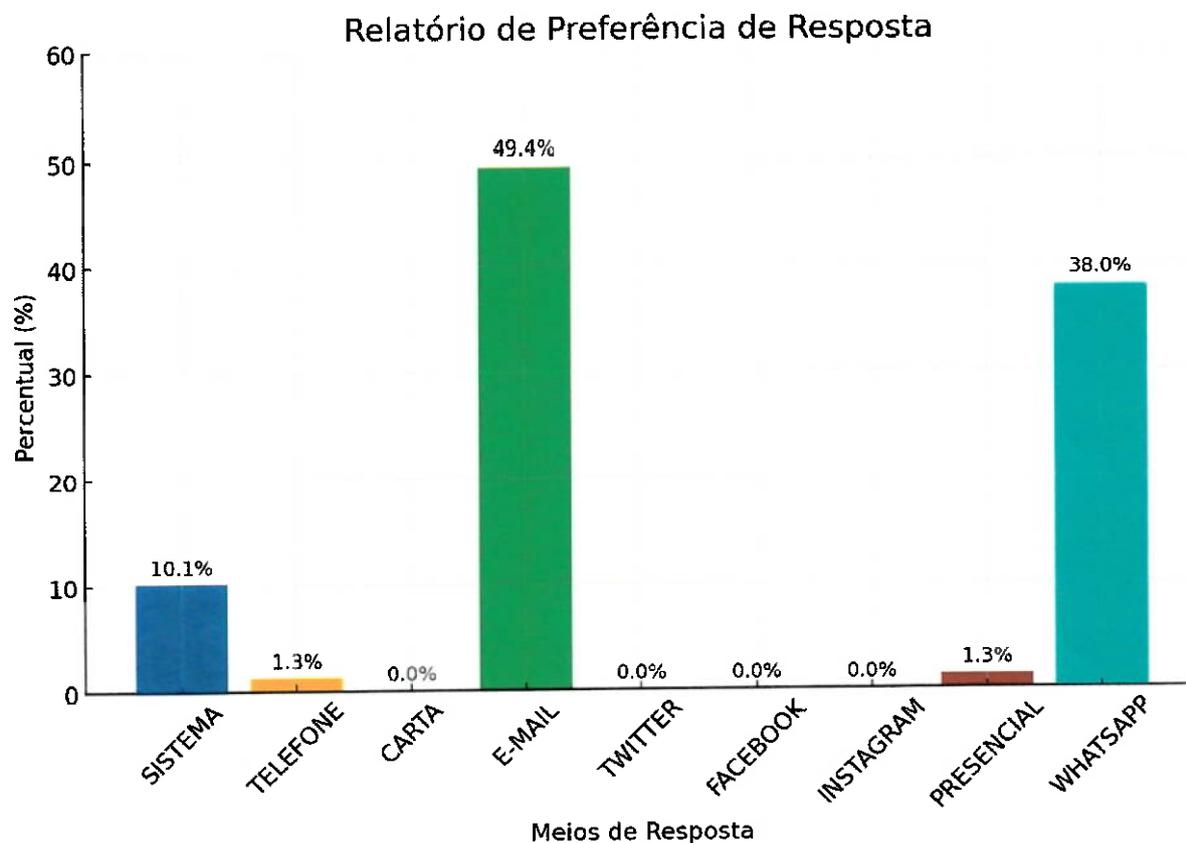
Em relação ao meio pelo qual os cidadãos preferiram suas respostas, a grande maioria optou por via e-mail, um total de 39 solicitações correspondendo a 49,04% do total das demandas. O

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 3101.7100

segundo meio de resposta mais solicitado ficou com o **WhatsApp** com um total de 30, equivalendo assim 38% 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).

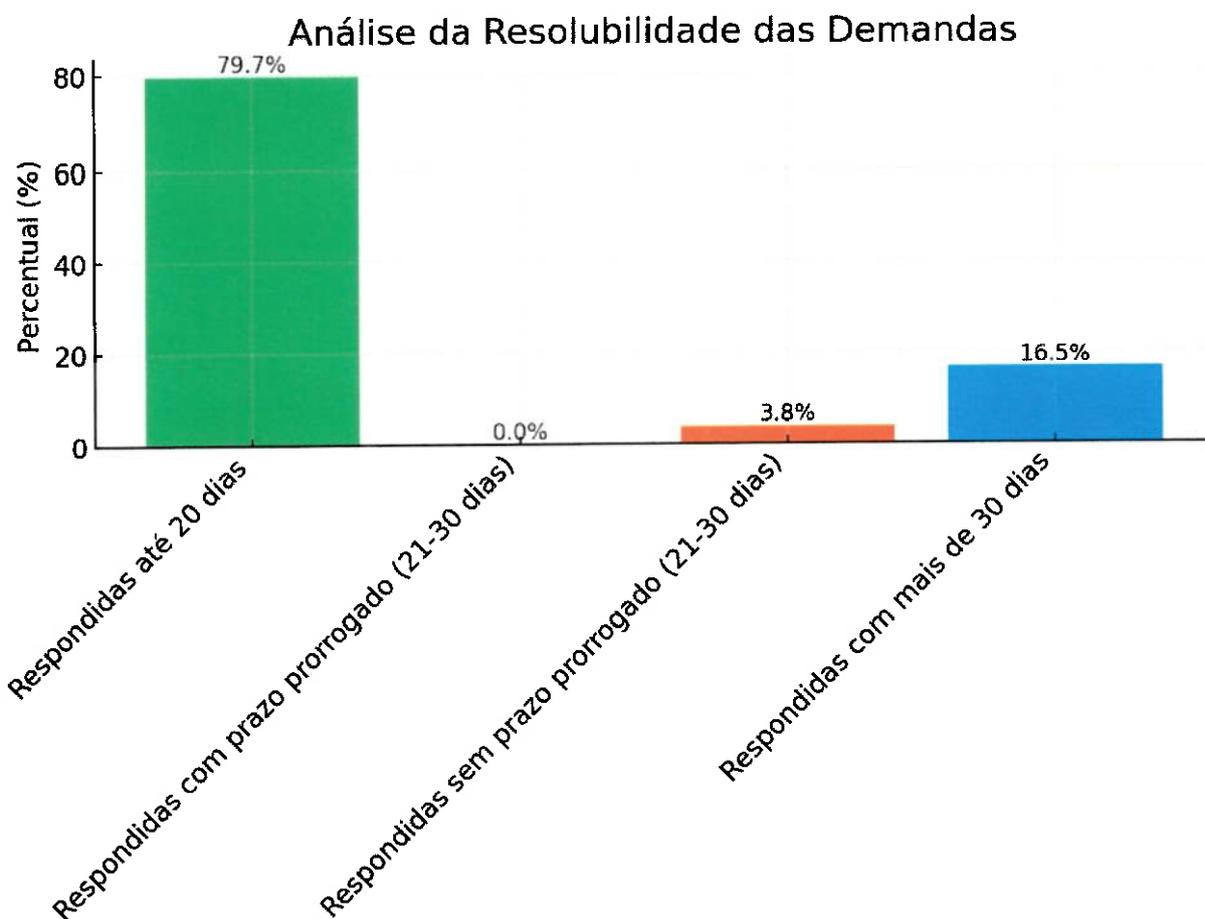
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS ATÉ 20 DIAS	63
SOLIC. RESPONDIDAS COM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	00
SOLICI. RESPONDIDAS SEM PRAZO PRORROGADO DE 21 A 30 DIAS	03
SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS COM MAIS DE 30 DIAS	13

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel. (085) 3101 7100

Nessa perspectiva, 79,75% das demandas de solicitação de informação do ano de 2024, 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.

No ano de 2023, o tempo médio de resposta das solicitações de acesso à informação na Metrofor foi de 22 dias. No entanto, em 2024, esse tempo médio aumentou para 48 dias, considerando um total de 79 solicitações, o que representa um acréscimo de 26 dias no tempo médio de atendimento.

Esse aumento pode estar relacionado principalmente ao crescimento da complexidade das solicitações, como solicitações de informações de processos antigos, tempo em que não havia processos informatizados e digitalizados e, portanto, necessitou de tempo para produção de

resposta satisfatória. Além disso, alguns solicitantes podem no primeiro momento não compreender as dificuldades na complexidade das solicitações e de forma relutante abrem recursos.

3.7 - Informar e discorrer análise sobre a pesquisa de satisfação.

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2024 à 31/12/2024	
Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Informação neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	4,57
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	4,43
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (Considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4,86
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	4,43
Média das Notas:	4,57
Índice de Satisfação:	86,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4,86
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,86
Índice de Expectativa:	0,00%

Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	7
---	---

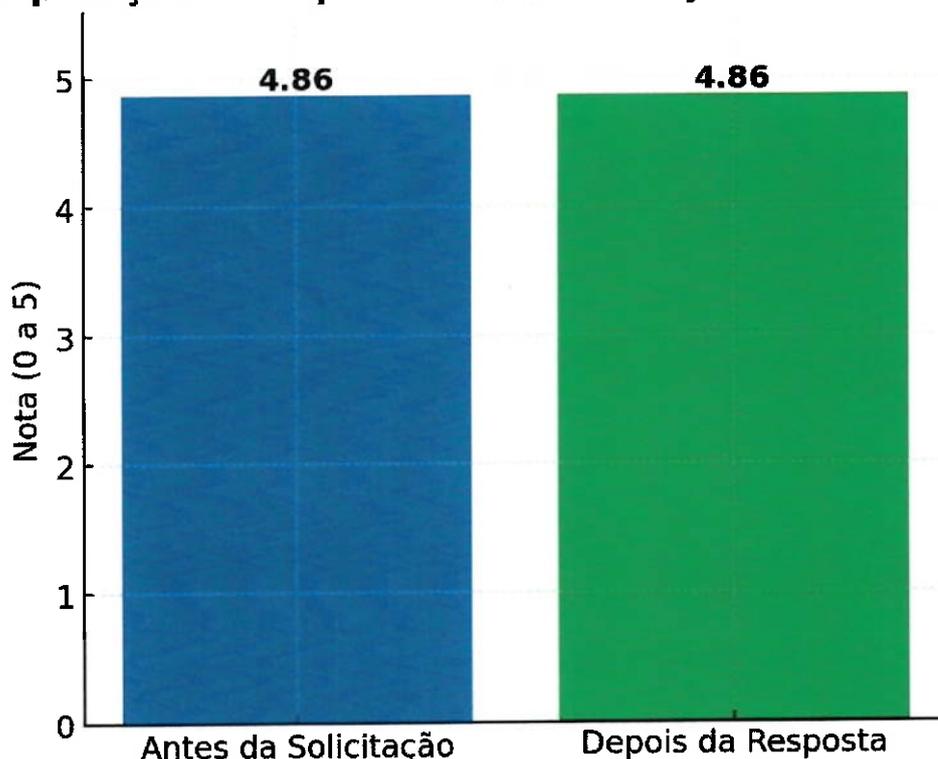
A pesquisa de satisfação é uma importante ferramenta de gestão através da qual se pode identificar provável fragilidade no atendimento ao cidadão, bem como contribui para o aperfeiçoamento na prestação do serviço de informação. Assim torna-se possível uma melhor compreensão das reais necessidades e demandas 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.

A pesquisa de satisfação do cliente realizada em 2024 apresentou um **índice de satisfação de 86%**, demonstrando um avanço significativo em relação ao índice registrado em 2023, **que foi de 64%**. Esse crescimento de 22 pontos percentuais reflete uma melhoria na percepção dos usuários sobre a qualidade do atendimento e dos serviços prestados.

A avaliação da expectativa do cidadão antes e depois da solicitação mostra que a percepção do serviço **permaneceu inalterada**, com nota 4,86 em ambas as etapas. O Índice de Expectativa calculado é 0,00%, o que indica que não houve variação na percepção da qualidade do serviço.

Essa situação pode ser interpretada que o cidadão já tinha uma expectativa alta sobre o serviço e sua experiência confirmou essa expectativa. Isso pode indicar que o serviço está bem avaliado e mantém um padrão consistente.

Comparação da Expectativa e Avaliação Final do Serviço



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

Houve apenas 1(uma) solicitação que demandou recurso. Entretanto, já fora respondida e o cidadão deu retorno, que a resposta era exatamente o que ele queria. Recurso 1050º protocolo 7012203.

04 – Dificuldades para implementação da Lei Estadual nº. 15.175 de 2012

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 31017100

- A Metrofor tem avançado significativamente a implementação da Lei nº 15.175/2012, consolidando seu compromisso com a transparência e a celeridade no atendimento ao cidadão. Ao longo dos últimos anos, foram adotadas diversas medidas para aprimorar a gestão da informação, garantindo respostas ágeis e precisas às solicitações recebidas. Entretanto, é importante reconhecer que, em alguns casos, houve um maior tempo de resposta devido à complexidade das demandas, especialmente aquelas que exigem a análise detalhada de informações mais sensíveis ou extensas. Além disso, um fator que impactou o prazo de atendimento foi o fato de algumas solicitações estarem relacionadas a processos antigos, que foram protocolados em um período anterior à digitalização e informatização dos registros, demandando um esforço adicional para localização e recuperação dos dados. Mesmo diante desses desafios, a Metrofor segue empenhada em aprimorar continuamente seus processos, buscando soluções que permitam uma gestão mais eficiente da informação pública, assegurando o pleno direito de acesso e o cumprimento dos princípios da transparência e do bom atendimento ao cidadão.
- Um dos desafios enfrentados é a falta de clareza e objetividade em muitas solicitações recebidas. Em diversas ocasiões, as descrições das informações desejadas são vagas ou imprecisas, o que pode gerar dificuldades na identificação dos dados corretos e impactar o prazo de resposta. Para mitigar esse problema, é fundamental orientar os solicitantes sobre a melhor forma de elaborar seus pedidos, garantindo que a informação seja fornecida de maneira mais assertiva e eficiente.

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

A ampliação do acesso à informação proporcionada pela Lei Estadual nº 15.175/2012 gerou uma nova cultura de transparência e responsabilidade dentro da Companhia. A crescente demanda dos cidadãos por informações que antes não eram frequentemente questionadas despertou nos setores envolvidos uma maior consciência sobre a importância da democratização dos dados públicos.

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 31017100

Ao atender às solicitações da sociedade, os empregados passaram a agir com mais diligência e compromisso em suas atividades, promovendo, assim, a melhoria dos serviços prestados. Esse processo não apenas fortalece a governança e a eficiência administrativa, mas também estimula um ambiente de maior zelo e profissionalismo.

Além disso, fornecer respostas adequadas ao cidadão ou encaminhá-lo corretamente ao órgão competente representa um avanço na construção de uma sociedade mais informada e participativa. Esse diálogo contínuo entre governo e população contribui para o fortalecimento da cidadania, aproximando ainda mais o cidadão da gestão pública e promovendo uma relação baseada na confiança e na transparência.

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 tem avançado de forma consistente na ampliação da transparência ativa, atendendo às diretrizes da Lei de Acesso à Informação (LAI) e aos princípios da publicidade e transparência. A implementação dessas ações teve início com a Portaria nº 063/2017-DPR, que instituiu uma comissão responsável por adotar as providências necessárias para garantir a efetividade da LAI no âmbito da METROFOR, especialmente por meio da inserção de informações no site institucional.

A atuação da comissão trouxe avanços significativos, atendendo integralmente às recomendações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) apontadas nos relatórios de cada ano e promovendo a atualização do site institucional.

A Companhia deu continuidade a esse compromisso, ampliando a conformidade com a Lei de Acesso à Informação por meio da publicação de novos conteúdos no site institucional e da modernização dos sistemas, aprimorando a gestão da Tecnologia da Informação (TI) e garantindo maior transparência e acessibilidade aos dados.

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE - Tel. (085) 3101.7100

A Companhia tem se esforçado continuamente para adequar-se às exigências da legislação, promovendo iniciativas e formando comissões dedicadas à transparência. Em 2023, esse compromisso se fortaleceu ainda mais com novas ações voltadas à conformidade com a Lei nº 13.303/2016, buscando aprimorar processos e garantir que a organização esteja totalmente alinhada às normativas vigentes. Para isso, uma equipe especializada já está atuando na implementação dessas melhorias.

O reconhecimento desse esforço se reflete nos relatórios anuais de transparência, evidenciando que, ano após ano, a METROFOR vem avançando na disponibilização proativa de informações ao cidadão, consolidando uma gestão cada vez mais transparente e acessível.

A Companhia está planejando, para este ano de 2025, a realização da “**Semana da Integridade e Transparência**”, uma iniciativa voltada à conscientização de gestores e empregados sobre a importância da transparência na administração pública. O evento terá como objetivo reforçar a cultura da transparência ativa e do acesso à informação, promovendo boas práticas e alinhando a Companhia às diretrizes da Lei de Acesso à Informação (LAI) e da Lei nº 13.303/2016.

A **Semana da Integridade e Transparência** contará com palestras, treinamentos e atividades interativas para fortalecer o compromisso da METROFOR com a prestação de informações ao cidadão e a governança corporativa.

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 Licitações prevê a restrição de acesso durante o trâmite até a publicação no Diário Oficial do Estado. No mais, a Companhia não dispõe de informações sigilosas que não possam ser fornecidas ao cidadão, exceto aquelas previstas na **Portaria nº 01/2016 do Comitê Gestor de Acesso à Informação (CGAI)**, que uniformiza a classificação de informações sigilosas sobre matérias comuns a todos os órgãos e

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel. (085) 3101.7100

entidades do Poder Executivo estadual, como processos de sindicância, administrativos disciplinares e denúncias sigilosas de ouvidoria.

08 – Considerações Finais

O presente relatório evidencia o compromisso da METROFOR com a transparência e a melhoria contínua na gestão das informações, assegurando o direito de acesso do cidadão conforme preconizado pela Lei Estadual nº 15.175/2012 e pela Lei de Acesso à Informação (LAI). Dentre os avanços observados, destaca-se o aprimoramento das respostas às solicitações de informação, refletido no índice de satisfação dos usuários, que alcançou 86% em 2024, um crescimento significativo em relação ao ano anterior. Também se observa um elevado índice de atendimento tempestivo, com 98,73% das solicitações respondidas dentro do prazo, evidenciando um compromisso efetivo com a eficiência na prestação das informações.

Entretanto, desafios ainda persistem, como o aumento do tempo médio de resposta, que passou de 22 para 48 dias em 2024. Tal aumento decorre, principalmente, da complexidade de algumas solicitações, notadamente aquelas relacionadas a processos antigos, exigindo maior tempo de busca e elaboração de resposta. Para mitigar esse impacto, serão estudadas novas estratégias visando à otimização dos fluxos internos e ao aperfeiçoamento da digitalização dos registros.

Ademais, a análise dos temas mais demandados revela a importância de aprimorar a comunicação ativa com o cidadão, fornecendo informações prévias sobre assuntos de grande interesse, como a estrutura e funcionamento das estações, a operacionalização do VLT Parangaba-Mucuripe e o acesso a imagens de câmeras de segurança. Essas iniciativas contribuirão para reduzir o volume de solicitações formais e agilizar o atendimento.

No âmbito da transparência ativa, a METROFOR segue promovendo melhorias, como a ampliação do conteúdo disponibilizado no site institucional e a implementação de práticas alinhadas à Lei nº 13.303/2016. É digno de nota o planejamento da "Semana da Integridade e Transparência",

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 3101.7100

evento voltado à conscientização e capacitação de gestores e empregados, reforçando a cultura da transparência e da governança.

Por fim, os avanços conquistados e os desafios identificados reafirmam o compromisso da Companhia em aprimorar a prestação de informações ao cidadão. Com a adoção de novas medidas corretivas e preventivas, a METROFOR se fortalece enquanto instituição transparente, acessível e comprometida com a melhoria contínua na gestão da informação pública.

Fortaleza, 20/03/2025.

Comitê Setorial de Acesso à Informação – CSAI



Nome: Marcos Aurélio F. M. dos Santos

Função: Titular do Órgão ou Entidade ou autoridade com subordinação



Nome: Liliâne 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 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

