

**Companhia Cearense de Transportes
Metropolitanos-METROFOR**

**Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria
Período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de
2018**

Fortaleza-Ceará

Diretor-Presidente

Eduardo Fontes Hotz

Ouvidora

Maria Isomar da Silva Xenofonte

Colaboradora:

Eugênia Miranda Melo

Sumário

Introdução

1-Providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria no Exercício de 2018.....	6
2- Análises das Manifestações de Ouvidoria no Exercício de 2018.....	8
2.1- Ouvidoria em números.....	8
2.1.1-Total de manifestações no Exercício de 2018.....	9
2.1.2- Manifestações por Meio de Entrada dos anos de 2015 à 2018.....	9
2.1.3-Variação das manifestações por Meio de Entrada dos anos 2017e 2018.....	11
2.1.4-Tipo de manifestação dos anos 2015 à 2018.....	12
2.1.5- Manifestação por Grupo de Tipificação dos anos 2017 e 2018.....	13
2.1.6-Tipo de manifestação por Assunto.....	15
2.2 - Programa de Governo 7 Ceará.....	19
2.3- Manifestação por Diretoria/Gerência dos anos 2017 e 2018.....	22
2.4- Manifestações por Municípios.....	25
2.5- Resolubilidade das Manifestações.....	26
2.6- Demandas por Situação.....	27
2.7- Manifestação registrada por Gênero no Exercício de 2018.....	28
3-Pesquisa de Satisfação do Cidadão no Exercício de 2018.....	28
4-Providências quanto às principais Manifestações do Exercício de 2018.....	30
5-Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvir-Ce.....	33
6- Ações e Projetos Inovadores propostos.....	34
7-Atuação junto à Gestão do Metrô de Fortaleza.....	35
8- Sugestões e Recomendações.....	36
9- Considerações finais.....	36
10-Pronunciamento do Dirigente do Metrô de Fortaleza.....	38

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – Metrofor em cumprimento aos Arts. 8º e 9º do Decreto nº 30.474, de 29 de março de 2011, apresenta neste Relatório Anual, resultados da atuação das atividades prestadas no serviço de transporte de passageiros sobre trilhos do sistema metroferroviário do Estado do Ceará, no exercício de 2018.

O presente Relatório de Ouvidoria tem como objetivo apresentar as ações executadas, análise e o comparativo dos eventos registrados no mesmo período dos anos 2015, 2016 2017 e 2018, assim como, contemplar as recomendações apontadas no Relatório consolidado da Rede de Ouvidorias Setoriais encaminhada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE.

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos é uma sociedade de economia mista estadual de capital aberto, criada por autorização da Lei Estadual Nº 12.682 de 02 de maio de 1997, publicada no Diário Oficial do Estado do Ceará, de 08 de maio de 1997, vinculada administrativamente à Secretaria da Infraestrutura-SEINFRA e regida pelo Estatuto Social e pela Legislação pertinente a ela aplicável.

A missão da Companhia é proporcionar um serviço de transporte de passageiros sobre trilhos que contribua para a melhoria da qualidade de vida da população cearense e para o desenvolvimento do Estado do Ceará.

Dessa forma a Companhia tem a visão de ser até 2020, uma empresa de transporte de passageiros sobre trilhos, autossustentável, com gestão participativa e compartilhada com alto grau de desenvolvimento humano, em harmonia com o meio ambiente, utilizando tecnologia de ponta, sendo estruturadora na integração com os demais modais de transporte de passageiros e reconhecidos como padrão de referência pela excelência dos serviços prestados e participação no desenvolvimento do Estado do Ceará.

Considerando como valor institucional destacamos a satisfação do cliente, valorização das pessoas, ética profissional, gestão compartilhada e integrada, confiabilidade do sistema, competência, respeito ao patrimônio cultural, histórico e ambiental.

A Empresa hoje opera com a Linha Sul, Linha Oeste, Metrô do Cariri, Metrô de Sobral e em fase de término de construção o Ramal Parangaba – Mucuripe, operando com o Veículo Leve sobre Trilhos-VLT das Estações Parangaba a Papicu, com Operação Assistida, isto é, com transporte de passageiros e sem cobrança de tarifa.

A extensão da via férrea no Estado do Ceará totaliza em 71,1km de extensão, incluindo os sistemas em operação na capital e no interior. A Companhia transportou em 2018, treze milhões, cinquenta e dois mil, trezentos e onze passageiros, perfazendo uma média mensal de um milhão, oitenta e sete mil, seiscentos e noventa e três passageiros em um transporte coletivo que possibilita confiabilidade, rapidez e segurança, cumprindo dessa forma a sua missão.

Projetos e sistemas foram implantados durante o ano em exercício e continuam sendo alinhados no processo operacional do Metrô de Fortaleza. Diante desse crescimento do Metrô de Fortaleza registrado nos últimos anos, criou-se a Diretoria de Desenvolvimento Estratégico (DDE) para prospectar negócios, gerar receitas não operacionais e oferecer subsídios ao desenvolvimento da Companhia e do Estado do Ceará.

Pela abrangência que é o modal metroferroviário do Estado, pela natureza de prestar serviços sobre trilhos à população cearense, pelo compromisso social e por acreditar no desempenho da Ouvidoria como uma ferramenta da participação cidadã, vem desenvolvendo o Programa Metrô e Cidadania que tem apresentado excelentes resultados com as palestras socioeducativas nas Escolas Públicas Estadual, Municipal e a parceria firmada com as Secretarias Executivas Regionais da Prefeitura de Fortaleza. Dessa forma, tem como objetivo agregar esforços dentro do mesmo enfoque

educacional, para manter a preservação do meio ambiente e a conservação do patrimônio público.

Nesse contexto a Ouvidoria se consolida na viabilização do controle e participação social, fortalecendo o diálogo entre gestores e a sociedade, contribuindo para uma gestão ética e transparente. Assim como, é um conjunto de conquistas que mostra a eficiência da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos e de seus colaboradores que tem buscado aumentar a efetividade em suas ações, pautando-os pelo princípio ético e moral. Esse esforço tem sido premiado ao longo destes anos com o reconhecimento de sua relevância de todos os gestores do Metrô de Fortaleza.

1. Providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria no Exercício de 2018

A Ouvidoria do Metrô de Fortaleza tem exercido com vigor o diálogo direto com o cidadão e com as Diretorias/Gerências da Companhia, na busca de resultados positivos para as demandas, possibilitando o aperfeiçoamento da prestação dos serviços públicos e a consequente melhoria da qualidade de vida da população cearense.

Todos os esforços dos Gestores da Companhia estão voltados para consecução de sua área de atuação dentro da melhor qualidade e tecnologia existente para proporcionar o retorno econômico e social de sua finalidade.

Sua finalidade abrange o planejamento, projeto, implantação operação e manutenção de transporte público sobre trilhos, com qualidade, regularidade e segurança dentro de parâmetros reconhecidos de confiabilidade.

A Recomendação de Nº 4 refere-se a “Estruturar fisicamente a Ouvidoria do Órgão para atendimento ao público e tratamento adequado das manifestações, considerando a política de acessibilidade e espaço reservado e os resultados da avaliação de desempenho no ano de 2017, no tocante a variável de infraestrutura (acessibilidade, local adequado, sinalização e equipamento”).

A estrutura física da Ouvidoria segue parcialmente as recomendações da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE, quando se refere ao local, não está instalada no térreo como se recomenda, mas está instalada no terceiro andar do Prédio Sede, com

espaço para atendimento exclusivo e individual, com banner na entrada principal e cartazes “A SUA VOZ É A NOSSA FORÇA” no terceiro andar e uma placa de identificação na porta da sala de Ouvidoria. Quanto à acessibilidade para o público, estão disponíveis três elevadores que conduzem o cidadão do subsolo até o 6º andar, com direito a utilização da vaga de estacionamento reservada à pessoa com deficiência e com comprometimento de mobilidade.

A Recomendação de Nº 22 refere-se a “Atuar no tratamento da causa de problemas relacionados à operação do Metrô na Grande Fortaleza, em Sobral e no Cariri, especialmente no que se refere a atrasos, manutenção e estrutura, bem como a conduta dos funcionários que prestam serviços nas Estações, considerando que são a causa da maioria das manifestações de Ouvidoria endereçadas àquela Companhia.”

O crescimento do número de passageiros no exercício de 2018, somam-se a 13.052.311 passageiros contemplando a Linha Sul, Linha Oeste, Metrô de Sobral, Metrô do Cariri e Ramal Parangaba-Mucuripe, com operação assistida até a Estação Papicu, com uma média mensal de 1.087,693 passageiros. Em comparação ao ano de 2017 o Metrô/VLT transportou 6.545.033 com uma média mensal de 545.419 passageiros. Logo, houve um crescimento de 50,14% o que reforça e consolidam-se as ações efetivas de uma política de investimentos e de esforços contínuos do Governo Estadual e dos Gestores do Metrô de Fortaleza.

Destaca-se também como melhoria no que se refere à estrutura, funcionamento do Metrô e preservação do meio ambiente, um conjunto de ações da Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), o Metrofor firmou uma parceria, cujo objetivo é estimular a conservação e preservação do meio ambiente, através de cooperação com recicladores, onde o lixo produzido nas instalações administrativas do Metrofor, em Fortaleza, é destinado à reciclagem, por meio da Cooperativa Nordestina de Catadores de Resíduos (Coomvida).

Com a conclusão da implantação do Sistema de sinalização e controle, previsto para o ano 2019, assim como, a inserção de mais composições e o aumento no quadro de pessoal operacional, haverá uma diminuição no intervalo entre trens, (headway

diferença do intervalo do tempo entre trens), para o alcance da meta da Companhia de 9 minutos.

Em relação à conduta dos funcionários, sejam os funcionários do quadro dessa Companhia e/ou das Empresas Terceirizadas que prestam serviços nas áreas de segurança, manutenção, bilheteria, limpeza e conservação e outras áreas afins estão em contínuo processo de capacitação nas áreas específicas, como uma prática, na qual o desenvolvimento pessoal e profissional dos trabalhadores é fundamental para o aperfeiçoamento de suas habilidades.

Desta forma, a Ouvidoria como um canal de diálogo e uma porta aberta para a participação popular, através da escuta e da mediação das demandas entre os entes envolvidos, é um meio de comunicação participativa, com prazos de respostas clara e objetiva ao Cidadão. Podendo também, aperfeiçoar a comunicação entre as Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará e a população cearense a fim de otimizar de forma contínua os serviços e procedimentos internos e preservar a imagem pública da Instituição.

2. Análise das Manifestações de Ouvidoria no Exercício de 2018

2.1 – Ouvidoria em Números

Ao lado de outros canais autênticos de participação e controle social o cidadão pode contribuir para a valorização da cidadania e da gestão das políticas e serviços públicos estaduais. Por meio da Plataforma Ceará Transparente, um instrumento da democracia participativa, o Cidadão pode escolher dentre diversos canais, tais como: Central de Atendimento 155 (ligação gratuita), canal de entrada mais utilizado pelo cidadão, diretamente da plataforma Sistema Ceará Transparente, disponível na internet www.ceartransparente.ce.gov.br, por meio das redes sociais Twitter @CGECeara e Facebook CGECeara, por e-mail ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br, por carta ou presencialmente nas Ouvidorias Setoriais nas sedes dos Órgãos e Entidades do Poder

Executivo, assim como, participando dos eventos e ações descentralizadas em Fortaleza e no Estado do Ceará.

As planilhas disponibilizadas na Plataforma Ceará Transparente que promove o acesso aos serviços de Ouvidoria, Transparência e Acesso à Informação, reunindo em uma única plataforma estas ferramentas, permite apresentar relatórios com resultados em forma de tabelas, gráficos e possibilitando elaborar comparativos dos anos de 2015, 2016, 2017 e 2018.

Dessa forma intensifica a articulação dessa Ouvidoria com os Diretores, Gerentes e colaboradores, objetivando proporcionar constantemente melhorias na qualidade dos serviços prestados aos usuários do sistema metroferroviário do Estado do Ceará.

2.1.1 Total de manifestações no exercício de 2018

Descriminação	Total
Total Geral de Manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual	1221
Total Geral de Manifestações invalidadas	0
Total Geral de Manifestações de Outros Poderes	05
Manifestações Anônimas	218
Total Geral de Manifestações Registradas	1226
Total Geral de Manifestações Reabertas	76
Tempo Médio para responder	8dias

Fonte, cearatransparente, 2018

Na era da internet, com o uso crescente de aplicativos e mídias sociais, o atendimento recebido pelo cidadão por meio da Central de Atendimento Telefônico da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, a Central 155, continua sendo relevante e constitui um dos principais canais de recebimento de manifestações de Ouvidoria e Acesso à Informação do Estado.

2.1.2 Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2015, 2016, 2017 e 2018

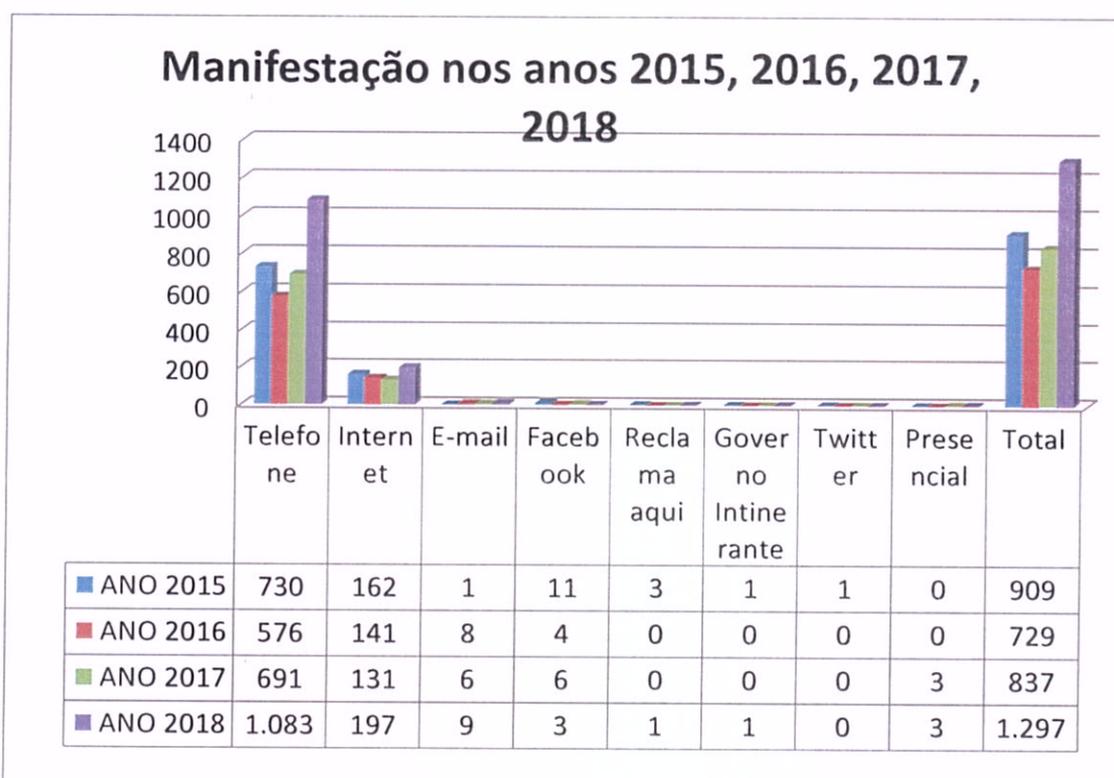
Meio de Entrada	2015	2016	2017	2018
Telefone	730	576	691	1.083

Internet	162	141	131	197
E-mail	1	8	6	9
Facebook	11	4	6	3
Reclama aqui	3	0	0	1
Governo Intinerante	1	0	0	1
Twitter	1	0	0	0
Presencial	0	0	3	3
Total	909	729	837	1.297

Fonte, cearatansparente, 2018

O total das manifestações registradas por meio de entrada no ano de 2018 houve uma variação positiva de 55,0 % a maior em relação ao mesmo período do ano de 2017, em função da implantação e alinhamento de várias ações referente à estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza.

2.1.2.1 Gráfico do comparativo das Manifestações nos anos 2015, 2016, 2017 e 2018



Fonte, cearatansparente, 2018

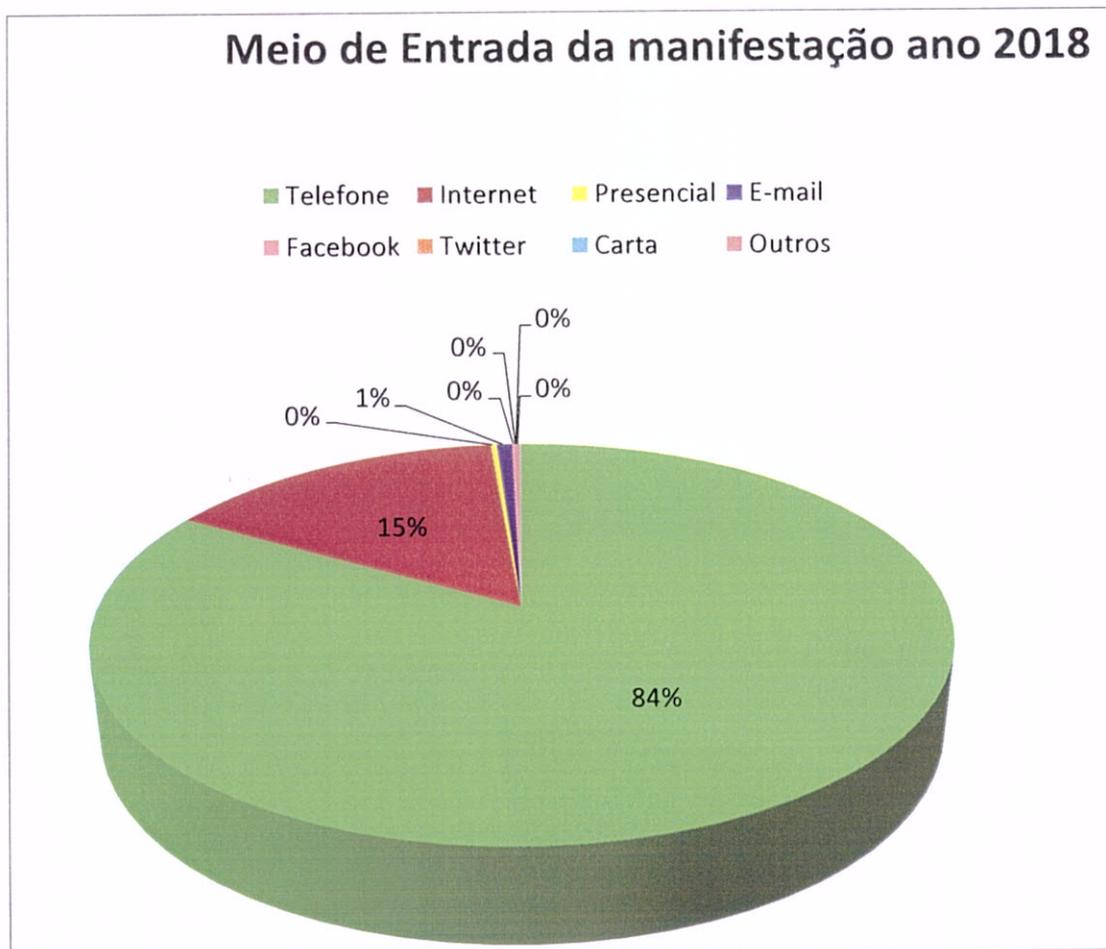
2.1.3 Variação positiva e/ou negativa das manifestações por Meio de Entrada nos anos 2017 e 2018

Meio de Entrada	2017	2018	% Variação (+) (-)
Telefone	691	1083	(↑ 56,7%)
Internet	131	197	(↑50,4%)
Presencial	3	3	
Redes Sociais	12	12	
E-mail	6	9	(↑50,0 %)
Facebook	6	3	(↓50,0)
Twitter	0	0	
Carta	0	0	
Outros	0	2	
Total	837	1297	(↑55,0%)

Fonte, cearatransparente, 2018

O que se destaca no sistema de Ouvidoria referente ao meio de entrada das manifestações nessa tabela é a variação positiva do canal telefone e internet, totalizando 1280 acessos, relacionado ao ano de 2017 com 822 acessos, portanto tornando-se de maior relevância o telefone e a internet no mundo contemporâneo.

2.1.3.1 Gráfico por Meio de Entrada da manifestação do ano 2018



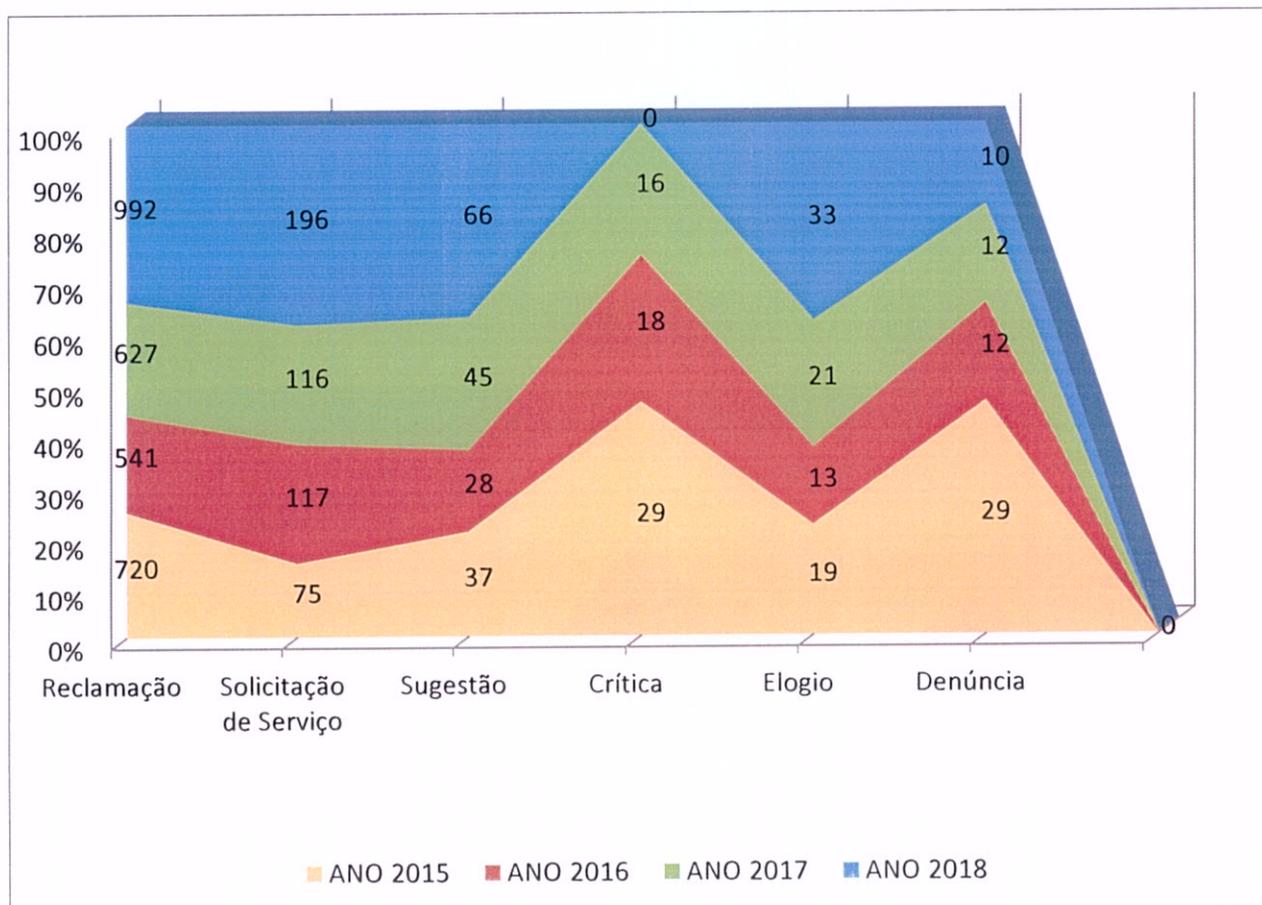
Fonte, cearatransparente,2018

2.1.4 Tipo de Manifestação dos anos 2015, 2016, 2017 e 2018

Tipo de Manifestação	2015	2016	2017	2018
Reclamação	720	541	627	992
Solicitação de Serviço	75	117	116	196
Sugestão	37	28	45	66
Crítica	29	18	16	0
Elogio	19	13	21	33
Denúncia	29	12	12	10
Total	909	729	837	1297

Fonte, cearatransparente , 2018

2.1.4.1 Gráfico comparativo dos tipos de manifestações dos anos 2015, 2016, 2017 e 2018



Fonte, cearatransparente, 2018

2.1.5 Manifestação por Grupo de Tipificação dos anos 2017 e 2018

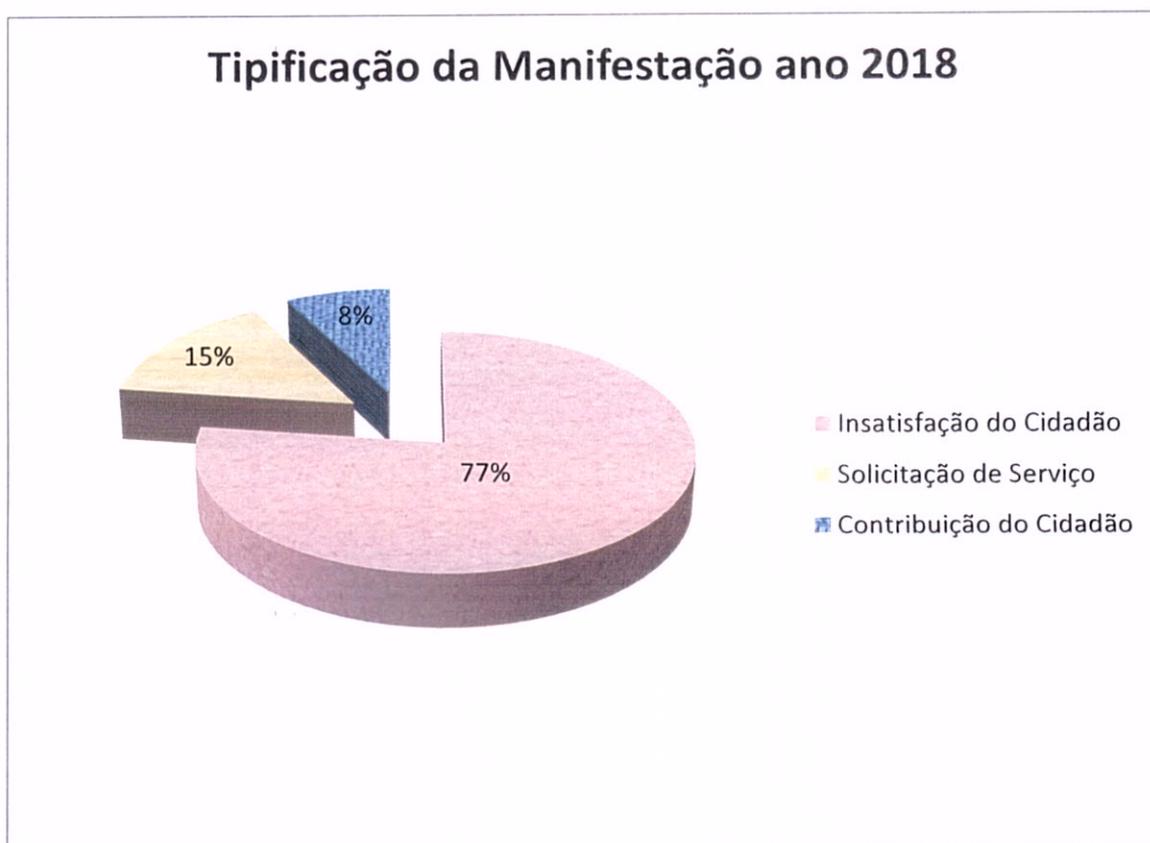
Grupo de Tipificação	Tipo de Manifestação	2017	2018	% Variação (+) (-)
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	627	992	↑58,2
	Denúncia	12	10	↓16,7
	Crítica	16	0	
Solicitação de Serviço		116	196	↑69,0
	Sugestão	45	66	↑46,7

Contribuição do Cidadão	Elogio	21	33	↑57,1
Total		837	1297	↑55,0

Fonte, cearatransparente,2018

O grupo de tipificação das manifestações a que mais evoluiu no ano de 2018 foi referente à solicitação de serviço, totalizando 196 manifestações, em comparação ao ano de 2017, o que representou uma variação positiva de 69,0% em relação ao mesmo período.

2.1.5.1 Tipificação das Manifestações ano 2018



Fonte, cearatransparente, 2018

2.1.6 Tipo de Manifestação por Assunto e as manifestações de maior número de incidência do ano 2018

Tipificação	Assuntos	Qta
Reclamação Total- 992	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	188
	Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	183
	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	145
	Conduta inadequada de servidor	74
	Cartão do Estudante/Metrofor	71
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	56
	Operacionalização do Metrô /VLT Ramal Parangaba-Mucuripe	52
	Insatisfação com a resposta da Instituição	40
	Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	25
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/Órgãos Públicos	23
	Área de domínio da linha férrea	18
	Atendimento das bilheterias do Metrofor	16
	Veículo Leve sobre Trilhos -VLT	13
	Carteira de Estudante (Região Metropolitana/Interior)	12
	Horário e tarifas dos trens	11
	Tarifas do metrô/bilhetagem	11
	Estrutura e funcionamento do Metrô do Cariri	9
	Operação da Linha Oeste do Metrofor (Fortaleza/Caucaia)	7
	Operacionalização do Metrô/ VLT do Cariri	4
	Bilhete Único Metropolitano	3
	Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	3
	Inoperância no atendimento por telefone	3
	Demora no atendimento em Órgãos, Entidades e equipamentos públicos	2
Operação da Linha Leste do Metrofor (do Centro até a Unifor)	2	
Outras	21	
Denúncia Total-10	Conduta inadequada de servidor	7
	Acúmulo indevido de cargos	1
	Irregularidades em processo de seleção/concurso	1
	Uso indevido de veículo oficial	1

Solicitação de Serviço Total - 196	Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	38
	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	37
	Operacionalização do Metrô/VLT do Ramal Parangaba-Mucuripe	19
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/Órgãos Públicos	14
	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	14
	Área de domínio da linha férrea	10
	Veículo Leve sobre Trilhos-VLT	8
	Cartão do Estudante/Metrofor	5
	Carteira de Estudante (Região Metropolitana/Interior)	5
	Degradação do meio ambiente	4
	Tarifas do metrô/bilhetagem	4
	Ampliação do atendimento e dos serviços	3
	Andamento de obras públicas	3
	Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	3
	Apuração e procedimentos sobre crime diversos	2
	Consultas de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	2
	Despacho/audiência com a Gestão do Órgão	2
	Operação da Linha Leste do Metrofor (do Centro até a Unifor)	2
	Outras	21
Sugestão Total - 66	Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	15
	Operacionalização do Metrô/VLT do Ramal Parangaba-Mucuripe	15
	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	6
	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	6
	Veículo Leve sobre Trilhos-VLT	4
	Cartão do Estudante/Metrofor	2
	Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	2
	Tarifas do metrô/bilhetagem	2
	Outras	14
Elogio Total-33	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	14
	Elogio ao servidor público/colaborador	11
	Elogio ao Dirigente/Secretário do Órgão	2
	Elogio à Ouvidoria	3
	Área de domínio da linha férrea	1
	Estrutura e funcionamento do de equipamentos/Órgãos públicos	1
	Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	1

Fonte, cearatransparente,2018

2.1.6.1 Manifestação/Assunto ano 2018

Assunto/Ano	2018
Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	235
Operacionalização do Metrô Linha Sul e Oeste	208
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	188
Operacionalização do Metrô/VLT do Ramal Parangaba-Mucuripe	86
Conduta inadequada de servidor	81
Cartão de Estudante	78
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	57
Insatisfação com a resposta da Instituição	40
Estrutura e funcionamento de equipamentos/Órgãos Públicos	39
Área de domínio da linha férrea	29
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	27
Veículo leve sobre trilhos - VLT	25
Carteira de Estudante (Região Metropolitana/Interior)	18
Atendimento das bilheterias do Metrofor	17
Tarifas do metrô / bilhetagem	17
Horário e tarifas dos trens	13
Estrutura e funcionamento do Metrô do Cariri	10
Operação da Linha Oeste do Metrofor (Fortaleza/Caucaia)	9
Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	9
Elogio a servidor público/colaborador	8
Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	7
Bilhete Único Metropolitano	4
Operação da Linha Leste do Metrofor (do centro até a Unifor)	4
Degradação do meio ambiente	4
Ampliação do atendimento e dos serviços	4
Operacionalização do Metrô/VLT do Cariri	4
Despacho/audiência com a gestão do Órgão	3
Inoperância no atendimento por telefone	3
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	3
Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	3
Andamento de obras públicas	3
Elogio a servidor público	3
Elogio a Ouvidoria	3
Demora no atendimento em órgãos, entidades e equipamentos públicos	2
Irregularidades em obras públicas	2
Urbanização (ruas, praças, rios e lagos)	2
Assistência às pessoas atingidas pela construção do Metrofor	2
Elogio ao Dirigente/Secretário do Órgão	2

Ciclovias - passarelas	2
Uso indevido de veículo Oficial	2
Mídias sociais do Governo do Estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	2
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	2
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	2
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	2
Operacionalização do Metrô /VLT de Sobral	2
Despesas com publicidade	1
Maus tratos a pessoa idosa (violência física, psicológica e sexual, negligência, abuso)	1
Estrutura e funcionamento na armazenagem de produtos/cargas	1
Fiscalização na execução dos serviços	1
Manutenção vistoria de equipamento/bem público	1
Falta de segurança em Órgãos, Entidades e equipamentos públicos	1
Capacitação, cursos e eventos Institucional	1
Insatisfação com a Gestão Institucional	1
Investimentos em programas/projetos governamentais	1
Estrutura e funcionamento do site institucional	1
Manifestação incompleta (falta de informações que inviabilizam a apuração)	1
Solicitação de documentos	1
Informação sobre legislação (leis, decretos, portarias, etc)	1
Mobilidade urbana e acessibilidade	1
Apoio à comercialização	1
Divulgação turismo Estadual	1
Contracheque on-line (extrato de pagamento e declaração de rendimentos)	1
Acúmulo indevido de cargos	1
Falta de policiamento	1
Irregularidades em processo de seleção/concurso	1
Falta de estrutura em unidade de atendimento	1
Obras inacabadas	1
Desapropriações – indenizações	1
Atendimento telefônico	1
Violação dos direitos humanos	1
Tramitação de processo administrativo	1
Estrutura e funcionamento da Ouvidoria	1
Emprego/estágio	1
Cessão de imóvel/terreno público	1
Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza	1
Sistema de busca de achados e perdidos	1
Total	1.297

Fonte, Cearatransparente, 2018

2.2 Programa de Governo 7 Ceará

O Plano Plurianual - PPA é o instrumento de planejamento que estabelece, de forma regionalizada, as diretrizes, objetivos e metas da Administração Pública do Estado do Ceará para as despesas de capital e outras delas decorrentes e para as relativas aos programas de duração continuada, conforme disposto no artigo 165 da Constituição Federal de 1988. No Plano Plurianual 2016-2019, Lei nº 15.929 de 29 de dezembro 2015, cujos Eixos Governamentais/Programas Orçamentários, a classificação neste tópico abordará o quantitativo de manifestações registradas na plataforma cearatransparente e conforme informação constante no tópico 3- Ceará de Oportunidades, 3.04-Infraestrutura e Mobilidade, por Eixos Governamentais (7 Ceará) e as Políticas Públicas (Temas), com associação aos tipos e assuntos das demandas e aos seus órgãos gestores.

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos se insere na Política Estadual do Ceará de Oportunidades que se desdobra nos temas: Agricultura Familiar, Agronegócio, Indústria, Serviços, Infraestrutura e Mobilidade, Turismo, Empreendedorismo, Trabalho e Renda, Pesca, Aquicultura e Requalificação Urbana.

❖ Eixo Governamental-Ceará de Oportunidades

Tema: Infraestrutura e Mobilidade

Programa: Mobilidade Urbana

Tipificação/Assunto

Reclamação – 992

Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	188
Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	183
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	145
Conduta inadequada de servidor	74
Cartão do Estudante/Metrofor	71
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	56
Operacionalização do Metrô /VLT Ramal Parangaba-Mucuripe	52
Insatisfação com a resposta da Instituição	40
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	25

Estrutura e funcionamento de equipamentos/Órgãos Públicos	23
Área de domínio da linha férrea	18
Atendimento das bilheterias do Metrofor	16
Veículo Leve sobre Trilho -VLT	13
Carteira de Estudante (Região Metropolitana/Interior)	12
Horário e tarifas dos trens	11
Tarifas do metrô/bilhetagem	11
Estrutura e funcionamento do Metrô do Cariri	9
Operação da Linha Oeste do Metrofor (Fortaleza/Caucaia)	7
Operacionalização do Metrô/ VLT do Cariri	4
Bilhete Único Metropolitano	3
Danificações de imóveis causadas pelas obras do Metrofor	3
Inoperância no atendimento por telefone	3
Demora no atendimento em Órgãos, Entidades e Equipamentos Públicos	2
Operação da Linha Leste do Metrofor (do Centro até a Unifor)	2
Outras	21

Fonte, cearatransparente 2018

Solicitação de Serviço – 196

Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	38
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	37
Operacionalização do Metrô/VLT do Ramal Parangaba-Mucuripe	19
Estrutura e funcionamento de equipamentos/Órgãos Públicos	14
Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	14
Área de domínio da linha férrea	10
Veículo Leve sobre Trilhos-VLT	8
Cartão do Estudante/Metrofor	5
Carteira de Estudante(Região Metropolitana/Interior)	5
Degradação do meio ambiente	4
Tarifas do metrô/bilhetagem	4
Ampliação do atendimento e dos serviços	3
Andamento de obras públicas	3
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	3
Apuração e procedimentos sobre crime diversos	2
Consultas de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	2
Despacho/audiência com a Gestão do Órgão	2
Operação da Linha Leste do Metrofor (do Centro até a Unifor)	2
Outras	21

Fonte, cearatransparente, 2018

Denúncia – 10

Conduta inadequada de servidor	7
Acúmulo indevido de cargos	1
Irregularidades em processo de seleção/concurso	1
Uso indevido de veículo oficial	1

Fonte, cearatransparente, 2018

Sugestão – 66

Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	15
Operacionalização do Metrô/VLT do Ramal Parangaba-Mucuripe	15
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	6
Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	6
Veículo Leve sobre Trilho-VLT	4
Cartão do Estudante/Metrofor	2
Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	2
Tarifas do metrô/bilhetagem	2
Outras	14

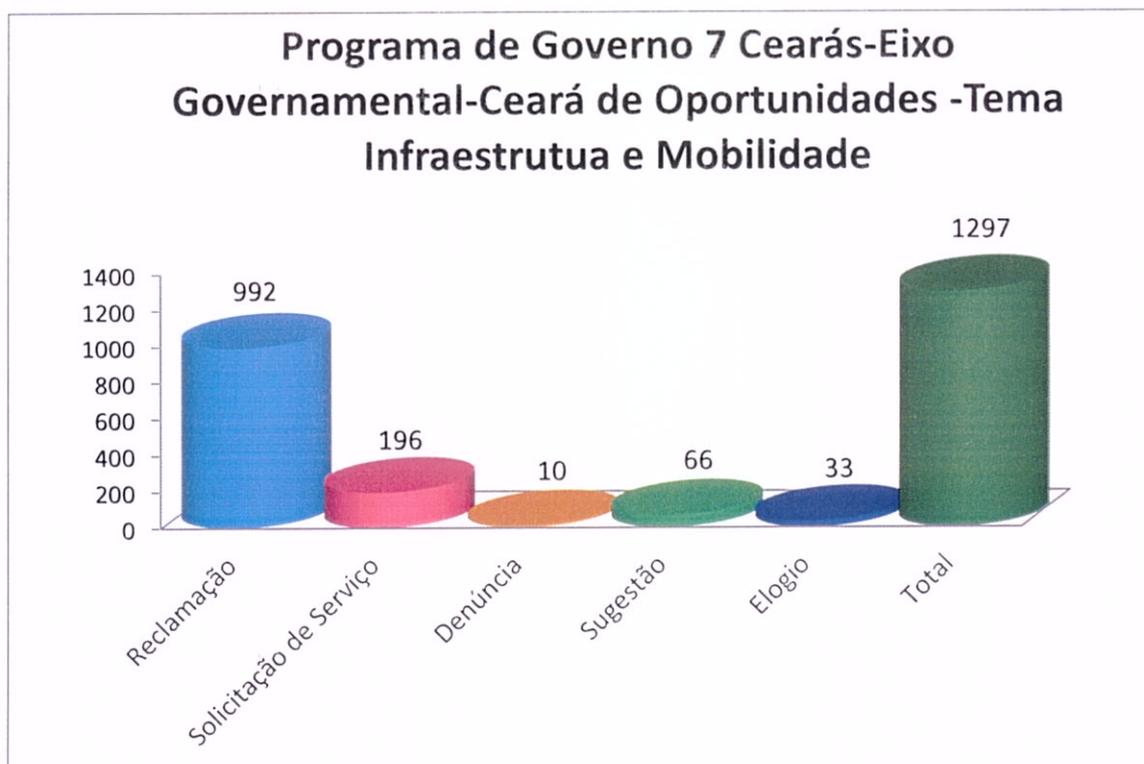
Fonte, cearatransparente, 2018

Elogio – 33

Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	14
Elogio ao servidor público/colaborador	11
Elogio à Ouvidoria	3
Elogio ao Dirigente/Secretário do Órgão	2
Área de domínio da linha férrea	1
Estrutura e funcionamento do de equipamentos/Órgãos Públicos	1
Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	1

Fonte, cearatransparente, 2018

2.2.1 Gráfico do Eixo Governamental-Ceará de Oportunidades, Programa: Mobilidade Urbana, Tema: Infraestrutura e Mobilidade, exercício 2018



Fonte, cearatransparente, 2018

2.3 Manifestação por Diretoria/Gerência dos anos 2017 e 2018.

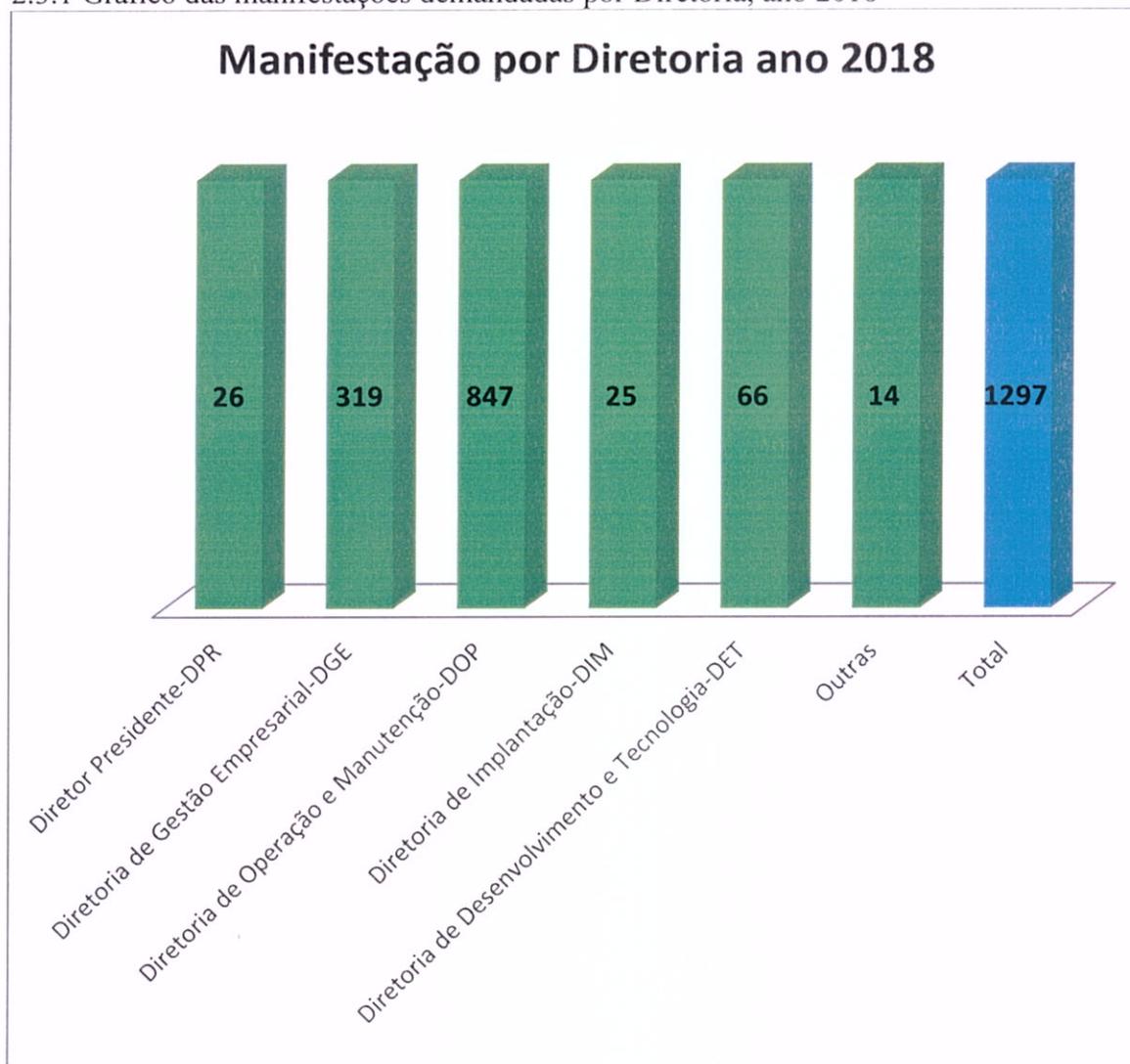
Registra-se que no ano de 2017 o controle dos encaminhamentos para as gerências foram registrados manualmente e informado nos relatórios mensais, com a mudança do Sistema de Ouvidoria-SOU para o sistema ceara transparente, no segundo semestre do ano 2018, as manifestações passaram a ser encaminhadas via sistema para as respectivas Diretorias e Gerências da Companhia.

Diretoria	Assessoria/Gerência	2017	2018
Diretor Presidente-DPR	Presidente-DPR	-	01
	Secretaria Geral-SEGER	-	14
	Assessoria de Comunicação-ASCOM	-	07
	Assessoria de Engenharia Ambiental-AEA	-	02
	Assessoria Jurídica-ASJUR	-	01
	Assessoria Técnica-ASTECA	-	01
Sub Total		-	26
Diretoria de Gestão Empresarial-DGE	Gerência Comercial-GECOM	215	220
	Gerência Administrativa - GERAD	47	94
	Gerência de Recursos Humanos-GEREH	-	05
Sub Total		262	319
Diretoria de Operação e Manutenção-DOP	Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente-GESIV	195	182
	Gerência de Controle e Tráfego-GECOT	159	340
	Gerência de Estações e Segurança Operacional-GESOP	142	270
	Gerência de Material Rodante e Oficinas-GEMOF	37	38
	Gerência Administrativa Operacional Sobral-GESOB	-	05
	Gerência Administrativa Operacional Cariri-GECAR	-	12
Sub Total		533	847
Diretoria de Implantação-DIM	Gerência de Sistemas Fixos-GESIF		04
	Gerência de Interferência-GERIN	-	08
	Gerência de Obras Civas-GEROC	-	13
Sub Total			25

Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia-DET	Gerência de Planejamento-GEPLA	-	02
	Gerência de Projetos-GEPRO	-	57
	Gerência de Transportes e Integração-GETRI		06
	Gerência de Tecnologia da Informação-GETEC	-	01
Sub Total			66
	Outras	42	14
Total		837	1297

Fonte, Cearatransparente,2018

2.3.1 Gráfico das manifestações demandadas por Diretoria, ano 2018



Fonte,ceartransparente,2018

2.4 Manifestações por Municípios no Exercício de 2018

Estado	Quantidade	Porcentagem
Ceará	114	8,79
Indefinido	1183	91,21
Total	1297	

Fonte, cearatransparente, 2018

2.4.1 A tabela abaixo apresenta os Municípios de maior demanda, inicia-se com a cidade de Fortaleza, seguindo a cidade de Abaiara e Maracanaú, entre outras Capital do Brasil.

Município/Ano	2015	2016	2017	2018
Fortaleza	597	373	468	51
Abaiara	0	0	0	34
Maracanaú	162	113	128	20
Reriutaba	0	0	0	1
Trairi	0	0	0	2
Pacatuba	65	32	21	1
Caucaia	55	21	33	2
Crato	12	2	4	1
Itapipoca	3	0	0	0
Maranguape	1	2	0	1
Sobral	1	1	23	1
Iguatu	2	0	0	0
Itaitinga	0	1	0	0
Juazeiro do Norte	5	0	05	0
Acarape	1	0	0	0
Frecheirinha	1	0	0	0
Itapiúna	1	0	0	0
Pereiro	1	0	0	0
Redenção	1	0	0	0
Rio de Janeiro	0	1	1	0
São Paulo	0	0	1	0
Arujá – SP	0	0	1	0
Guaiúba	0	0	1	0
São José dos Campos	0	1	0	0
Teresina	0	1	0	0
Vitória	0	1	0	0

Curitiba	1	0	0	0
Não Informado	0	180	151	0
Indefinido	0	0	0	1183
Total	909	729	837	1297

Fonte,cearatransparente, 2018

2.4.2 Manifestações por Município

É importante apresentar o quadro com seus respectivos Municípios e números para mostrar o alcance da Ouvidoria nas mais diversas regiões do Estado do Ceará no exercício de 2018, por meio dos registros das manifestações na Plataforma Ceará Transparente do Estado do Ceará.

2.4.3 Manifestações por Municípios em ordem decrescente no ano 2018.

Municípios	Quantidade de Manifestações	%
Fortaleza	51	3,93
Abaiara	34	2,62
Maracanaú	20	1,54
Trairi	2	0,15
Caucaia	2	0,15
Sobral	1	0,08
Pacatuba	1	0,08
Crato	1	0,08
Reriutaba	1	0,08
Maranguape	1	0,08
Indefinido	1183	91,21
Total	1297	100,0

Fonte,cearatransparente,2018

2.5 Resolubilidade das Manifestações

O Sistema de Ouvidoria – SOU é instituído pelo Decreto nº 30.474/2011 que regulamenta a utilização da ferramenta, os prazos de resposta, procedimentos e relatórios, cujo prazo das manifestações de Ouvidoria é de 15 dias, ou por igual período

o prazo para prorrogação. O Tempo Médio de resposta dessa Ouvidoria no Exercício de 2018 foram de oito dias.

Entendem-se como manifestações atendidas no prazo, as respondidas em até 15 dias, ou no período de 16 a 30 dias com o prazo prorrogado. Das 1297 manifestações registradas no ano de 2018 na Plataforma Ceará Transparente 99,61 foram manifestações respondidas no prazo, sendo um percentual maior do que o ano de 2017 com 97,2 e das manifestações respondidas fora do prazo no ano de 2018 foram 0,15 com menor incidência das manifestações registras no ano de 2017.

2.5.1 Índice de Resolubilidade dos anos 2016, 2017 e 2018

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018
Total de Manifestações finalizadas no Prazo	95,47	97,2	99,61
Total de Manifestações finalizadas fora do Prazo	4,53	2,8	0,15
Total de Manifestações pendentes no Prazo	-	-	0,23
Total de Manifestações pendentes fora do Prazo	-	-	0,0

Fonte,ceartransparente,2018

Do total de 1297 manifestações registradas na plataforma cearatransparente, somente 218 foram manifestações anônimas.

2.6 Demandas por Situação

Descriminação/Ano	2018	%
Em preenchimento	0	0,0
Aguardando confirmação	0	0,0

Aguardando encaminhamento	0	0,0
Em atendimento- setorial	1	0,08
Em atendimento- área interna	2	0,15
Em validação-setorial	0	0,0
Em validação-CGE	0	0,0
Finalizado parcialmente	0	0,0
Finalizado	1294	99,77
Invalidado	0	0,0
Em pedido de invalidação	0	0,0
Em validação sub-rede	0	0,0
Em atendimento em rede	0	0,0
Total	1297	100,0

Fonte, cearatransparente, 2018

2.7 Manifestações registradas por Gênero

Especificação/Ano	2018	Porcentagem
Não informado	1104	85,12
Feminino	94	7,25
Masculino	99	7,63
Total	1297	

Fonte, cearatransparente, 2018

3-Pesquisa de Satisfação do Cidadão no segundo semestre de 2018.

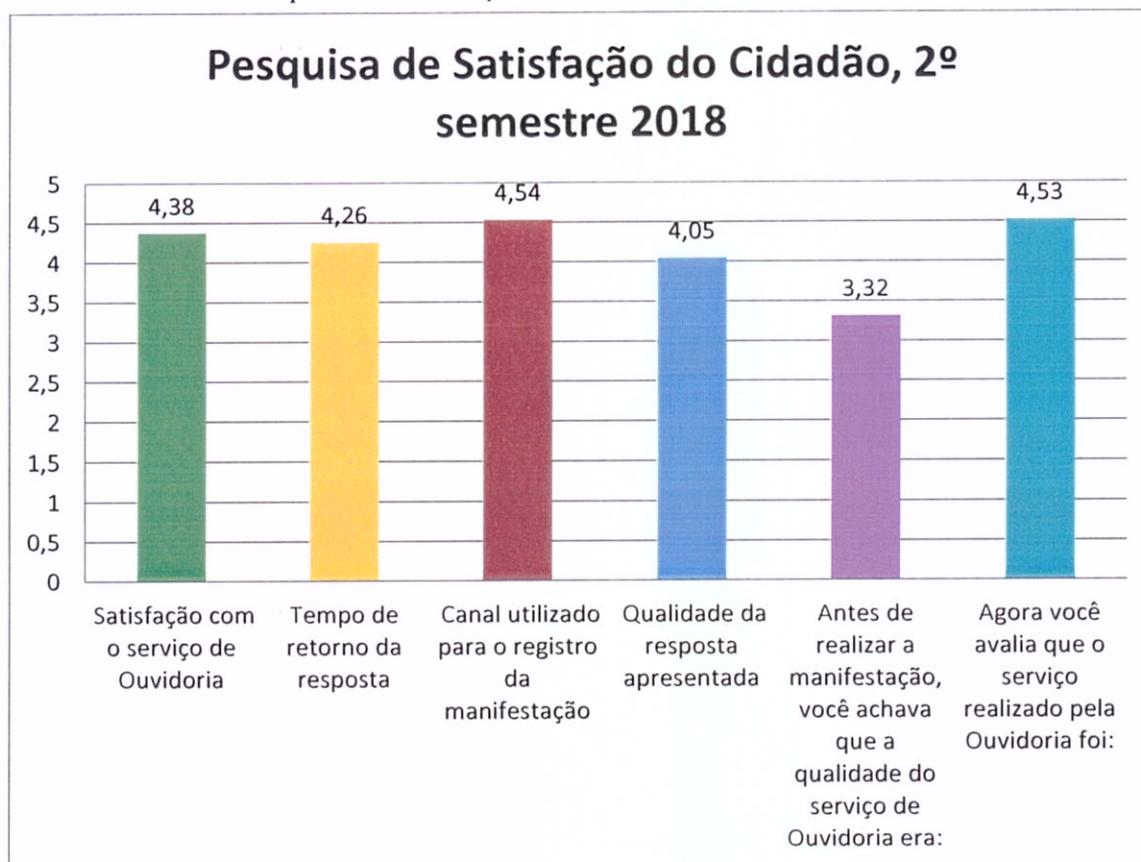
Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concorda em participar. A outra forma é o envio da pesquisa por e-mail, nos casos em que a preferência de resposta for por esse meio.

Durante o ano de 2018, das 1297 manifestações registradas, responderam a pesquisa de satisfação 105 manifestantes, correspondente ao 2º semestre de 2018, com uma escala Likert, variando de 1 até 5 pontos, conforme quadro abaixo.

Perguntas	Média	Porcentagem
1 - De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	4,38	87,6
2 - Com o tempo de retorno da resposta.	4,26	85,2
3 - Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4,54	90,8
4 - Com a qualidade da resposta apresentada.	4,05	81,0
5- Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era.	3,32	66,4
6- Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,53	90,6

Fonte, cearatransparente, 2018

3.1 Gráfico da Pesquisa de Satisfação do Cidadão, 2º semestre 2018



Fonte, cearatransparente, 2018

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos concluiu o ano de 2018, com o registro de 1297 manifestações, desse total, 105 pessoas responderam a Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria o que representa 8,02% do total de manifestações. Com o uso da escala Likert , variando de 1 à 5 pontos, obtivemos uma média de 4,38 de satisfação dos usuários referente ao serviço de Ouvidoria do Metrô de Fortaleza, o que corresponde a um índice de satisfação de 86,15%.

Entre os usuários que participaram da pesquisa, para cada participante foram elaboradas seis perguntas, abaixo descritas: na primeira pergunta “De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento”. os usuários que responderam consideraram 4,38. A segunda pesquisa também trata de “Com o tempo de retorno da resposta”, os participantes consideraram 4,26 . Na terceira consulta, a pergunta refere-se “Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação” tivemos como resultados 4,54. Outra pergunta- “Com a qualidade da resposta apresentada” tivemos uma média de 4,05. Em seguida foi perguntado – “Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era”, tivemos 3,32. E por fim a pergunta “Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi” os participantes consideraram 4,53 de uma variação de 1 a 5 pontos.

Os dados foram extraídos da planilha da plataforma cearatransparente, 2018.

4-Providências quanto às principais manifestações do Exercício de 2018

A principal manifestação demanda refere-se à Estrutura e Funcionamento do Metrô de Fortaleza, com 340 manifestações que representa 26,21% do total de 1.297 manifestações no exercício de 2018.

O Metrô de Fortaleza desenvolveu uma série de ações para aprimorar os serviços prestados sobre trilhos à sociedade cearense. Avanços já foram implementados como:

- Ampliação do horário de funcionamento, o atendimento era de 7h às 19h em 2015 e atualmente é de 5h30 às 23h de segunda-feira a sábado;
- Redução do intervalo entre trens de 20min para 17min, isto é, redução do tempo de espera do metrô em 2015, o tempo de espera (*headway*) variava, ao longo do dia,

conseguindo ser, no mínimo, de 21 minutos - atualmente é de 17 minutos, com maior regularidade;

- Implantação e funcionamento do sistema de Bilhetagem Eletrônica- com a Bilhetagem Eletrônica, a Linha Sul deixou de usar bilhetes de papel (vales) e adotou cartões eletrônicos recarregáveis para o embarque dos passageiros, garantindo maior economia de tempo e conforto.
- Implantação e funcionamento do sistema de Telecomunicações- o sistema é composto por circuito de câmeras de monitoramento, equipamentos de rádio, equipamento de som e fibra óptica interligando o Centro de Controle Operacional- CCO às Estações e toda a linha férrea, para permitir amplas possibilidades de comunicação operacional e de segurança.
- Implantação do sistema de Sinalização e Controle de Trens está implantado fisicamente e se prepara para entrar na fase de testes- sistema que automatizará o funcionamento dos trens da Linha Sul, permitindo ampliar o número de trens na frota ativa e assim reduzir o tempo de espera pelo metrô para cerca de 8 minutos.
- Aumento da regularidade e pontualidade: Com a implantação de sistemas, o grande ganho, além da redução do intervalo, foi o aumento na regularidade (realização das viagens programadas), que no início de 2015 chegava a 60,7% e agora é de 97,9%; e o aumento da pontualidade (cumprimento dos horários previstos das viagens), que chegava a 63,6%, em 2015, e atingiu 92% em 2018.
- Aumento no número de passageiros do sistema- todo o esforço traz como resultado um incremento de 223% na quantidade de passageiros transportados, quando comparamos 2018 com 2014, tendo sido observado um crescimento de 37% somente no último ano.
- Aumento da receita do Metrofor- a receita própria do Metrofor cresceu 453% no período 2014-2018. Mesmo com o substancial aumento da disponibilidade de serviços, e conseqüente crescimento dos custos da empresa, a participação da receita própria no custeio da operação saltou de 7,02% para 19,23%.
- Construção e inauguração da Estação Juscelino Kubitschek na Linha Sul- Estação foi inaugurada em abril de 2017, com a presença do governador Camilo Santana. Estação é elevada e está localizada entre as Estações Couto Fernandes e Parangaba.

Também foram entregues, em maio de 2018, equipamentos de lazer no entorno da Estação JK. Foram construídas uma quadra poliesportiva e uma academia ao ar livre no terreno de acesso à Estação Juscelino Kubitschek, consolidando uma área de lazer de mais de 2.000 metros quadrados.

- Construção da Estação Padre Cícero (a última da Linha Sul)- Obra está 65% de execução. Estação localizada na Avenida José Bastos, na altura do Campo do Ceará, entre as Estações Benfica e Porangabussu.
- Seleção Pública para contratação de mais profissionais para operação de trens e estações- Contratação de 149 novos profissionais, todos destinados às atividades de operação de trens e estações, em todas as linhas de Fortaleza. Assim, foi reforçado o quadro de pessoal da Linha Sul e garantida a operação assistida do VLT Parangaba-Mucuripe.
- Inauguração do viaduto e alças sobre Avenida José Bastos- O viaduto sobre a Avenida José Bastos, no bairro Damas, e seis acessos por meio de alças laterais foram liberados para tráfego de veículos no dia 17/9/2016. A extensão oeste do viaduto é integrada ao novo trecho da Avenida José Jatahy – que recebeu urbanização e alargamento em obra pela Prefeitura de Fortaleza.
- Início da operação assistida do VLT Parangaba-Mucuripe- operação assistida no trecho entre as Estações Parangaba e Papicu, com embarque gratuito. Atualmente, o funcionamento é de 6h às 13h e de 16h40 às 20h.
- Início da operação comercial e ampliação de horário no VLT de Sobral- com o início da cobrança de tarifa, em 28/12/2016, o VLT de Sobral teve seu horário de funcionamento ampliado. Atualmente, o sistema opera de 5h30 às 23h, com tarifa a R\$ 1,00.
- Implantação do Sistema de Bilhetagem Eletrônica no VLT de Sobral-com a Bilhetagem Eletrônica, o VLT de Sobral adotou cartões eletrônicos recarregáveis para o embarque dos passageiros, garantindo maior economia de tempo e conforto. Sistema está implantado e funcionando.
- Seleção pública para contratação de mais profissionais para operação de trens e estações- contratação de 19 novos profissionais para reforçar o quadro do VLT de Sobral e garantir o início da operação comercial.

- Captação de receitas não operacionais- por meio de nova diretoria (Desenvolvimento Estratégico), o Metrofor iniciou o fechamento de contratos para exploração de espaços de mídia nas estações, exploração de máquinas de vendas, bem como a implantação de lojas em estações da Linha Sul. Também estão sendo realizadas medidas para o envelopamento de trens. Dessa forma, ampliando as possibilidades de receita da empresa.
- Desenvolvimento de estudos para exploração de áreas por meio de empreendimentos associados- mapeamento de possibilidades de exploração de áreas do Metrofor por meio da construção de estabelecimentos comerciais.
- Atividades de regularização fundiária de terrenos do Metrofor.
- Estudos para PMI da PPP1

A parceria firmada entre o Governo do Estado, Prefeitura e seus diversos setores envolvidos nas questões da mobilidade urbana, objetiva alcançar maior investimento dos recursos e a melhor integração no planejamento da cidade, considerando que o Metrô pode ser de fato o meio de transporte estruturador da mobilidade urbana da Cidade, com as linhas (de ônibus) sendo convergentes, e fazendo com que as estações se transformem em grandes pontos de investimento e de concentração de pessoas.

Logo, várias ações se efetivaram durante o ano de 2018, haja vista, que para manter um sistema metroferroviário do Estado do Ceará de transportar 13.052,311 passageiros em 2018 com segurança, rapidez e cordialidade, dá sentido ao serviço público de qualidade e representam um desafio diário a atender à demanda de pessoas que necessitam se deslocar na 5ª maior Capital do Brasil. Portanto, além da modernização da frota e dos sistemas, o constante treinamento das equipes técnicas e operacionais cumpre a missão de proporcionar um serviço de transporte de passageiros sobre trilhos que contribua para a melhoria da qualidade de vida da população cearense e para o desenvolvimento do Estado do Ceará.

5 – Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias

Durante o ano de 2018, a Ouvidoria do Metrô de Fortaleza, participou assiduamente das Reuniões técnicas da Rede de Controle Social, buscando o aprimoramento para o

desempenho da função. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE, juntamente com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará-EGP, promoveu eventos de capacitação e qualificação para o aprimoramento no desempenho do exercício da cidadania para os Ouvidores do Estado do Ceará durante o ano de 2018.

A Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

1-Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Controle Social (CGE)

2-Dia do Ouvidor (CGE)

3- Curso -Formação em Ouvidoria da Rede Ouvir-Ce:

- ✓ Módulo I-Ouvidoria como Instrumento de Cidadania-16h/a
- ✓ Módulo II- A Lei de Acesso à Informação e um Novo Tempo de Transparência- 16h/a
- ✓ Modulo III- Gestão de Processos para Ouvidoria- 16h/a
- ✓ Módulo IV- Ética no Serviço Público-16h/a
- ✓ Módulo V- Sistema Público de Acesso à Informação-16h/a
- ✓ Módulo VI- Ouvidoria com Instrumento de Gestão-16h/a
- ✓ Avaliação 4h/a

4-Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais na área de Ouvidoria (CGE/EGP)

5-Treinamento da Plataforma Ceará Transparente

6- XII Fórum Permanente de Controle Interno-Ética no Serviço Público.

7-Outros

6- Ações e Projetos inovadores propostos

No ano de 2018 às ações dos Projetos Metrô e Cidadania e Estação Cultura tiveram continuidade, mantendo a parceria da Secretaria da Cultura do Estado do Ceará-SECULT, as quais foram desenvolvidas ações culturais nas Estações José de Alencar e Parangaba da Linha Sul do Metrô de Fortaleza.

Assim como, a Ouvidoria promoveu o evento Outubro Rosa, com o destaque na importância da participação do cidadão na Plataforma Ceará Transparente. O evento foi realizado no auditório da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos, com distribuição de folders e a participação dos funcionários, gerentes, diretores e demais convidados.

Contamos para abertura do evento uma aula dinâmica – Rosymeire Pinheiro – Educadora Física; e a presença das palestrantes: Palestra: Prevenção de Câncer de Mama – Natália Gondim – Doutora em enfermagem na área do Câncer de Mama e a Palestra: Alimentação X Câncer de Mama – Cinthia Queiroga – Nutricionista. As imagens do evento estão disponíveis no site: www.metrofor.ce.gov.br

Outra ação inovadora foi a partir da manifestação do (a) cidadão (ã), a articulação da Ouvidoria com a Gerência da Companhia e o (a) cidadão (ã), para depois da execução da limpeza dos espaços considerados irregulares de lixo nas proximidades da via férrea, o próprio manifestante junto com a comunidade da área, assumiram de forma voluntária o compromisso de revitalizar com plantas naturais estes espaços.

7 – Atuação junto à Gestão do Metrô de Fortaleza

A Ouvidoria, em Administração Pública, é o canal de comunicação principal entre os cidadãos e as várias instituições governamentais. Essa ferramenta permite um diálogo aberto do cidadão com o poder público. Dessa forma, é por meio da Ouvidoria que qualquer cidadão pode se manifestar, participar e fiscalizar a administração pública em busca de melhorias das políticas e dos serviços públicos prestados.

Para facilitar a comunicação entre o cidadão e as várias instâncias governamentais, está disponível o acesso à plataforma cearatransparente, o sistema possibilita o registro das manifestações, tipos: sugestões, elogios, reclamações, denúncias e solicitações, de forma rápida e simples ou por meio dos demais canais de atendimento, Telefone 155 e as Redes Sociais.

Depois do registro da manifestação, a Ouvidoria realiza análise do assunto demandado e as encaminha para as Diretorias/Gerências responsáveis da área. Assim como, a partir das informações trazidas pelos cidadãos, a Ouvidoria pode sugerir juntamente com os Gestores da Companhia, melhorias dos serviços prestados e propor mudanças no sentido de contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados. Várias ações se concretizaram de forma efetiva e exitosa, com o apoio das Gerências das áreas envolvidas e o cidadão, espaços considerados irregulares

de acúmulo de lixo, foram limpos pela Companhia, revitalizados e conservados pela própria comunidade lindeira.

8. Sugestões e Recomendações

- ❖ Ampliação da divulgação da Rede Ouvir-Ce nos Municípios do Estado do Ceará;
- ❖ Inclusão da Ouvidoria no Organograma da Companhia e a descrição das suas atribuições no quadro funcional da Instituição;
- ❖ Ampliação do Sistema de Ouvidoria-cearatrásparante, para permitir a integração com a Central das Ouvidorias da Cidade de Fortaleza, no intuito de agilizar os processos de encaminhamento e resolutividade ao cidadão;
- ❖ Investimento na comunicação visual de forma a divulgar a Plataforma Ceara Trásparante nos meios de comunicação.

9 – Considerações Finais

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará visa fomentar a participação da sociedade e o exercício do controle social, assegurando o direito à cidadania e à transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, com atuação ética, equânime e isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

Assegurar ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública através da Ouvidoria é um dos compromissos do Governo do Estado do Ceará. Com suas sugestões, reclamações, solicitações, denúncias e elogios, construímos um relacionamento trásparante, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os direitos de cidadão.

Nesse sentido, a Ouvidoria atua como canal de intermediação do processo de participação popular, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

Atualmente, é consenso mundial, que o transporte sobre trilhos é o modo mais eficiente e sustentável para o deslocar pessoas rapidamente em uma cidade. Trens, VLTs e

metrôs conseguem transportar em uma viagem, grande quantidade de passageiros, diferentemente de outros modais.

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos-Metrofor com quatro sistemas em operação e um Ramal em fase de conclusão, transportou no exercício de 2018, treze milhões, cinquenta e dois mil e trezentos e onze passageiros, contemplando a Linha Sul, Linha Oeste, Metrô de Sobral, Metrô do Cariri e Ramal Parangaba-Mucuripe, com operação assistida até a Estação Papicu, perfazendo uma média mensal de um milhão, oitenta e sete mil, seiscentos e noventa e três passageiros.

Em 2018 foram registradas mil, duzentos e noventa e sete manifestações, com mais incidência no tipo reclamação, com novecentos e noventa e duas manifestações, que representou 76,48%, cuja maior causa foi referente à operacionalização da Linha Sul e Oeste do Metrô de Fortaleza. Saliente-se que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido, conforme é instituído pelo Decreto nº 30.474/2011. Isto significa que o índice de resolubilidade foi de 99,61% no ano em exercício.

Por fim, os resultados apresentados neste relatório, expressam uma natureza proativa da Ouvidoria de dar o devido tratamento e a busca de identificar e levantar informações junto ao cidadão para subsidiar as decisões da Diretoria e Gerências da Companhia, quanto as melhorias e inovações que podem ser implementadas. Dessa forma a devolutiva ao Cidadão, tem uma característica de respostas objetivas e esclarecedoras e ao mesmo tempo reflete o compromisso da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos com os serviços prestados a sociedade cearense.

Fortaleza, 13 de fevereiro de 2019



Maria Isomar da Silva Xenofonte
Ouvidora Setorial da Companhia Cearense
de Transportes Metropolitanos

10 - Pronunciamento do Diretor Presidente do Metrô de Fortaleza

A ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos/METROFOR tem a importante função de manter aberto um canal de comunicação com a sociedade em geral e os usuários de seus serviços em particular.

Para tanto, conta com a sua articulação aos sistemas similares dos demais órgãos e instituição do Governo do Estado do Ceará, o que bem permite contemplar as recomendações da rede de Ouvidorias do Estado, buscando aprimorar a qualidade de seus serviços, tornando-os mais ágeis, eficazes e eficientes.

Questões formuladas pelos participantes, cidadãos e/ou funcionários, permitiram melhorias importantes, tanto no que se refere a projetos, formas de atendimento e outras relações dos mesmos com a Companhia.

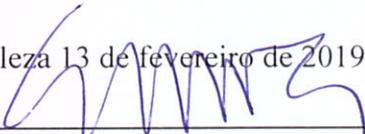
O ano de 2018 foi de grandes avanços na prestação dos serviços da CCTM, com ampliação do número de trens e redução de intervalos, transportando mais de treze milhões de passageiros. Destaca-se ainda, no Ramal Parangaba-Mucuripe, o início da Operação Assistida do Veículo Leve sobre Trilhos-VLT das Estações Parangaba a Papicu.

Tais melhorias, que exigiram significativo esforço do Governo do Estado, da Secretaria de Infraestrutura e da CCTM, exigiram também dos cidadãos, usuários e meios de comunicação uma readequação de seus conhecimentos e novas exigências comportamentais.

Nossa ouvidoria foi o canal que em última instância mediou às relações entre a sociedade, o governo e a empresa, na busca de mais adequadas soluções às novas demandas.

Para 2019 novas conquistas serão obtidas nos serviços do Metrô de Fortaleza e conseqüentemente novos desafios à Ouvidoria. Estamos preparados a continuarmos a prestar bons serviços à comunidade cearense.

Fortaleza 13 de fevereiro de 2019



Eduardo Fontes Hotz

Diretor Presidente da Companhia Cearense
de Transportes Metropolitanos

