



GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

# **Relatório Anual da Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR**

**Período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2015**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**

*Secretaria das Cidades*

*Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR*

**Diretor-Presidente**

Eduardo Fontes Hotz

**Ouvidor**

Júlio César Costa Lima

**Colaboradores**

Eugênia Miranda Melo

Mayra Parente Rodrigues



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

## 1. INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR apresenta seu relatório anual, referente ao período de 01/01/2015 à 31/12/2015, fazendo uma análise comparativa dos eventos e ações registrados no mesmo período do ano de 2014.

As regras seguidas para a elaboração desse documento, segue as orientações estabelecidas na edição do Decreto N° 30.474/2011:

Art. 8º- Até 30 dias após o encerramento do ano, as Ouvidorias Setoriais deverão encaminhar à Controladoria e Ouvidoria Geral, relatório semestral de atividades apresentando o resultado da sua atuação e indicando sugestões e recomendações para o aprimoramento das ações governamentais.

Parágrafo Único. Os relatórios deverão vir acompanhados de pronunciamento do dirigente do Órgão ou entidade, atestando ter tomado conhecimento e indicando as providências a serem adotadas para o atendimento das sugestões ou recomendações apresentadas.

Art. 9º- Caberá à Controladoria e Ouvidoria Geral, por meio da Coordenadoria de Gestão de Ouvidoria, a elaboração e divulgação do Relatório Semestral de Ouvidoria, a partir da consolidação das informações dos relatórios das Ouvidorias Setoriais.

- Atendendo à orientação da CGE pelo Decreto N° 30.474/2011, fica alterada a periodicidade de envio desse relatório de semestral para anual.

## 2. PROVIDÊNCIAS QUANTO ÀS RECOMENDAÇÕES DO RELATÓRIO DE GESTÃO DE OUVIDORIA DO ANO ANTERIOR

Dando cumprimento às recomendações do ano anterior a Metrofor intensificou o trabalho de sensibilização de seus servidores no sentido de melhorar ainda mais o relacionamento com seus usuários.

Palestras e reuniões foram intensificadas nas comunidades e escolas lindeiras com o público usuário do trem, visando informa-los melhor do funcionamento do sistema, bem como conscientizá-los da necessidade de preservação dos bens públicos

No decorrer do segundo semestre de 2015 foram contratados modernos sistemas de tecnologia que logo implantados, oferecerão possibilidades de uma oferta de serviços de excelência a seus usuários.



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

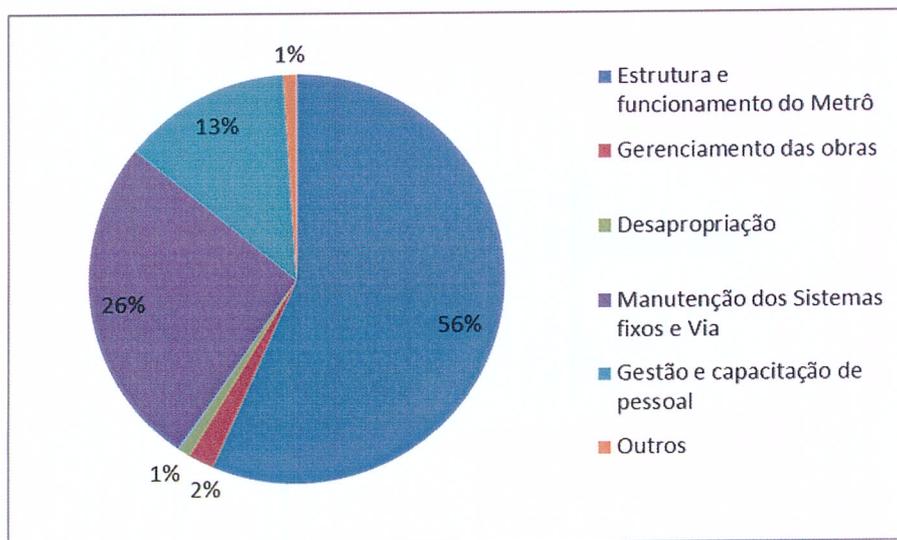
## ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES DE OUVIDORIA DO PERÍODO

### 2.1 – Ouvidoria em números

No ano de 2015, a Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR registrou 909 manifestações, ocorrendo um acréscimo em relação ao ano anterior, que teve 698 manifestações.

#### 2.1.1 – Programa Orçamentário

Ano de 2015



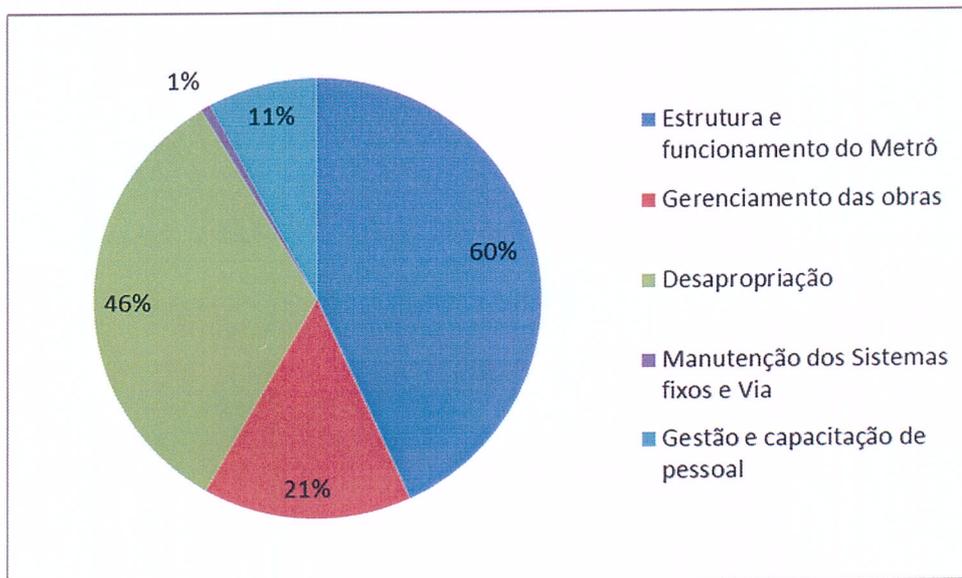


# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Ano de 2014



OBS: Gráfico feito com base no número total:

Ano de 2014 = 698 manifestações

Ano de 2015 = 909 manifestações

## 2.1.2 – Meio de Entrada

Meio de entrada	2014	2015	%Variação (+) (-)
Telefone	553	730	+32%
Internet	134	162	+20,8%
Facebook	-	11	-
Reclame aqui	-	3	-
Governo Intinerante	-	1	-
E-mail	5	1	-80%
Twitter	-	1	-
Presencial	3	-	-
Total	698	909	+30,2%

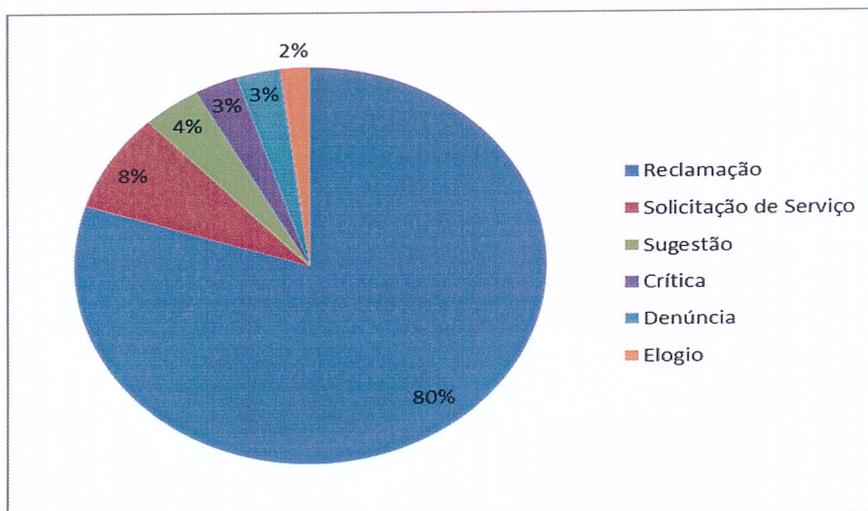


# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

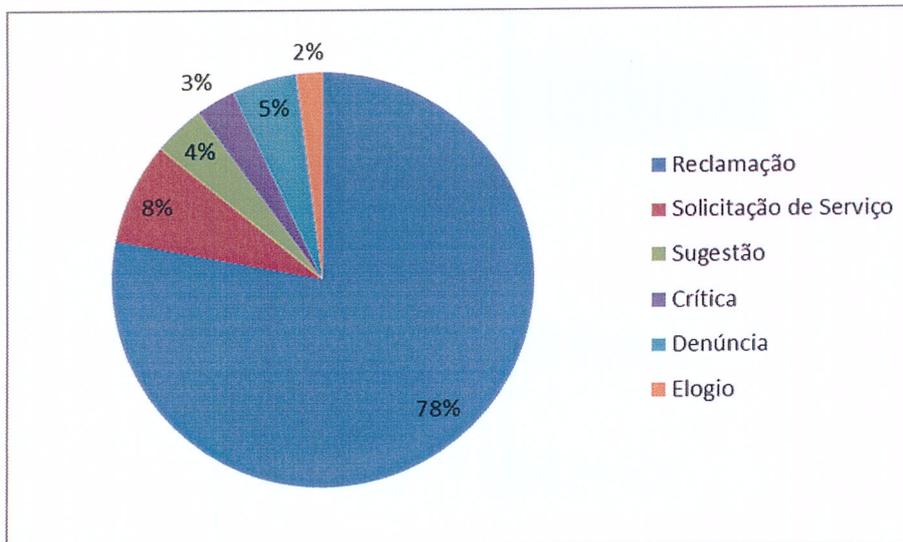
Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

## 2.1.3 – Tipo de Manifestação Ano de 2015



## Ano de 2014



OBS: Gráfico feito com base no número total:

**2015 = 909 manifestações**

**2014 = 698 manifestações**



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

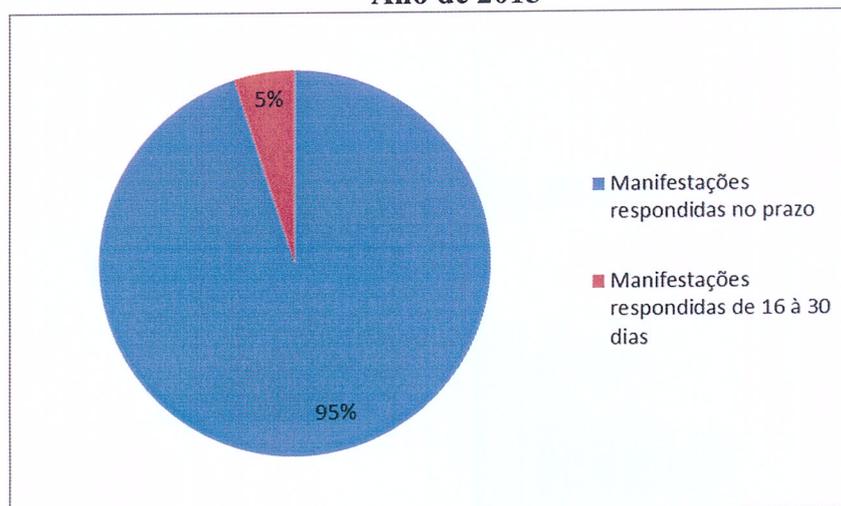
Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

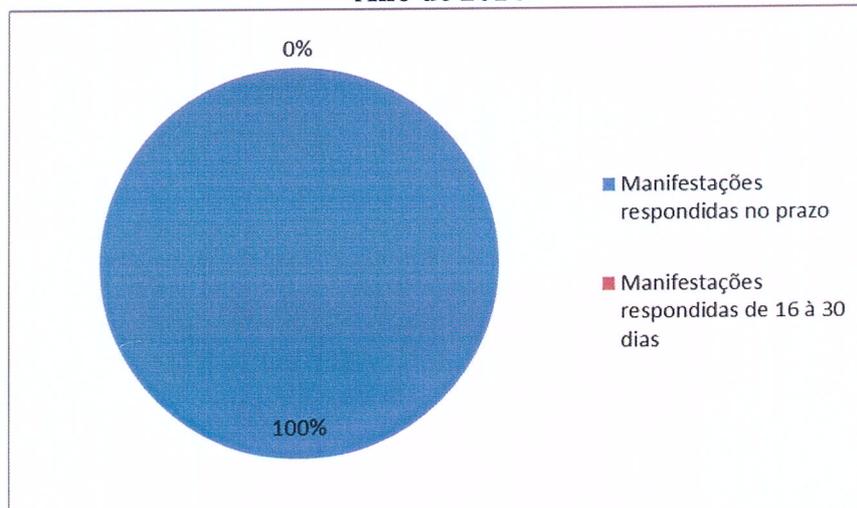
Tipo de manifestação	2014	2015	% Variação (+) (-)
Reclamação	545	720	+ 32,1%
Solicitação de serviço	58	75	+29,3%
Sugestão	30	37	+23,3%
Crítica	19	29	+52,6%
Denúncia	32	29	-9,3%
Elogio	14	19	+35,7%
<b>Total</b>	<b>698</b>	<b>909</b>	<b>+30,22%</b>

## 2.1.4 – Resolutividade

Ano de 2015



Ano de 2014





# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

OBS: Gráfico feito com base no número total:

2015 = 909 manifestações

2014 = 698 manifestações

## 3.1.5 - Município

Município	2014	2015	%Variação(+) (-)
Fortaleza	450	597	+32,6%
Maracanaú	101	162	+60,3%
Pacatuba	64	65	+1,5%
Caucaia	44	55	+25%
Crato	23	12	-47,8%
Itapipoca	5	3	-40%
Pacajús	2	-	-
Maranguape	2	1	-50%
Sobral	2	1	-50%
Crateús	2	-	-
Juazeiro do Norte	1	5	+80%
Recife	1	-	-
Pires do Rio	1	-	-
Iguatu	-	2	-
Acarape	-	1	-
Curitiba	-	1	-
Frecheirinha	-	1	-
Itapiúna	-	1	-
Pereiro	-	1	-
Redenção	-	1	-
<b>TOTAL</b>	<b>698</b>	<b>909</b>	<b>+30,2%</b>



## GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

### 2.2– Providências quanto às Principais Manifestações do Período

O Item, Estrutura e Funcionamento do Metrô de Fortaleza, continuou em 2015 como o que mais demandou manifestações por parte dos usuários do Metrô da Linha Sul, passando de 231 em 2014 para 437 em 2015. Nesse item com relação ao total de manifestações tivemos um salto no percentual anterior de 33% para 48%.

As mais constantes reclamações recebidas pela Ouvidoria, reportam-se ao não cumprimento regular das viagens no intervalo de 20 minutos no Metrô da Linha Sul e à deficiência de informação aos usuários nos momentos em que acontecem alguns imprevistos no funcionamento dos mesmos. Para minimizar essas insatisfações, a empresa contratou sistemas com modernas tecnologias que implantados resolverão essa situação. Os sistemas contratados e em fase de implantação são:

#### 1) Sinalização e Controle de Trens, Tráfego e Energia;

Atuará diretamente no controle do tráfego dos trens otimizando os mecanismos de segurança computadorizados. O Sistema de Sinalização e Controle de Trens Tráfego e Energia representa a automatização da Linha Sul do metrô de Fortaleza, que passará a ser controlada, em diversos parâmetros, por softwares modernos. Por isso, esse sistema contribui diretamente para melhorar a confiabilidade do sistema e regularidade dos horários. Além disso, esse sistema constitui uma das etapas necessárias para a redução do intervalo entre as composições nas estações, sendo a redução do tempo uma das principais metas da empresa e quesito fundamental para satisfação dos usuários.

#### 2) Telecomunicações

Consiste na implantação de diversos mecanismos de comunicação, tanto nas estações como dentro dos trens, túneis e via férrea, utilizando moderna tecnologia de transmissão de dados. O Sistema de Telecomunicações possibilitará comunicados por meio de auto falantes em trens e estações, e vai trazer ainda a instalação de painéis eletrônicos informativos nas estações. Esses itens devem contemplar a necessidade de comunicados imediatos, para informar ou explicar eventuais atrasos, interdição temporária de estação, ou mesmo fornecer informações básicas da operação regular. O Sistema facilitará também a troca de informações, em tempo real, entre o Centro de Controle Operacional (CCO) e os funcionários do metrô nas estações. Esse fluxo deve acontecer de forma mais rápida, dinamizando a chegada da informação ao usuário do metrô.

### 2.3– SUGESTÕES E RECOMENDAÇÕES

O agravamento da crise econômica em nosso País tem exigido dos governos estaduais medidas fortes de controle de gastos. Em nosso Estado não foi diferente, e todos trabalhamos na redução das despesas da Companhia. Com os serviços em expansão, o corte de um percentual dos serviços terceirizados tem trazido dificuldades para mantermos a segurança e a limpeza dos trens com maior eficiência. Esperamos que logo que a situação econômica melhore, voltemos a repor as vagas subtraídas nesse período.



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

## 4 – PESQUISA DE SATISFAÇÃO

Durante o ano de 2015, das 909 manifestações registradas, somente 73 manifestantes responderam a pesquisa de satisfação, correspondendo a 8,3%.

Perguntas	Quantidade	Índice de Satisfação dos usuários com a Ouvidoria
1-Como o(a) senhor(a) tomou existência da Ouvidoria	Informes publicitários:13 Internet:37 Outros:17 Ouvidorias Setoriais:6	
2-Avalie quanto à prestação de atendimento	Excelente:27 Ótimo:19 Bom:15 Regular:6 Insuficiente:6	83,56%
3-Avalie quanto à qualidade da informação repassada	Excelente: 18 Ótimo:18 Bom:15 Regular:6 Insuficiente:16	69,86%
4-Você recomendaria a ouvidoria para outras pessoas?	Não : 6 Sim : 67	91,78%

## 5 – COMPROMETIMENTO COM AS ATIVIDADES DA REDE DE OUVIDORIAS

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, juntamente com a Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará – EGP tem procurado estimular o exercício da cidadania, promovendo constantemente cursos, fóruns, palestras e eventos.

No ano de 2015, a Ouvidoria do Metrofor participou:

- 1- 08/04/2015 – 1ª Reunião da Rede de Controle Social – realizada na SEPLAG
- 2- 16/06/2015 – 3ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ceará– realizada na SEPLAG.
- 3- 24/09/2015 – 1º Encontro de Ouvidorias – realizado no TCE-CE
- 4- 21/10/2015 – 5ª Reunião da Rede de Ouvidorias do Ceará – realizada na SEPLAG.
- 5- 27/10/2015 – Reunião Intinerante ABO Ceará – realizada na SEPLAG.
- 6- 02/12/2015 – Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais na Área de Ouvidoria – realizada na Escola de Gestão.



## GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

### **6 – AÇÕES E PROJETOS INOVADORES PROPOSTOS**

A Metrofor tem ao longo desses anos perseguido uma prestação de serviços de excelência a seus usuários. Como sugestão inovadora, acreditamos que a constituição de um fórum com representantes da empresa e das Prefeituras Municipais beneficiadas pelo transporte metroviário melhoraria a qualidade da prestação de serviços a esses usuários, visto que, a cultura de apropriação desse sistema pelo usuário requer uma conscientização permanente. O envolvimento das Secretarias Municipais de Educação, Cultura, Infraestrutura, Trânsito, Meio Ambiente, Comunicação e outras, terá um papel importante na busca de um transporte metroviário de excelência.

A preservação do patrimônio público, o destino correto e o descarte do lixo, o comportamento urbano dos usuários, a sinalização de trânsito adequada, a utilização de meios eficazes de comunicação, entre outros, contribuirão para o alcance de uma qualidade de transporte metroviário satisfatório.

### **7 – ATUAÇÃO JUNTO À GESTÃO DO METROFOR**

A Ouvidoria da Metrofor tem ao longo desses, o reconhecimento pela qualidade do trabalho que vem desenvolvendo. Isso acontece porque ao longo desses anos, as gestões superiores de nossa empresa tem a exata dimensão do importante papel institucional da relação permanente e atenciosa que devemos ter com nossos clientes.

Hoje há uma cultura consolidada em todos os níveis hierárquicos da empresa que as informações solicitadas pela Ouvidoria passam a ser prioridades absolutas. Com isso, nosso desempenho é sobremaneira otimizado.

### **8 – CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A busca pertinaz da ampliação do diálogo com o público usuário do transporte metroviário, através das diversas formas de acesso às suas manifestações, tem proporcionado à nossa Companhia um acompanhamento vigilante da qualidade dos serviços que prestamos.

A atuação da Ouvidoria Geral do Estado na qualificação permanente das equipes setoriais de Ouvidoria tem ao longo desses anos dado uma colaboração inestimável para que atinjamos nossos objetivos.

➔ Não diferente de outras instituições, nossa empresa resente-se da redução de investimentos e de pessoal dado à situação econômica do País que afeta todos os estados brasileiros. Mesmo assim, o compromisso de nossos colaboradores nos inspira a persistir no foco que é a prestação eficiente para nosso público usuário.



# GOVERNO DO ESTADO DO CEARÁ

Secretaria das Cidades

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

## 9 – PRONUNCIAMENTO DO DIRIGENTE DO METROFOR

Criada há 16 anos, a Ouvidoria da Metrofor cumprindo o seu papel institucional, tem proporcionado um elo de comunicação valioso entre nossa empresa, usuários do sistema e sociedade cearense como um todo.

Com uma atuação reconhecida ao longo desses anos, tem nossa Ouvidoria sido premiada pela qualidade e celeridade no atendimento às manifestações da sociedade. Através da Ouvidoria temos avançado muito na correção de deficiências que naturalmente nos deparamos e as reclamações, sugestões e elogios são tratadas com muita responsabilidade.

Vinculada a Assessoria de Comunicação que estruturalmente está ligada diretamente ao Gabinete da Presidência da Empresa, nossa Ouvidoria tem conseguido ao longo desses anos ter a colaboração irrestrita de toda Diretoria, Gerências e Servidores no apoio célere às respostas das manifestações recebidas.

Diante do exposto, reitero o compromisso de continuar apoiando esse trabalho imprescindível de relação democrática da Empresa com a sociedade cearense para a perseguição de uma prestação de serviços metroferroviários de excelência.

---

Julio César Costa Lima  
Ouvidor da Companhia Cearense de  
Transportes Metropolitanos –  
METROFOR

---

Eduardo Fontes Hotz  
Diretor-Presidente da Companhia  
Cearense de Transportes  
Metropolitanos - METROFOR

