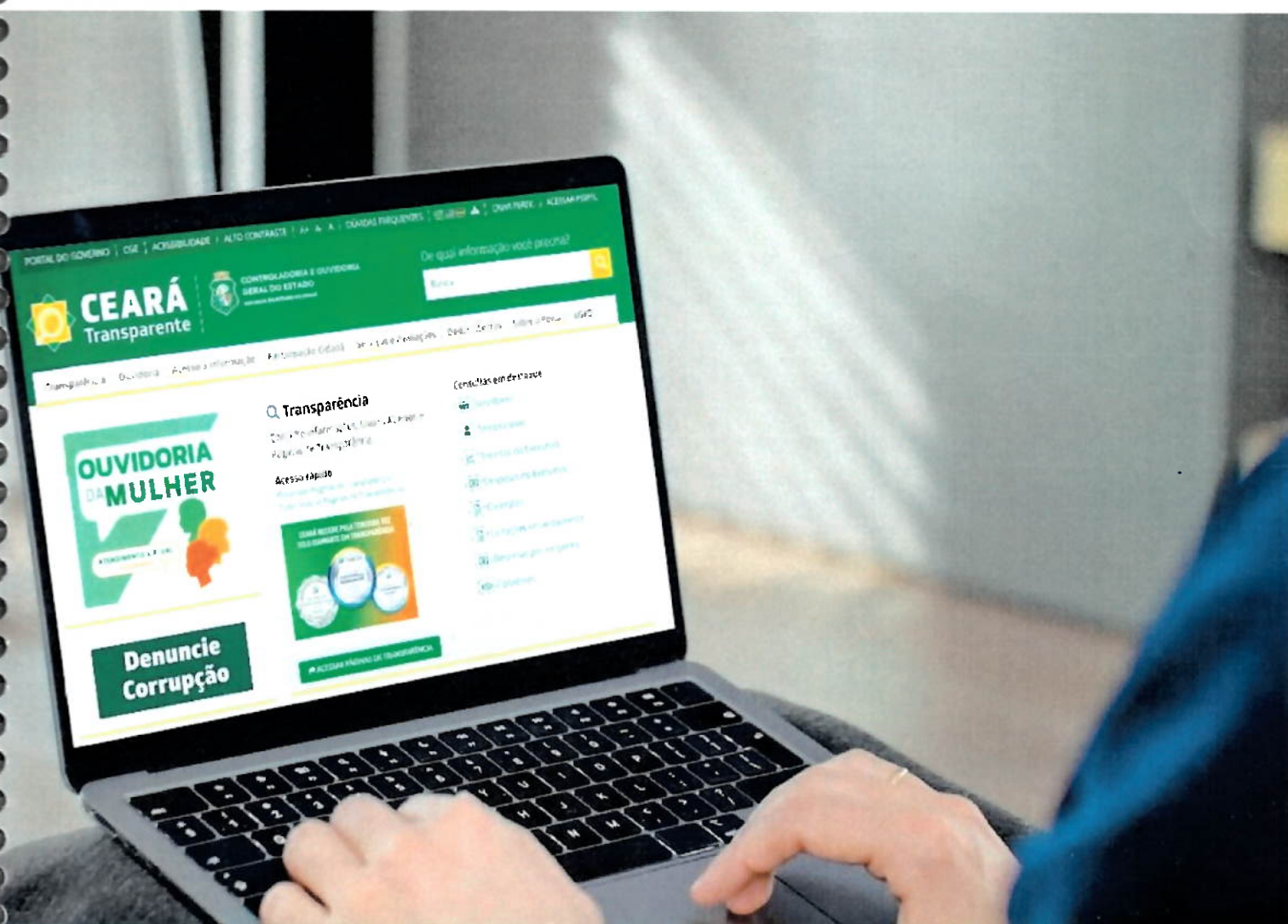




CEARÁ
GOVERNO DO ESTADO

CONTROLADORIA E OUVIDORIA
GERAL DO ESTADO

RELATÓRIO DE GESTÃO DA TRANSPARÊNCIA 2025



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

Período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025

Fortaleza, março de 2026

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 2025.

Para esse fim, 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

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE) não apresentou recomendações direcionadas à METROFOR no Relatório de Gestão da Transparência referente ao exercício de 2025. Esse cenário sinaliza que as iniciativas adotadas nos últimos anos, voltadas à internalização e ao fortalecimento dos princípios da Lei de Acesso à Informação (LAI) no âmbito institucional, vêm produzindo resultados consistentes.

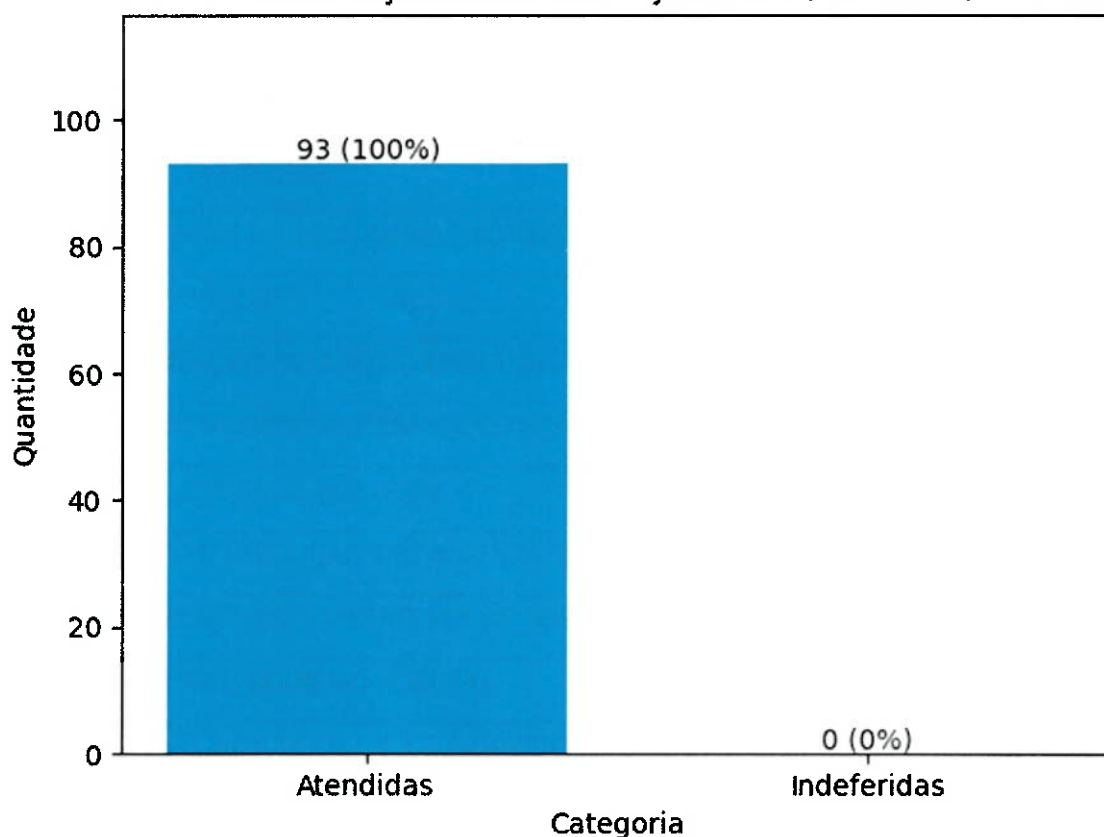
03 - Análise das solicitações de informações do período

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

TOTAL DE DEMANDAS RECEBIDAS	93
TOTAL DE DEMANDAS ATENDIDAS	93
NÃO ATENDIDAS	00
INDEFERIDAS	00

Das 93 solicitações de informação recebidas, 93 foram atendidas de forma tempestiva, representando 100% do total. Não houve registros de solicitações indeferidas.

Solicitações de Informação - SIC (Relatório)



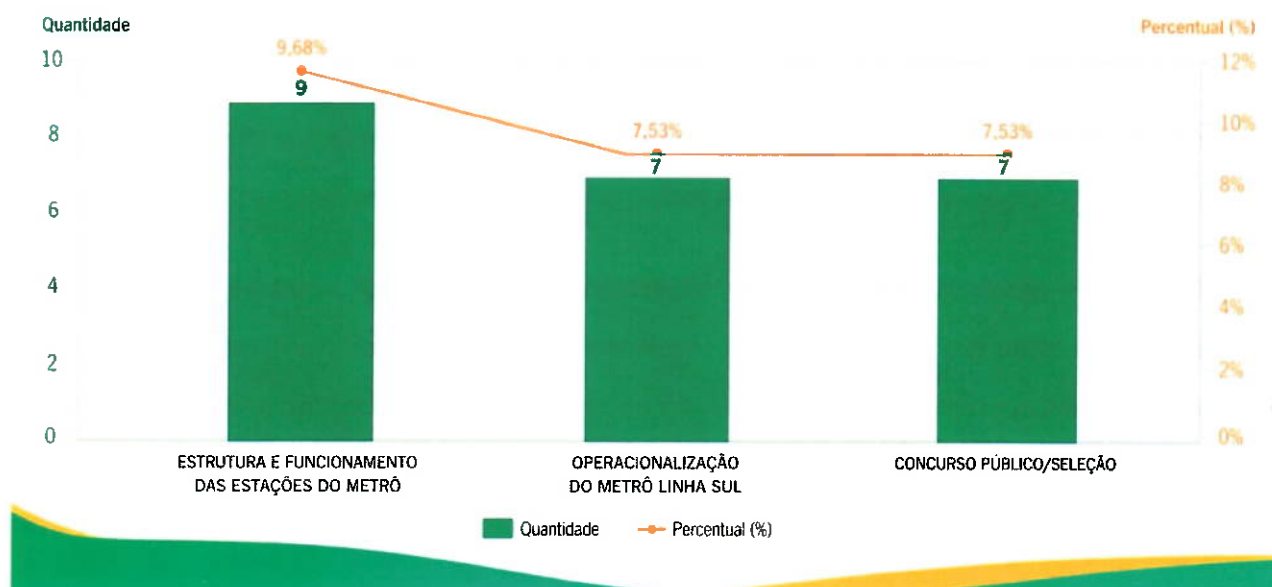
3.2 - Informar e discorrer análise sobre os assuntos mais recorrentes.

ASSUNTO	QUANTIDADE	PERCENTUAL
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DAS ESTAÇÕES DO METRÔ	9	9,68%
CONCURSO PÚBLICO/SELEÇÃO	7	7,53%
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ LINHA SUL	7	7,53%
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE PARANGABA-MUCURIBE	6	6,45%
CARTÃO PRÉ PAGO/ÚNICO/MÚLTIPLO	5	5,38%
GRATUIDADE DE PASSAGEM	5	5,38%
OBRAS DA LINHA LESTE DO METRÔ DE FORTALEZA	4	4,30%
INFOR. SOBRE LEGISLAÇÕES EST. (LEI, DECRETO, PORTARIA, ETC)	4	4,30%
EMPREENDEDORISMO/NEGÓCIO	4	4,30%
TARIFAS DO METRÔ/BILHETAGEM	3	3,23%
ÁREA DE DOMÍNIO DA LINHA METROFERROVIÁRIA	3	3,23%
ESTRUTURA E FUNCIONAMENTO DO ÓRGÃO/ENTIDADE	3	3,23%
INSATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS PELO ÓRGÃO	3	3,23%
PROCESSO LICITATÓRIO (LICITAÇÃO)	3	3,23%
INFORMAÇÃO FINANCEIRA	3	3,23%
CONSULTA DE BENS PATRIMÔNIAIS (MÓVEIS E IMÓVEIS)	2	2,15%
SALÁRIO DE SERVIDORES	2	2,15%
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ LINHA OESTE	2	2,15%
PROCEDIMENTOS/ORIENTAÇÕES/SOLICITAÇÃO DE INF. DO (SIC)	2	2,15%
AVALIAÇÃO DE SERVIÇOS PÚBLICOS	2	2,15%
PLANEJAMENTO E EXECUÇÃO ORÇAMENTÁRIA	2	2,15%
OPERACIONALIZAÇÃO DO METRÔ VLT DE SOBRAL	1	1,08%
CESSÃO DE IMÓVEL/TERRENO PÚBLICO	1	1,08%
END., TELEFONES, HORÁRIOS DE ATENDIMENTOS DOS ÓRGÃOS PÚB.	1	1,08%
FROTA DE VEÍCULOS	1	1,08%

PROCESSO DE SINDICÂNCIA	1	1,08%
PUBLICAÇÃO DE TRABALHOS CIENTÍFICOS/ACADÊMICOS	1	1,08%
TRAMITAÇÃO DE PROCESSO ADMINISTRATIVO	1	1,08%
ACORDO DE COOPERAÇÃO/PARCEIRIAS INSTITUCIONAIS	1	1,08%
SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO (LGPD)	1	1,08%
CUIDADO COM OS ANIMAIS	1	1,08%
FERRAMENTAS DE TECNOLOGIA	1	1,08%

ASSUNTOS MAIS DEMANDADOS

Quantidade e Percentual



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 9,68% do total das solicitações.

As principais reclamações referem-se ao **não funcionamento ou à baixa eficiência dos equipamentos**. Em 2025, foram registradas **09 solicitações** especificamente voltadas para **manutenção e conservação das estações**, além de questões de acessibilidade e serviços complementares.

3.2.2 – No que se refere à **“Operacionalização do Metrô Linha Sul”**, destaca-se que esta é a linha mais extensa da malha metroviária e a única totalmente eletrificada, o que contribui para o transporte de um volume significativamente maior de passageiros. Essa característica amplia o acesso da população ao serviço e, conseqüentemente, aumenta o número de demandas por informações.

A Linha Sul também concentra a maior quantidade de estações, oferecendo maior capilaridade e acessibilidade. Sua infraestrutura é diversificada, incluindo trechos subterrâneos, elevados e em superfície, além de contar com diferentes equipamentos de acesso, como elevadores, escadas rolantes, escadas fixas e passarelas. Esse conjunto de fatores favorece a intensificação do uso pela população e explica o elevado número de solicitações relacionadas a esse tema.

3.2.3 – Quanto ao tema **“Concurso Público/Seleção”**, observa-se que, desde a realização do último certame em 2022, há uma demanda recorrente por informações por parte dos candidatos aprovados. As principais dúvidas concentram-se no quantitativo de convocações previstas, no número de vagas disponíveis e na possibilidade de chamamento dos candidatos do cadastro de reserva.

Cabe destacar que, desde 2023, a Companhia já realizou a convocação de quatro turmas, o que contribui para o aumento desse tipo de solicitação. Parte das demandas também é direcionada à UECE, instituição responsável pela execução do concurso, detentora de informações mais detalhadas sobre o certame.

Além disso, há questionamentos frequentes sobre remuneração e benefícios dos cargos ofertados, bem como sobre aspectos do edital, como prazo de validade e eventual prorrogação.

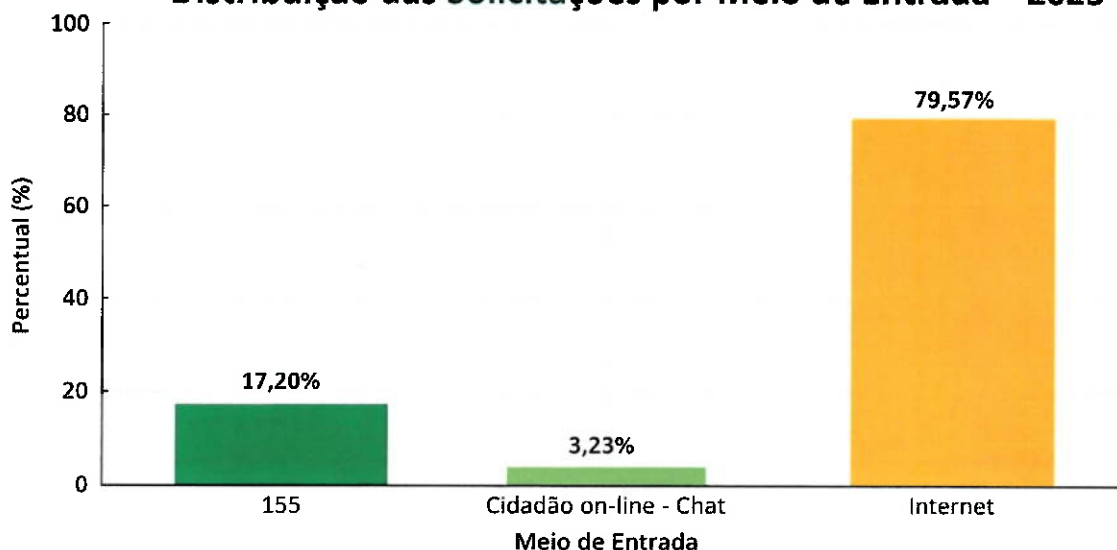
3.3 - Informar e discorrer análise sobre os meios de entrada utilizados.

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	74
155	16
CIDADÃO ON-LINE CHAT	03
TOTAL	93

Em geral, os solicitantes adotaram a internet como o principal meio de entrada de suas solicitações, representando 79,57% das 93 solicitações registradas no período. O telefone 155 correspondeu a 17,20% das demandas, enquanto o canal de atendimento via chat do sistema Cidadão On-line representou 3,23% das solicitações.

Distribuição das Solicitações por Meio de Entrada – 2025



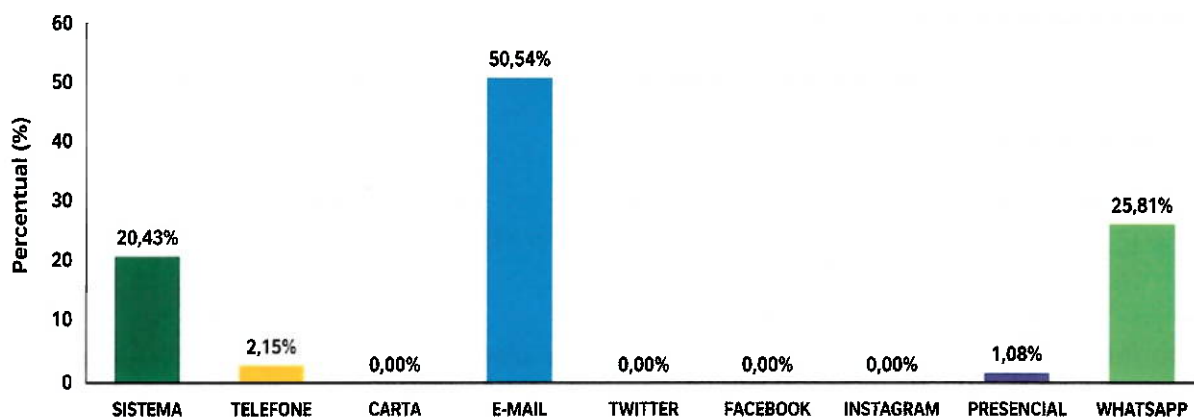
3.4 - Informar e discorrer análise sobre o meio de preferência de resposta.

RELATÓRIO DE PREFERÊNCIA DE ESPOSTA	
SISTEMA	19
TELEFONE	02
CARTA	00
E-MAIL	47
TWITTER	00
FACEBOOK	00
INSTAGRAM	00
PRESENCIAL	01
WHATSAPP	24
TOTAL	93

Em relação ao meio pelo qual os cidadãos preferiram suas respostas, a grande maioria optou por via e-mail, um total de 47 solicitações correspondendo a 50,54% do total das demandas. O segundo meio de resposta mais solicitado ficou com o **WhatsApp** com um total de 24, equivalendo assim 25,81% do total das solicitações.



PREFERÊNCIA DE RESPOSTA DOS SOLICITANTES



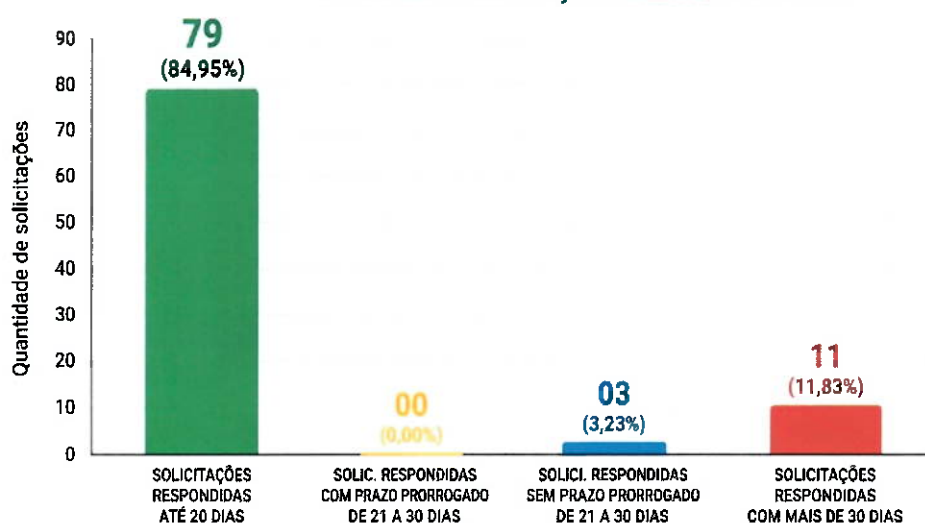
3.5 - Informar e discorrer análise sobre a resolubilidade das demandas (respondidas no prazo, respondidas fora do prazo e não respondidas).

SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS ATÉ 20 DIAS	79
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	11

Nessa perspectiva, 84,95% das demandas de solicitação de informação do ano de 2025, foram respondidas até 20 dias conforme Art. 13, § 1º da Lei 15.175/2012.

PRAZO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES DE INFORMAÇÃO – 2025

TOTAL DE SOLICITAÇÕES RESPONDIDAS: 93

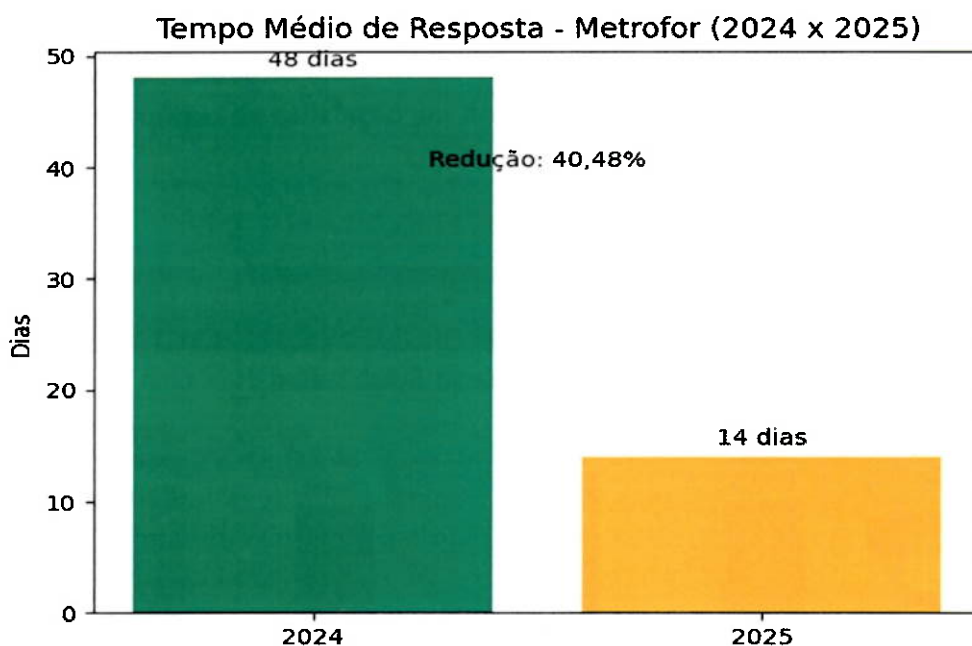


3.6 - Informar e discorrer análise sobre o tempo médio de resposta.

No exercício de 2024, o tempo médio de resposta às solicitações de acesso à informação na METROFOR foi de 48 dias. Em 2025, contudo, observou-se uma redução significativa desse indicador, alcançando a média de 14 dias para atendimento, considerando um total de 84

solicitações respondidas dentro do prazo legal. Tal resultado representa uma diminuição de 34 dias no tempo médio de resposta, correspondendo a uma redução percentual de 40,48%.

Trata-se de um desempenho expressivo e relevante para a Companhia, evidenciando avanços na eficiência do atendimento ao cidadão. Esse aprimoramento decorre, em grande medida, da atuação mais proativa do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI), especialmente ao promover a pauta nas reuniões mensais junto à Diretoria Presidencial, fortalecendo o monitoramento e a priorização das demandas relacionadas à transparência.



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

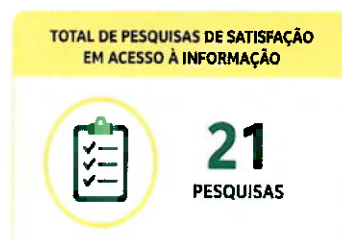
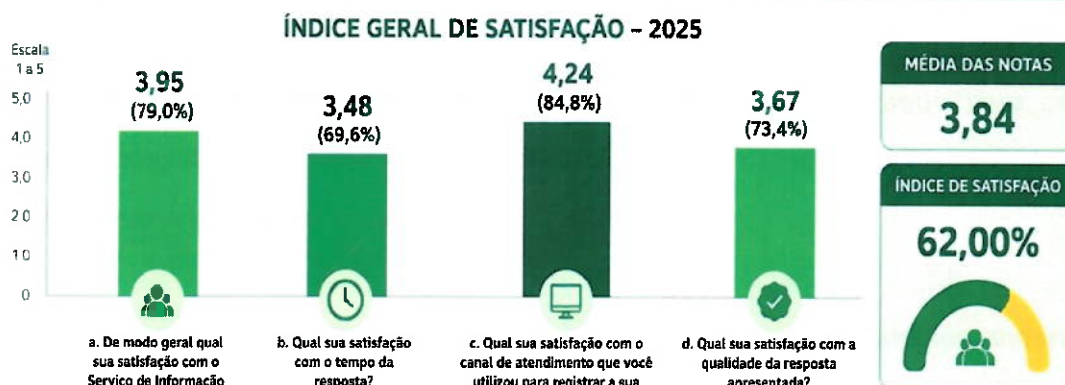
ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO A INFORMAÇÃO - PERÍODO 01/01/2025 à 31/12/2025

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)?	3,95
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,48

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)	4,24
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)	3,67
Média das Notas:	3,84
Índice de Satisfação:	62,00%

Expectativa do Cidadão	Resultado
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do Serviço de Informação ao Cidadão era:	4
Agora você avalia que o serviço realizado pelo Serviço de Informação ao Cidadão foi:	4,05
Índice de Expectativa:	1,25%
Total de pesquisas de satisfação em Acesso à Informação	21

ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CIDADÃO COM ACESSO À INFORMAÇÃO
PERÍODO 01/01/2025 À 31/12/2025



A pesquisa de satisfação do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) em 2025 mostra que, de forma geral, o serviço foi bem avaliado pelos usuários. A média das notas ficou em **3,84**, com um **índice de satisfação de 62%**, indicando que o atendimento atende às expectativas, mas ainda pode melhorar. Entre os pontos positivos, o **canal de atendimento** foi o destaque, com nota **4,24**, mostrando que os meios utilizados são acessíveis e fáceis de usar. Já o **tempo de resposta** teve a menor avaliação (**3,48**), sinalizando a necessidade de tornar o atendimento mais ágil.

A **qualidade das respostas (3,67)** e a avaliação geral do atendimento (**3,95**) também foram consideradas satisfatórias, o que indica que o cidadão percebe compromisso e respeito no atendimento, embora ainda haja espaço para respostas mais completas e claras. Um ponto positivo é que a percepção do serviço melhorou após o atendimento: a nota passou de **4,00 (antes)** para **4,05 (depois)**, mostrando que o SIC conseguiu atender — e até superar um pouco — a expectativa dos usuários. Por fim, é importante observar que foram registradas **21 respostas** na pesquisa. Esse número ainda é pequeno, o que reforça a importância de incentivar mais cidadãos a participarem, ajudando a aprimorar cada vez mais o serviço.

Em resumo, o SIC teve um bom desempenho em 2025, com destaque para os canais de atendimento, mas com oportunidades de melhoria principalmente na rapidez das respostas e na ampliação da participação dos usuários.

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

Durante o ano de 2025, foi registrada apenas uma solicitação de informação que demandou interposição de recurso no âmbito do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). O pedido foi devidamente analisado, atendido dentro dos trâmites legais e posteriormente finalizado, demonstrando a efetividade dos fluxos de revisão e a capacidade do serviço em responder adequadamente às demandas apresentadas pelos cidadãos.

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

A **METROFOR** tem avançado de forma consistente na implementação da **Lei nº 15.175/2012**, mesmo diante de desafios inerentes à sua estrutura organizacional e à complexidade operacional de uma empresa de economia mista no setor de transporte público. Entre as principais dificuldades, destacam-se a necessidade de integração entre áreas técnicas, a padronização de fluxos internos de informação e o fortalecimento da cultura institucional voltada à transparência.

Apesar disso, a Companhia vem obtendo resultados relevantes. Houve melhorias significativas na qualidade e na celeridade das respostas ao cidadão, com maior precisão e tempestividade no atendimento às demandas. Também se observa avanço na transparência ativa, com ampliação e qualificação das informações disponibilizadas no site institucional.

Essas ações estão alinhadas às orientações dos órgãos de controle, atendendo às recomendações do Tribunal de Contas do Estado (TCE) quanto ao cumprimento das exigências da Lei das Estatais, bem como às diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) voltadas ao aprimoramento do ranking da transparência. Dessa forma, a **METROFOR** reforça seu compromisso com a governança, a publicidade dos atos administrativos e o fortalecimento do controle social.

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

No ano de 2025, a implementação da Lei Estadual nº 15.175/2012 consolidou avanços importantes na **METROFOR**, especialmente no fortalecimento da transparência e na melhoria da relação com o cidadão. A ampliação do acesso à informação contribuiu para o desenvolvimento de uma cultura institucional mais orientada à responsabilidade, à publicidade dos atos e à valorização do controle social.

A crescente demanda por informações — inclusive sobre temas que antes não eram frequentemente questionados — estimulou as áreas internas a aperfeiçoarem seus fluxos, rotinas

e registros, elevando o nível de organização e a qualidade das informações prestadas. Como resultado, observou-se maior diligência por parte dos empregados no tratamento das solicitações, refletindo diretamente na melhoria dos serviços e na eficiência administrativa.

Além disso, a qualificação das respostas e o adequado encaminhamento das demandas fortaleceram o papel da Companhia como agente público comprometido com a transparência. Esse processo contribuiu para a construção de um ambiente mais profissional e colaborativo, alinhado às boas práticas de governança.

Por fim, o diálogo contínuo com a sociedade, por meio do atendimento às solicitações de informação, promoveu maior aproximação entre o cidadão e a gestão pública, incentivando a participação social e consolidando uma relação baseada na confiança, na clareza e no acesso democrático à informação.

06 – Ações empreendidas pelo Órgão ou Entidade com vistas a melhorar o perfil ou nível da transparência ativa, em virtude das informações solicitadas.

A **METROFOR** tem promovido avanços consistentes no fortalecimento da transparência ativa, em conformidade com a **Lei de Acesso à Informação (LAI)**. As ações foram estruturadas a partir da **Portaria nº 063/2017-DPR**, que instituiu comissão responsável pela implementação e monitoramento das medidas de transparência, especialmente quanto à disponibilização de informações no sítio institucional.

No exercício de 2025, observou-se a consolidação desse processo, com o atendimento de 100% das recomendações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), bem como a ampliação da transparência ativa a partir da análise do perfil das demandas recebidas pelo Serviço de Informação ao Cidadão (SIC). Como resultado direto dessas ações:

- Foram recebidas **93 solicitações de informação**, com 100% de atendimento (93 de 93);

- Destas, **79 solicitações** (aproximadamente 85%) foram respondidas dentro do prazo legal de até 20 dias;
- Apenas **3 solicitações** (cerca de 3%) foram respondidas entre 21 e 30 dias, sem necessidade de prorrogação formal;
- Não houve registros de indeferimentos ou demandas não atendidas (0%), evidenciando elevado nível de resolubilidade;
- Observou-se ainda a redução de demandas repetidas, em virtude da ampliação da transparência ativa no portal institucional.

No âmbito da transparência ativa, a Companhia ampliou a disponibilização de conteúdo no site institucional, com foco nas informações mais demandadas, contribuindo para a redução de desproporções informacionais e para maior autonomia do cidadão no acesso aos dados públicos.

No campo tecnológico, foram realizadas melhorias na organização das informações e na gestão dos sistemas, proporcionando maior clareza, acessibilidade e confiabilidade dos dados disponibilizados. Em relação à governança, a METROFOR avançou na adequação à Lei nº 13.303/2016, com revisão de processos internos e fortalecimento das instâncias de integridade e transparência, incluindo a atuação do **Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)**.

Como ação estratégica de caráter educativo e preventivo, a iniciativa inicialmente planejada como **“Semana da Integridade e Transparência”** foi realizada, em novembro de 2025, de forma integrada à programação da SIPAT, potencializando o alcance e a efetividade das ações. A atividade contou com a participação da Ouvidoria, do Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) e da Comissão Setorial de Ética Pública (CSEP), incluindo palestras, apresentações e ações de sensibilização sobre o Código de Conduta e Integridade, o funcionamento do SIC e a importância do acesso à informação. A integração das agendas possibilitou maior engajamento dos empregados de diferentes áreas, contribuindo significativamente para o fortalecimento da cultura institucional de transparência e integridade.

Dessa forma, verifica-se a evolução contínua da transparência ativa na METROFOR, evidenciada por indicadores objetivos de desempenho, pelo alto índice de atendimento às demandas, pela ausência de indeferimentos e pelo fortalecimento das ações de divulgação proativa, consolidando uma gestão cada vez mais acessível, eficiente e alinhada às expectativas da sociedade.

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

08 – Considerações Finais

No exercício de 2025, o Serviço de Informação ao Cidadão (SIC) da METROFOR apresentou resultados expressivos, consolidando-se como instrumento estratégico de transparência e fortalecimento do controle social. Foram registradas **93 solicitações de informação, todas integralmente atendidas (100%)**, sem ocorrências de indeferimento, com predominância de respostas dentro do prazo legal, evidenciando eficiência operacional e comprometimento institucional.

Destaca-se, ainda, o uso das demandas como subsídio para o aprimoramento da transparência ativa, com ampliação da divulgação de informações no portal institucional, contribuindo para a redução de solicitações repetidas e maior autonomia do cidadão no acesso aos dados públicos.

A atuação integrada entre SIC, Ouvidoria e demais áreas, aliada a ações de sensibilização realizadas no âmbito da SIPAT, reforçou a cultura organizacional voltada à transparência, à ética e à integridade. Paralelamente, as melhorias na gestão da informação e nos sistemas contribuíram para maior agilidade, confiabilidade e qualidade no atendimento ao cidadão.

Dessa forma, a METROFOR reafirma seu compromisso com o cumprimento da Lei de Acesso à Informação, avançando na consolidação de práticas de transparência ativa e passiva. Para os próximos ciclos, permanece o foco na melhoria contínua dos processos, na ampliação da transparência proativa e no fortalecimento da relação com a sociedade.

Fortaleza, 28/04/2026.

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: Lilianê 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