

**Companhia Cearense de Transportes
Metropolitanos-METROFOR**

**Relatório Anual de Gestão de Ouvidoria
Período de 01 de Janeiro a 31 de Dezembro de
2017**

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 do Ano 2017.....	8
2- Análises das Manifestações de Ouvidoria do Ano 2017.....	13
3-Pesquisa de Satisfação do Cidadão no Ano 2017.....	32
4-Programa de Governo 7 Cearás.....	34
5-Providências quanto às principais Manifestações do Ano de 2017.....	38
6- Ações e Projetos Inovadores propostos.....	41
7-Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias.....	42
8-Atuação junto à Gestão da Metrofor.....	42
9-Sugestões e Recomendações.....	43
10-Considerações finais.....	44
11-Pronunciamento do Dirigente do Metrô de Fortaleza.....	46

INTRODUÇÃO

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – Metrofor apresenta o Relatório Anual, relativo ao exercício de 2017, em conformidade com as disposições legais e estatutárias referentes à prestação de serviços de transporte coletivo de passageiros do sistema metroferroviário do Estado do Ceará.

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

A elaboração desse relatório segue às recomendações instituídas pelo Decreto nº. 30.474/2011, destacando que o SOU é uma ferramenta informatizada desenvolvida para otimizar o atendimento das manifestações dos cidadãos encaminhadas à Ouvidoria, compreendendo o registro, o tratamento e o retorno ao cidadão.

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.

Essa 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 valores 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 4 sistemas em operação e 2 em construção. Sendo em operação: Linha Sul e Linha Oeste (Metrô de Fortaleza), Metrô do Cariri e Metrô de Sobral- sob a competência da METROFOR. Em fase de construção a Linha Leste e o Ramal Parangaba – Mucuripe, com o Veículo Leve sobre Trilhos-VLT, o chamado trecho 2, que liga as Estações Parangaba e Borges de Melo, está em Operação Assistida, com transporte de passageiros e sem cobrança de tarifa, circulando de segunda a sexta-feira, de 6h ao meio-dia. E em operação experimental, da Estação Borges de Melo a Estação São João do Tauape. Nesta fase, o VLT circula apenas em testes, sem passageiros, é uma etapa de ajustes, para alinhar e nivelar a operação na linha férrea .

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 2017 nove milhões e duzentos e vinte e três mil e quatrocentos e noventa e seis passageiros, perfazendo uma média mensal de setecentos e sessenta e oito mil e seiscentos e vinte e cinco passageiros em um transporte coletivo que possibilita confiabilidade, rapidez e segurança, cumprindo, dessa forma, o seu objeto principal.

Projetos e sistemas foram implantados e continuam sendo alinhados no processo operacional da Linha Sul e no Ramal Parangaba-Mucuripe do Metrô de Fortaleza:

- Sistema de Telecomunicações: implantação de cabos de transmissão de dados; implantação do circuito interno de TV e comunicação direta com os usuários.

- Sistema de Bilhetagem eletrônica: maior praticidade e conforto c/uso de cartões eletrônicos; controle exato da bilheteria e integração c/bilhete único intermunicipal.

Continua o sistema em fase de implantação:

- Sistema de Sinalização e Controle: automatização da operação; aumento da quantidade de trens na via/redução do tempo de espera e aumento da velocidade do transporte.

Pela abrangência da Metrofor no Estado, pela natureza de prestar os serviços 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 e Municipal e a parceria firmada com as Secretarias Executivas Regionais da Prefeitura de Fortaleza. Tendo como objetivo agregar esforços dentro do mesmo enfoque educacional, para manter a preservação do meio ambiente e do patrimônio público.

Dando continuidade ao Programa Metrô e Cidadania no Projeto Socioeducativo foi elaborado mais dois projetos: Arte e Cultura no Metrô e Leitura-Trilhando Palavras.

Outra ação de alta relevância no Projeto foi à parceria entre a Secretaria da Cultura do Estado do Ceará (SECULT) e a Metrofor, com o Projeto Estação Cultura, ocupando as Estações do Metrô de Fortaleza com atrações artísticas e culturais de diversas linguagens, tendo como ações de humanizar e ativar espaços nas Estações que deixam de ser apenas locais de passagem para se tornar em lugares de lazer, convivência e conhecimento.

Durante o ano de 2017 foi implantado uma nova sistemática de envolvimento da Ouvidoria Setorial com os Gestores desta Companhia nas diversas áreas: Administrativa, Operacional, Desenvolvimento e Tecnologia, Estratégico e de Implantação, a fim de que os mesmos tomem conhecimento das manifestações

registradas no Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará, para que as ações e medidas adotadas referentes ao tratamento das recomendações demonstrem a sua efetivação para sanar as fragilidades encontradas ou otimizar processos no sistema metroferroviário do Estado do Ceará.

A Ouvidoria dessa Companhia faz parte da Rede de Ouvidorias do Poder Executivo Estadual através das Ouvidorias Setoriais a quem tem como atribuição atuar na apuração e resposta das manifestações apresentadas pelo cidadão.

A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE disponibiliza canais gratuitos de atendimento ao cidadão, voltados ao exercício do controle social e ao fomento das políticas públicas, colocando à disposição recursos telefônicos, da rede mundial de computadores e atendimento presencial, de modo a viabilizar com celeridade a recepção e o registro das manifestações apresentadas, tais como: sugestões, elogios, reclamações, críticas, denúncias, solicitações de serviços e informações pertinentes ao Poder Executivo Estadual.

O atendimento telefônico, por meio do número 155, é realizado pela Central de Atendimento da Ouvidoria, situado na cidade de Canindé. Constitui-se em um dos principais canais receptores e porta de entrada das demandas de Ouvidoria de todo o Estado e permitiu a universalização dos serviços prestados pela Ouvidoria do Estado do Ceará.

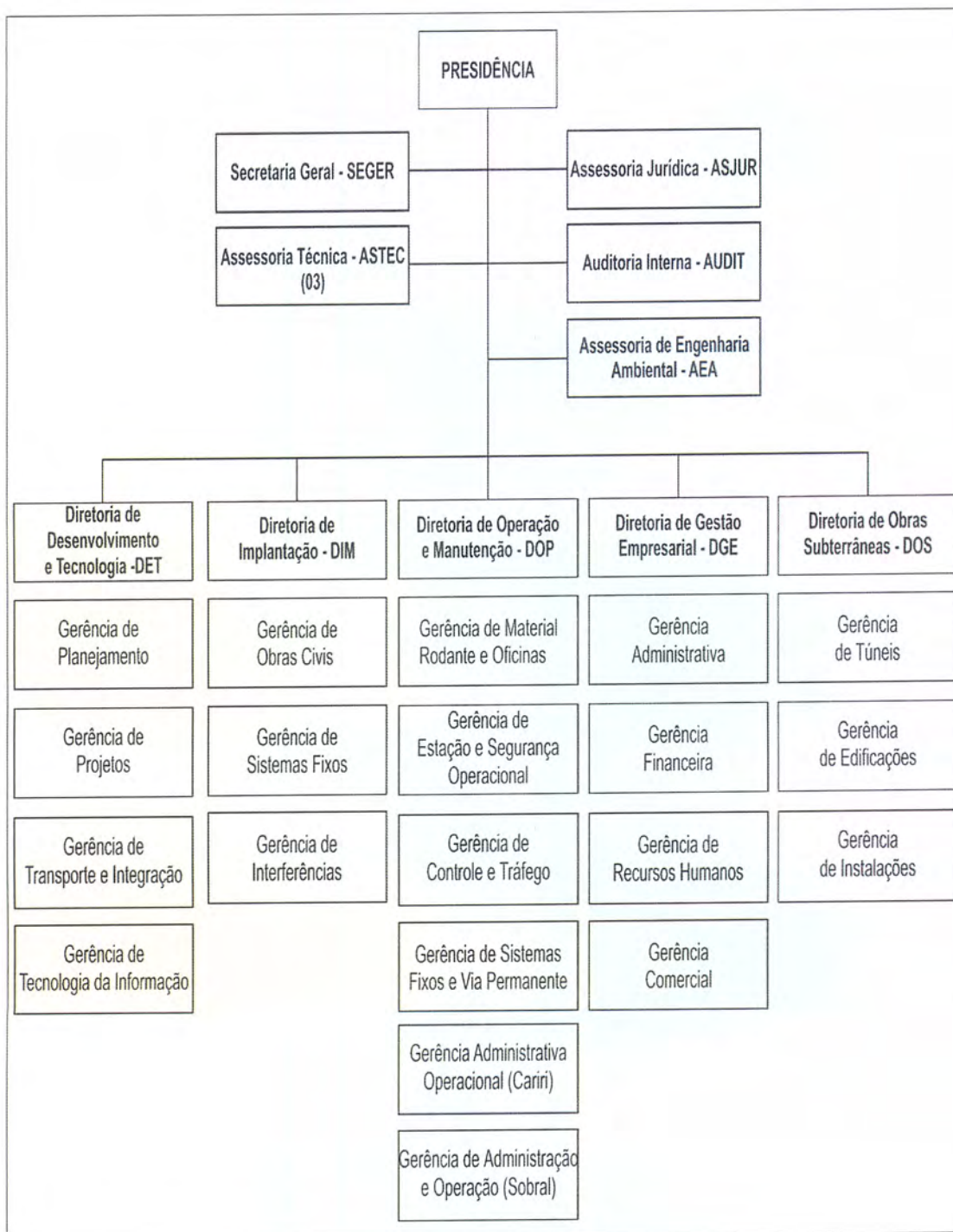
A Ouvidoria é um canal qualificado de relacionamento com os clientes, para tratar das demandas solicitadas, assim como, para análise do conteúdo dessas informações, por meio de relatórios, que possibilitam a Ouvidoria a sugerir a alta administração e as demais áreas da Companhia na adoção de ações imediatas frente as demandas emergentes ou a implantação de melhorias nos processos e prestação de serviços.

1.Providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano anterior.

A Ouvidoria da METROFOR tem exercido com vigor o diálogo direto com o cidadão e com as 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.

A Recomendação de Nº 2 refere-se a “Estruturar o Órgão/Entidade de forma que a Ouvidoria Setorial possua vinculação direta a Gestão a quem deve dar conhecimento dos números e perfil das demandas da Ouvidoria, bem como propor soluções para reformulações das políticas públicas, no intuito de reduzir as demandas negativas de Ouvidoria, considerando que não ficou claro ou não foi informado no Relatório a vinculação da Ouvidoria a Gestão do Órgão, com a participação de reuniões periódicas e assento no Comitê Executivo/Coordenativo”.

Na Estrutura Organizacional da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos a Ouvidoria está ligada diretamente ao Diretor-Presidente através da Assessoria Técnica/Comunicação. Quanto à participação da Ouvidoria nas reuniões periódicas, existe uma programação sistemática a cada dois meses, convocada pela Assessoria Técnica Administrativa do Presidente juntamente com as Assessorias e os Gestores de todas as Diretorias para alinharmos as ações gerenciais e operacionais de forma a integrar os Gerentes e Assessores com a Presidência e entre si, objetivando a melhoria da qualidade na prestação dos serviços metroferroviário do Estado do Ceará. Fazendo parte da pauta das reuniões, quando necessário, informes da Ouvidoria Setorial além de outros assuntos apontados pelas respectivas gerências. Destacamos a participação da Ouvidoria nas Comissões Técnicas: Comissão para adoção das providências necessárias a implementação das disposições da Lei de Acesso a Informação-LAI; Comitê Setorial de Acesso à Informação-CSAI e o Comitê Setorial de Ética Pública-CSEP.



A Recomendação de Nº 3 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 2016”.

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 muito bem localizada no terceiro andar do Prédio Sede, com espaço para atendimento exclusivo, bem sinalizado o andar, com placa de identificação na porta e o acesso do público à sala ocorre por meio dos três elevadores disponíveis no prédio.

Quanto as demandas tratadas pela Ouvidoria durante o ano de 2017 totalizaram 837 manifestações, sendo 627 reclamações, 116 solicitações, 45 sugestões, 21 elogios, 16 críticas e 12 denúncias, um aumento de 14,8% na demanda total em comparação com o ano de 2016, e destaca-se que 96,1% dos usuários do sistema metroferroviário aprovam e recomendam a Ouvidoria da Metrofor para a sociedade brasileira.

A Recomendação de Nº 36 refere-se a “Atuar no tratamento da causa de problemas relacionados a operação da Linha Sul do Metrô de Fortaleza, especialmente no que se refere a atraso, manutenção e estrutura, bem como o seu funcionamento em dias de ponto facultativo para o Estado, considerando ser uma causa da maioria das manifestações de Ouvidoria endereçadas àquela Companhia.”

Atualmente, a Linha Sul do Metrô de Fortaleza passa por investimentos que resultam em melhores serviços prestados à população. Além da contratação de novos profissionais, os investimentos compreendem a implantação de sistemas eletrônicos que automatizam a estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza.

A Linha Sul é um sistema de transporte metropolitano movido à eletricidade. Os trens elétricos – ou TUEs (trens unidade elétrica) – circulam em mão dupla na via que é formada por trechos subterrâneo de superfície elevado. O trecho subterrâneo possui 3,9 km de extensão, ligando a Estação Central Chico da Silva até altura da Avenida Padre

Cícero, no cruzamento com a Avenida José Bastos. O trecho de superfície é o maior, sendo constituído por 18 km. Outros 2,2 km de via são elevados, compreendendo o trecho entre as Estações Couto Fernandes e Vila Pery. A Linha Sul foi viabilizada por meio de obras de duplicação e eletrificação da antiga Linha Ferroviária Tronco Sul (LTS), representando hoje um importante equipamento de integração e desenvolvimento da Região Metropolitana de Fortaleza.

A Linha Sul possui 24,1 km de extensão, passando por 20 Estações, sendo 19 em operação e 01 a ser inaugurada no decurso do ano de 2018. Estações da Linha Sul: Estação Central Chico da Silva, Estação José de Alencar, Estação São Benedito, Estação Benfica, Estação Padre Cícero (execução de obra), Estação Porangabussu, Estação Couto Fernandes, Estação Parangaba, Estação Vila Pery, Estação Manoel Sátiro, Estação Mondubim, Estação Esperança, Estação Aracapé, Estação Alto Alegre, Estação Raquel de Queiroz, Estação Virgílio Távora, Estação Maracanaú, Estação Jereissati e Estação Carlito Benevides. Esta linha funciona de segunda à sábado das 5h30 às 23h.

Registrou um aumento de passageiros, saltando de 1,8 milhão em 2016 para 6.545.033 em 2017, com uma média mês de 545.419 passageiros, esse total de passageiros da linha Sul representa 22,95 do total de passageiros do ano de 2017.

No final do ano de 2017, a Linha Sul concluiu a implantação do sistema de telecomunicações e recebeu os equipamentos do sistema de bilhetagem eletrônica. Neste período houve um aumento de 17% no número de usuários em comparação com o ano de 2016. Durante o ano 2017, a Linha Sul teve ampliação no seu horário de funcionamento, iniciando a operação das 5h30 até às 23h de segunda à sábado.

O Ramal Parangaba-Mucuripe o Veículo Leve sobre Trilhos-VLT, continua em operação assistida da Estação Borges de Melo com destino a Estação Parangaba, enquanto que o outro trecho da mesma via férrea, da Estação Borges de Melo à Estação São João do Tauape está com operação experimental.

Enquanto que o Metrô do Cariri transportou 200.760 passageiros no ano de 2017, e o Metrô de Sobral 362.352 passageiros no mesmo ano.

Com a implantação do Sistema de Bilhetagem eletrônica nas Estações, foram disponibilizados para o público quatro modalidades de cartões: unitário, múltiplo, estudante e idoso que durante a mudança do sistema nas Estações, foi amplamente divulgado nos meios de comunicação interno e externo, através de jornais, site da Companhia entre outros.

Outro item de melhoria no que se refere à estrutura e funcionamento do Metrô foi a implementação do número de trens em circulação no percurso entre o Centro de Fortaleza e os municípios de Pacatuba e Maracanaú. Com o crescimento da frota em operação, o tempo de espera pelo metrô diminuiu de 20 para 17 minutos e a medida beneficiou diretamente aproximadamente os 545.419 passageiros mês na Linha Sul.

Com a conclusão da implantação do Sistema de sinalização e controle, previsto para o ano 2018, haverá uma diminuição no intervalo entre trens, (headway diferença do intervalo do tempo entre trens), que atualmente é de 17 minutos, para o alcance da meta de 9 minutos.

No que se refere ao funcionamento do Metrô em dias de ponto facultativo pelo o Estado esta Companhia está dando continuidade a implantação dos projetos a serem executados em médio prazo durante o ano de 2018, em função da conclusão da implantação do sistema de sinalização e controle, assim como, a necessidade de inserção de mais composições e o aumento no quadro de pessoal operacional. Esse módulo é constituído por um conjunto de equipamentos e softwares que controlarão diversos parâmetros da operação, como velocidade, distância entre as composições, programação de paradas e partidas nas estações. Trata-se da automatização da Linha Sul. A previsão é de que no ano de 2018, este sistema possa ser acionado de forma experimental, possibilitando o alcance dos nove minutos de intervalos entre trens.

O crescimento dos números de passageiros consolida o resultado de uma política de investimentos e de esforços contínuos dos Gestores desta Companhia, voltado para a

consecução de sua área de atuação dentro da melhor qualidade e tecnologia existente para proporcionar o retorno econômico e social de sua finalidade.

Dessa 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, otimizar 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 do Ano 2017

2.1 – Ouvidoria em Números

Os dados quantitativos e qualitativos apresentados a partir dos relatórios disponibilizados no Sistema de Ouvidoria - SOU com tabelas, gráficos, análise e comparativos dos anos de 2015, 2016 e 2017 demonstram a eficiência de intensificar a articulação do trabalho dessa Ouvidoria com todos os Diretores, Gerentes e colaboradores para proporcionar constantemente melhorias na qualidade dos serviços prestados aos usuários do sistema metroferroviário do Estado do Ceará.

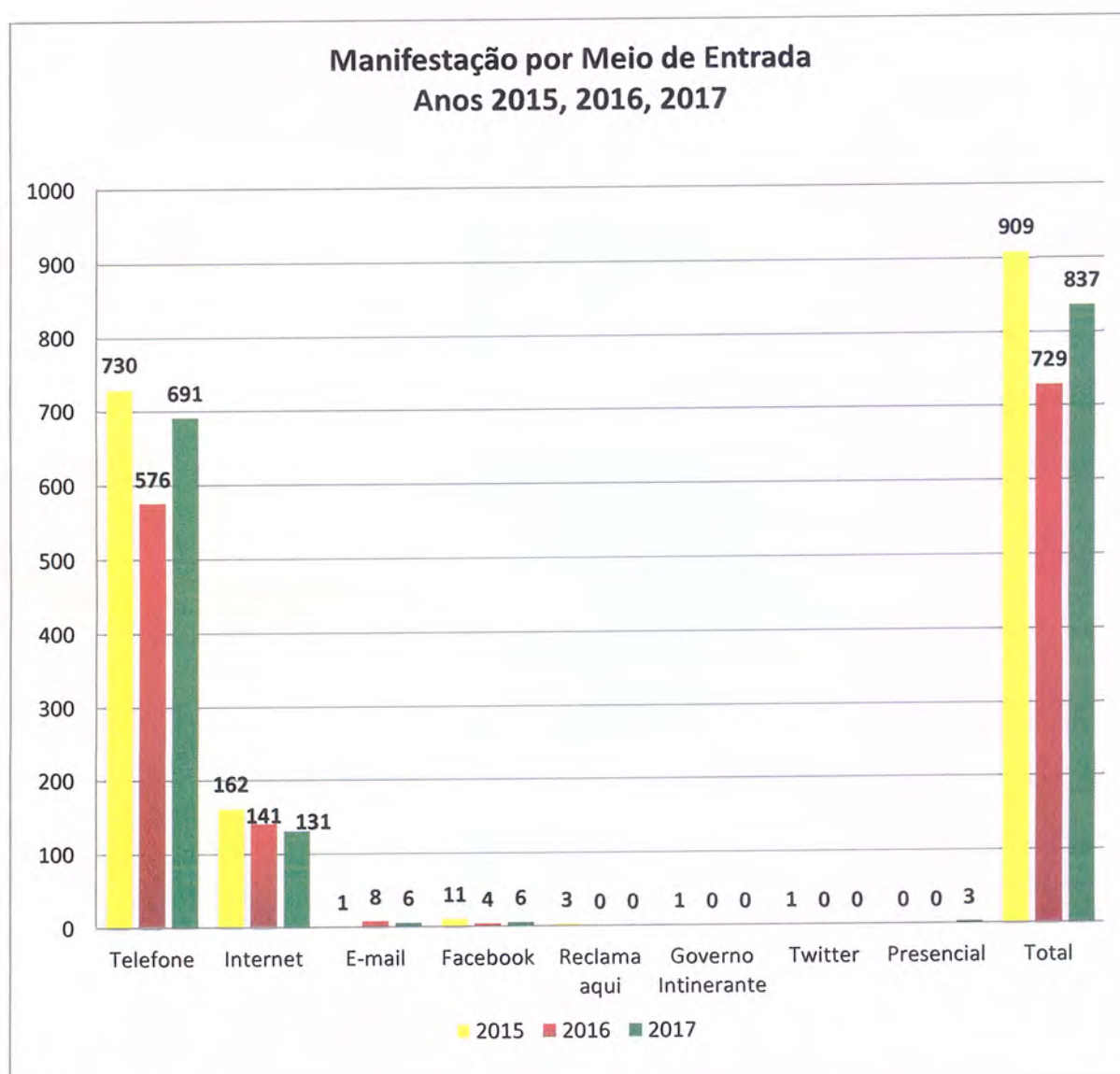
2.1.1 Comparativo do Meio de Entrada das Manifestações nos anos 2015, 2016 e 2017

Meio de Entrada	2015	2016	2017
Telefone	730	576	691
Internet	162	141	131
E-mail	1	8	6
Facebook	11	4	6
Reclama aqui	3	0	0
Governo Intinerante	1	0	0
Twitter	1	0	0
Presencial	0	0	3
Total	909	729	837

Fonte, SOU, 2017

O total das manifestações registradas por meio de entrada no ano de 2017 houve uma variação de 14,8% a maior em relação ao mesmo período do ano de 2016, em função da implementação e alinhamento de várias ações referentes à estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza no decurso do ano de 2017.

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



Fonte, SOU, 2017

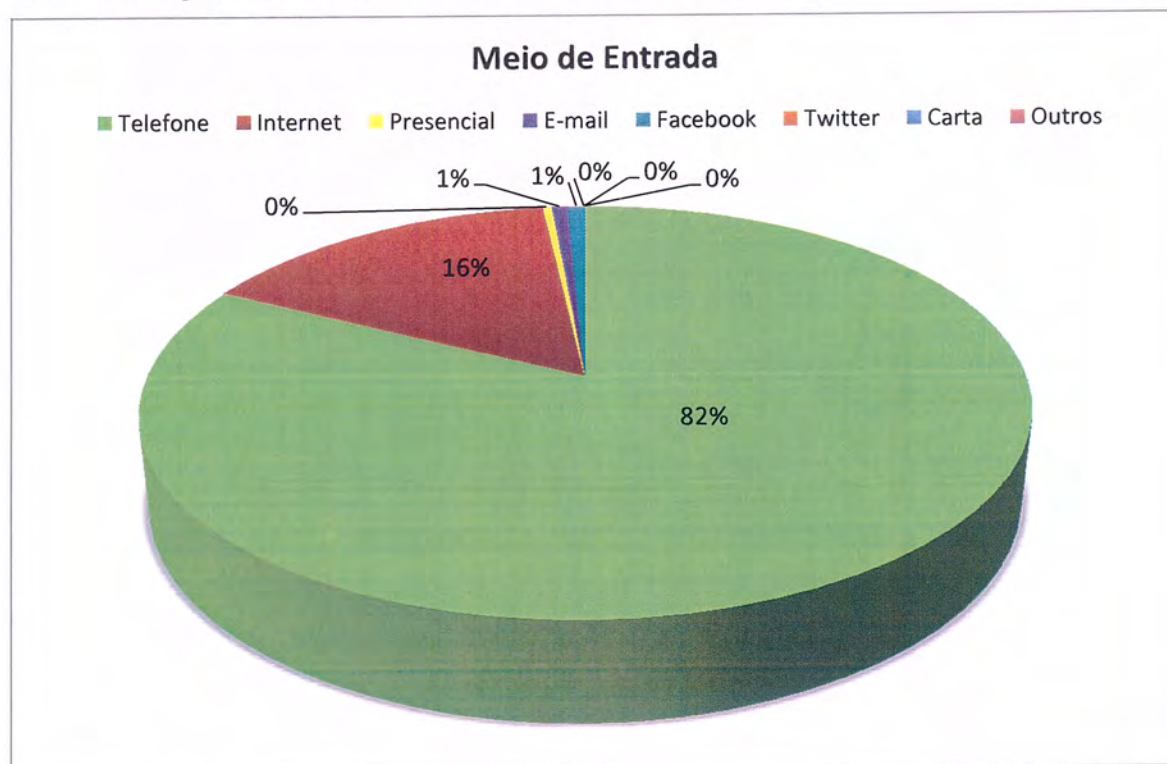
2.2 Variação positiva e/ou negativa por Meio de Entrada nos anos 2016 e 2017

Meio de Entrada	2016	2017	% Variação (+) (-)
Telefone	576	691	(↑ 19,9%)
Internet	141	131	(↓7,1%)
Presencial	0	3	
Redes Sociais	12	12	
E-mail	8	6	(↓25,0%)
Facebook	4	6	(↑50,0)
Twitter	0	0	
Carta	0	0	
Outros	0	0	
Total	729	837	(↑14,8%)

Fonte, SOU, 2017

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 redes sociais pelo facebook, totalizando 697 acessos, relacionado ao ano de 2016 com 580 acessos, portanto tornando-se de maior relevância o telefone e o facebook no mundo contemporâneo.

2.2.1 Gráfico por Meio de Entrada das manifestações do ano 2017



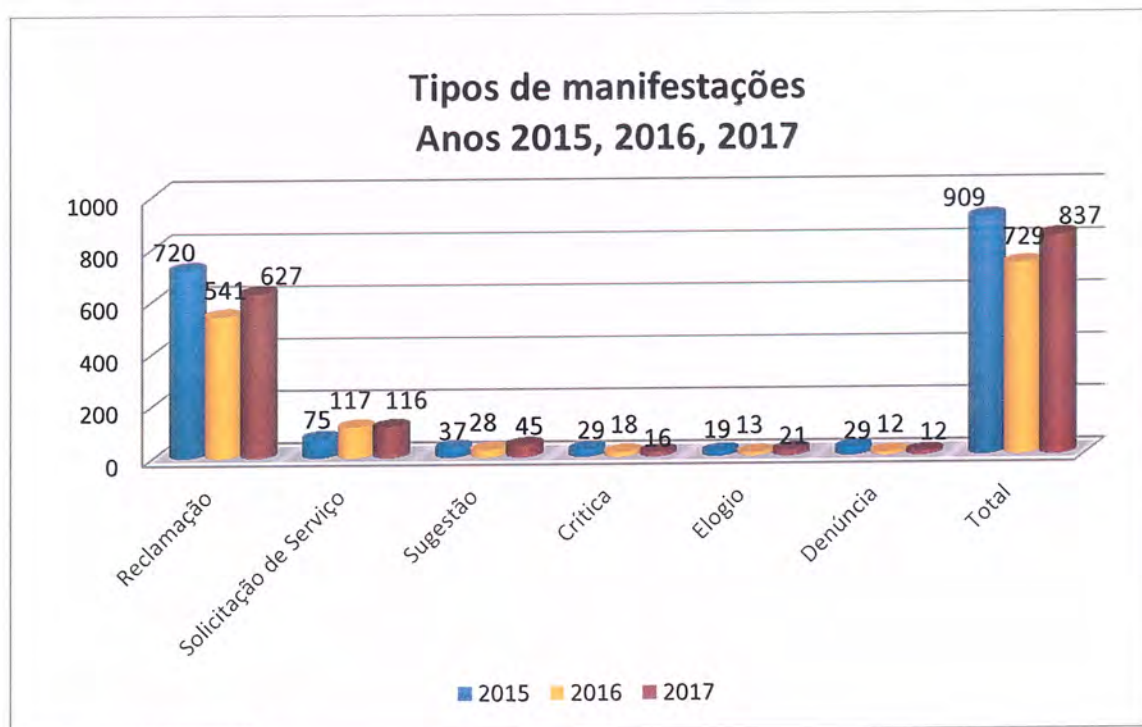
Fonte, SOU, 2017

2.3 Comparativo do Tipo de Manifestação dos anos 2015, 2016 e 2017

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

Fonte, SOU , 2017

2.3.1 Comparativo dos tipos de manifestações dos anos 2015, 2016 e 2017.



Fonte, SOU , 2017

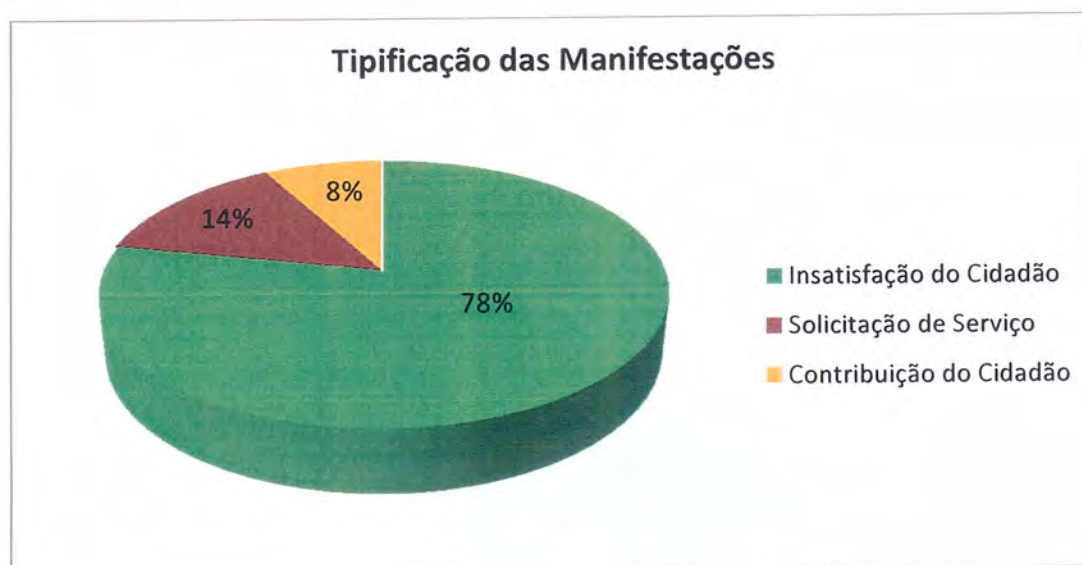
2.4 Tipo de Manifestação dos anos 2016 e 2017

Grupo de Tipificação	Tipo de Manifestação	2016	2017	% Variação (+) (-)
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	541	627	↑15,9
	Denúncia	12	12	
	Crítica	18	16	↓11,1
Solicitação de Serviço		117	116	↓0,8
Contribuição do Cidadão	Sugestão	28	45	↑60,7
	Elogio	13	21	↑61,5
Total		729	837	↑14,8

Fonte, SOU, 2017

O grupo de tipificação das manifestações as que mais evoluíram no ano de 2017 foram referentes a contribuição do cidadão nos itens sugestão e elogio, totalizando 66 manifestações, em comparação ao ano de 2016.

2.4.1 Tipificação das Manifestações ano 2017



Fonte, SOU, 2017

2.5 Tipificação por Assunto e as Manifestações elencadas com maior número de incidência do ano 2017

Tipificação	Assuntos	Qta
Reclamação Total- 627	Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	247
	Conduta inadequada de servidor	71
	Insatisfação com a resposta da Instituição	57
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	45
	Atendimento das bilheterias nas Estações do Metrô	44
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	43
	Veículo leve sobre trilhos - VLT	31
	Estrutura e funcionamento do metrô do Cariri	13
	Carteira de estudante (região metropolitana/interior)	12
	Horário e tarifas dos trens	10
	Desperdício de água	8
	Operação da linha oeste (Fortaleza/Caucaia)	7
	Outras	39

Crítica Total-16	Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	8
	Atendimento das bilheterias nas Estações da Metrofor	1
	Concurso Público	1
	Conduta inadequada de servidor	1
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	1
	Fiscalização na execução de serviços	1
	Irregularidades em obras públicas	1
	Operação da Linha Leste da Metrofor (do centro até a Unifor)	1
	Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida e etc)	1
Denúncia Total-12	Conduta inadequada de servidor	7
	Apuração de denúncia (crimes contra pessoa, vida, liberdade e etc)	1
	Carteira de estudante (região metropolitana)	1
	Desvio de recursos públicos	1
	Operação da Linha Oeste do Metrofor (Fortaleza/Caucaia)	1
	Uso indevido de veículo oficial	1
Solicitação de Serviço Total - 116	Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	44
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	8
	Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	8
	Intensificação de policiamento	5
	Atendimento das bilheterias nas Estações da Metrofor	4
	Veículo leve sobre trilhos – VLT	4
	Manutenção vistoria de equipamento/bem público	3
	Operação da Linha Oeste da Metrofor(Fortaleza/Caucaia)	3
	Ampliação do atendimento e dos serviços	3
	Análise de projeto	2
	Andamento de obras públicas	2
	Danificações de imóveis causadas pelas obras da Metrofor	2
	Estrutura e funcionamento do Metrô do Cariri	2
	Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos	2
	Fiscalização na execução dos serviços	2
	Não compete ao Poder Executivo Estadual	2
	Prédios e terrenos públicos abandonados	2
	Bilhete único metropolitano	2
	Degradação do meio ambiente	2
	Outras	14

Sugestão Total - 45	Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	20
	Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	7
	Horário e tarifas dos trens	4
	Carteira de estudante (região metropolitana/interior)	2
	Informação sobre estrutura organizacional e competência	2
	Veículo leve sobre trilhos - VLT	2
	Análise de Projetos	2
	Outras	6
Elogio Total-21	Elogio a servidor público/colaborador	14
	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	7

Fonte, SOU, 2017

2.5.1 Manifestação/Assunto por ordem decrescente no ano 2017

Assunto/Ano	2017
Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	320
Conduta inadequada de servidor	79
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos Públicos	59
Insatisfação com a resposta da instituição	58
Atendimento das bilheterias nas Estações da Metrofor	50
Insatisfação com o atendimento prestado no órgão/entidade	47
Veículo Leve sobre Trilhos - VLT	37
Carteira de estudante (região metropolitana/interior)	15
Estrutura e funcionamento do Metrô do Cariri	15
Horário e tarifas dos trens	15
Elogio a servidor público/colaborador	14
Operação da linha oeste da Metrofor(Fortaleza/Caucaia)	11
Desperdício de água	9
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	8
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	7
Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos Públicos	7
Operação da linha leste da Metrofor (do centro até a Unifor)	6
Bilhete Único Metropolitano	5
Intensificação de policiamento	5
Irregularidades em obras públicas	5
Andamento de obras públicas	4
Fiscalização na execução dos serviços	4
Análise de projetos	3
Danificações de imóveis causadas pelas obras da Metrofor	3

Manutenção vistoria de equipamento/bem público	3
Prédios e terrenos públicos abandonados	3
Ampliação do atendimento e dos serviços	2
Apuração de denúncias (crimes contra pessoa, vida, liberdade, patrimônio, furtos, fraudes etc)	2
Assistência às pessoas atingidas pela construção da Metrofor	2
Concurso público	2
Conduta ética (conflito de interesse, favorecimento ilícito, interesse pessoal, atividade profissional antiética, violação da moral pública)	2
Degradação do meio ambiente	2
Equipamentos de segurança em órgãos e entidades	2
Implantação de novas Linhas da Metrofor (Fortaleza e Cariri)	2
Informação sobre estrutura organizacional e competência dos órgãos públicos	2
Visita técnica dos engenheiros do Metrofor	2
Abuso de autoridade	1
Atraso/falta de pagamento pessoal	1
Cessão de servidor para outras instituições	1
Ciclovias - passarelas	1
Cumprimento/agradecimento a servidores públicos	1
Desapropriações - Indenizações	1
Desvio de recursos públicos	1
Direitos das pessoas com deficiência	1
Estrutura e funcionamento do site institucional	1
Fiscalização em transportes intermunicipais (vans e Empresas de ônibus)	1
Implantação de Linhas intermunicipais	1
Informação sobre ações, programas e obras	1
Inoperância no atendimento por telefone	1
Investimentos em programas/projetos governamentais	1
Manifestação duplicada no sistema	1
Melhorias na segurança pública	1
Mobilidade urbana e acessibilidade	1
Oferta de produtos/serviços ao governo do estado	1
Patrimônios culturais (preservação e tombamento)	1
Processo de exoneração/demissão	1
Serviço irregular em via pública	1
Solicitação de serviços on-line (sítios governamentais)	1
Uso indevido de veículo oficial	1
Vazamento em via pública	1
Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida, tortura e etc)	1
Total	837

Fonte, SOU, 2017

2.6 Manifestações mais demandadas por ordem decrescente nas áreas administrativa e operacional do ano 2017

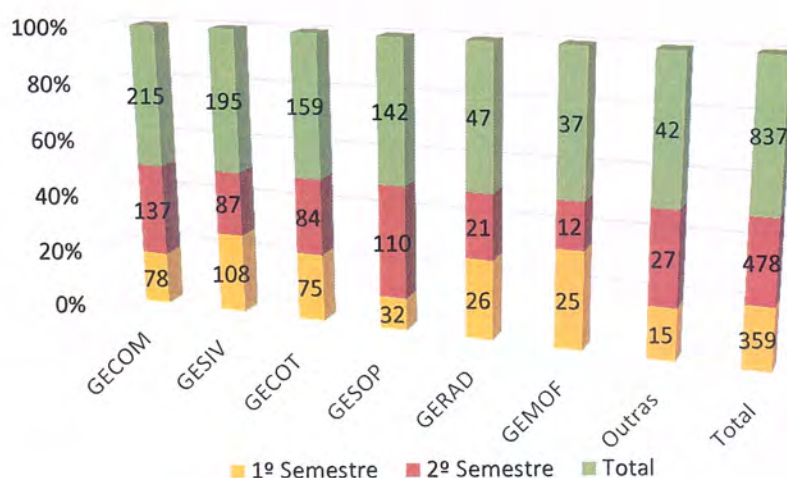
Registra-se que com a implantação do Sistema de Bilhetagem Eletrônica do total de 837 manifestações 25,7% foram demandas registradas para a Gerência Comercial-GECOM.

Diretorias/Gerencias	1º Semestre	2º Semestre	Total	%
Gerencia Comercial-GECOM	78	137	215	25,7
Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente-GESIV	108	87	195	23,4
Gerência de Controle e Tráfego-GECOT	75	84	159	18,9
Gerência de Estações e Segurança Operacional-GESOP	32	110	142	16,9
Gerência Administrativa - GERAD	26	21	47	5,7
Gerência de Material Rodante e Oficinas-GEMOF	25	12	37	4,4
Outras	15	27	42	5,0
Total	359	478	837	100

Fonte,SOU,2017

2.6.1 Gráfico das manifestações mais demandadas nas áreas administrativa e operacional do ano 2017

Manifestações mais demandadas por áreas administrativa e operacional



Fonte, SOU, 2017

2.7 Manifestações /Anonimato/Sigilo

Especificação/Ano	2017
Identificado	687
Anônimo	150
Total	837
Manifestações/Sigilo	
Sem Sigilo	813
Sigilo	24
Total	837

Fonte, SOU, 2017

2.8 Demandas por Situação

Descriminação/Ano	2017
Finalizado	837
Em validação	0
Total	837

Fonte, SOU, 2017**2.9 Preferência de Resposta**

Especificação/Ano	2017
Celular	451
E-mail	192
Internet	164
Telefone Fixo	14
Carta	9
Facebook	5
Presencial	2
Total	837

Fonte, SOU, 2017**2.10 Manifestações por Unidade no ano 2017**

Manifestação por Unidade/Ano	2017
Setor de Comunicação	835
Não informado	2
Total	837

Fonte, SOU, 2017

2.11 Demandas por Município nos anos 2015,2016 e 2017

Conforme tabela abaixo, apresenta como Município de maior demanda a cidade de Fortaleza, seguindo a cidade de Maracanaú, trechos da Linha Sul do Metrô de Fortaleza.

Município/Ano	2015	2016	2017
Fortaleza	597	373	468
Maracanaú	162	113	128
Pacatuba	65	32	21
Caucaia	55	21	33
Crato	12	2	4
Itapipoca	3	0	0
Maranguape	1	2	0
Sobral	1	1	23
Iguatu	2	0	0
Itaitinga	0	1	0
Juazeiro do Norte	5	0	05
Acarape	1	0	0
Frecheirinha	1	0	0
Itapiúna	1	0	0
Pereiro	1	0	0
Redenção	1	0	0
Rio de Janeiro	0	1	1
São Paulo	0	0	1
Arujá – SP	0	0	1
Guaiúba	0	0	1
São José dos Campos	0	1	0
Teresina	0	1	0
Vitória	0	1	0
Curitiba	1	0	0
Não Informado	0	180	151
Total	909	729	837

Fonte,SOU, 2017

2.11.1 Variação das Demandas por Município nos anos de 2016 e 2017

Município/Ano	2016	2017	%Variação (+) (-)
Fortaleza	373	468	↑25,4
Maracanaú	113	128	↑13,2
Pacatuba	32	21	↓28,1
Caucaia	21	33	↑57,1
Crato	2	4	↓50,0
Maranguape	2	0	
Sobral	1	23	↑22,0
Itaitinga	1	0	

Juazeiro do Norte	0	5	
Rio de Janeiro	0	1	
São Paulo	0	1	
Arujá – SP	0	1	
Outro Município	0	1	
Não Informado 180	180	151	↓16,1
Total	729	837	↑14,8

Fonte, SOU, 2017

2.12 Manifestações por Município

É importante apresentar o quadro com seus respectivos municípios e números para mostrar o alcance da Ouvidoria nas mais diversas regiões administrativas do Estado do Ceará ou outros Estados do Brasil, por meio dos registros das manifestações no Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará.

2.12.1 Tipos de Manifestações por Municípios do Estado do Ceará e outros Estados do Brasil no ano 2017.

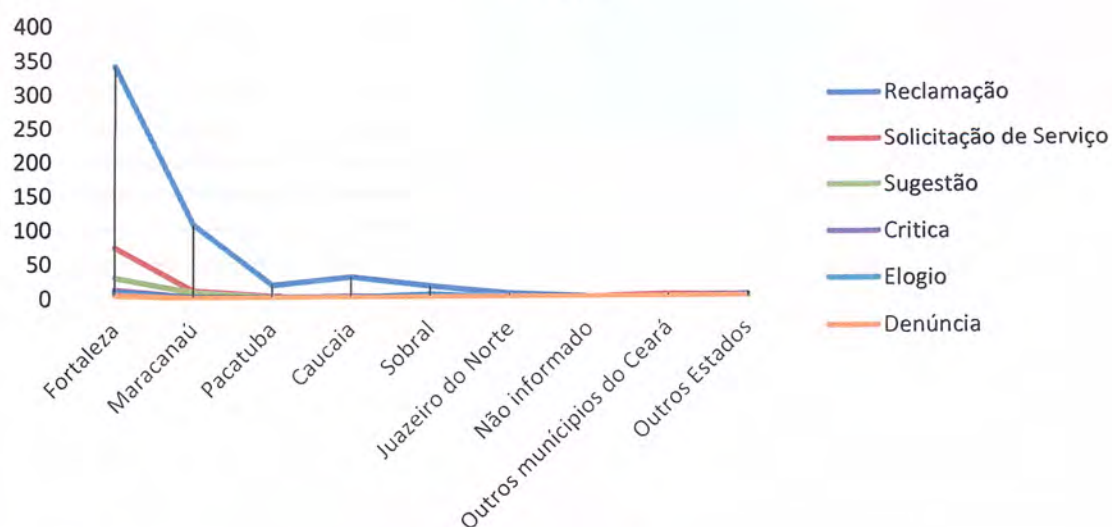
Tipo de manifestação	Fortaleza	Maracanã	Pacatuba	Caucaia	Sobral	Juazeiro do Norte	Crato	Não informado	Outros municípios do Ceará	Outros Estados	Total
Reclamação	341	107	18	30	16	5	2	106	0	2	627
Solicitação de Serviço	73	10	2	0	3	0	2	24	1	1	116
Sugestão	30	8	1	1	0	0	0	5	0	0	45
Crítica	12	1	0	2	0	0	0	1	0	0	16
Elogio	8	2	0	0	4	0	0	7	0	0	21
Denúncia	4	0	0	0	0	0	0	8	0	0	12
Total	468	128	21	33	23	5	4	151	1	3	837

Meio de Entrada											
Telefone	401	104	18	29	20	4	1	113	1	0	691
Internet	57	23	3	4	3	1	3	35	0	2	131
Facebook	5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6
E-mail	4	1	0	0	0	0	0	1	0	0	6
Presencial	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	3
Carta	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	468	128	21	33	23	5	4	151	1	3	837

Fonte, SOU, 2017

2.12.2 Tipos de Manifestações por Municípios do Estado do Ceará e outros Estados do Brasil no ano 2017.

Tipos de manifestações por Municípios do Ceará e Outros Estados.



Fonte, SOU, 2017

2.12.3 Manifestações por Municípios em ordem decrescente no ano 2017.

Municípios	Quantidade de Manifestações	%
Fortaleza	468	56,0
Maracanaú	128	15,2
Caucaia	33	4,0
Sobral	23	2,8
Pacatuba	21	2,6
Juazeiro do Norte	5	0,6
Crato	4	0,4
Outros Municípios do Ceará	1	0,1
Outros Estados	3	0,3
Não Informado	151	18,0
Total	837	100,0

Fonte, SOU, 2017

2.13 Finalizadas pelo Monitoramento

Especificação/Ano	2017
Manifestações finalizadas sem alteração	785
Manifestações finalizadas com alteração	52
Manifestações que faltam finalizar	0
Total	837

Fonte, SOU, 2017

2.14 Resolutividade detalhada por situação

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 o prazo das manifestações de Ouvidoria é de 15 dias, ou por igual período o prazo para prorrogação.

Resolutividade/Ano	2016	2017
Manifestações Respondidas no Prazo	696	814
Manifestações Respondidas fora do Prazo	33	23
Total	729	837

Fonte, SOU, 2017

2.15 Quadro de Índice de Resolubilidade

Situação	Índice de Resolubilidade em 2016	Índice de Resolubilidade em 2017
Manifestações Respondidas no Prazo	95,47	97,2
Manifestações Respondidas fora do Prazo	4,53	2,8

Fonte, SOU, 2017

O prazo das Manifestações de Ouvidoria é instituído por meio do Decreto nº. 30.474/2011. 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 837 manifestações registradas no ano de 2017 no Sistema de Ouvidoria 97,2 foram respondidas no prazo determinado, sendo um percentual maior do que o ano de 2016 com 95,47 e das manifestações respondidas fora do prazo no ano de 2017 foram 2,8 com menor incidência das manifestações registras no ano de 2016.

2.16 Tempo de resposta

Especificação/Ano	2016	2017
Tempo Médio de Resposta da Setorial	12d e 01h34min03seg.	09d e 10h38min25seg
Prazo médio de resposta no período	6.76	6.27

Fonte, SOU, 2017

2.17 Funções e SubFunções de Governo

Função	Subfunção	Total
Administrativa	Administração Geral	75
	Formação de Recursos Humanos	3
	Inserir subfunção	0
Total		78
Direitos da Cidadania	Direitos individuais, coletivos e difusos	1
Total		1
Saneamento	Saneamento Básico Urbano	1
Total		1
Transporte	Transporte ferroviário	728
	Administração Geral	22
	Transporte Rodoviário	0
Total		750
Outros	Outros	7
Total		7
Total Geral		837

Fonte, SOU, 2017

2.18 Índice de Atendimento pela Central 155

Discriminação	Total
Total de Manifestações Recebidas pela Central	692
Total de Manifestações Finalizadas/Retornos pela Central	682
Total de Manifestações Finalizadas de Imediato	10
Total de Manifestações Aguardando Retorno	0
Total de Trotes Registrados	0
Total de Ligações Perdidas	0
Total de Manifestações com Desistência	0
Total Manifestações de Consulta	0
Outros	0

Fonte, SOU, 2017

2.19 Unidade/Tipificação

Unidade	Tipo	2017
Não Informado	Solicitação de Serviço	1
	Crítica	1
Total		2
Setor de Comunicação	Reclamação	627
	Solicitação de Serviço	115
	Sugestão	45
	Elogio	21
	Crítica	15
	Denúncia	12
Total		835
Total Geral		837

Fonte, SOU, 2017

2.20 Estatística de Outros Poderes

Descrição	Tipos	2017
Anônimo	Não	3
	Sim	2
Assunto	Manifestação incompleta	0
	Não compete ao Poder Executivo Estadual	5
Meio de Entrada	Internet	2
	Telefone	3
Resolutividade	Manifestações respondidas no prazo	4
	Manifestações respondidas fora do prazo	1
Sigilo	Não	5
Tempo médio de resposta		7 dias 10:13:54
Tipificação X Assunto-Reclamação	Manifestação incompleta	0
	Não compete ao Poder Executivo Estadual	3
Tipificação X Assunto-Solicitação de serviço	Não compete ao Poder Executivo Estadual	2
Tipo de manifestação	Reclamação	3
	Solicitação de Serviço	2

Fonte, SOU, 2017

2.21 Relatório de manifestações registradas pela Setorial-Metrofor-2017

Por Tipo	Solicitação de Serviço	6
	Reclamação	3
	Crítica	1
Por meio de Entrada	Telefone	5
	Internet	4
	E-mail	1
Por Situação	Finalizado	10
	Invalido	0

Fonte, SOU, 2017

3-Pesquisa de Satisfação do Cidadão no ano 2017.

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.

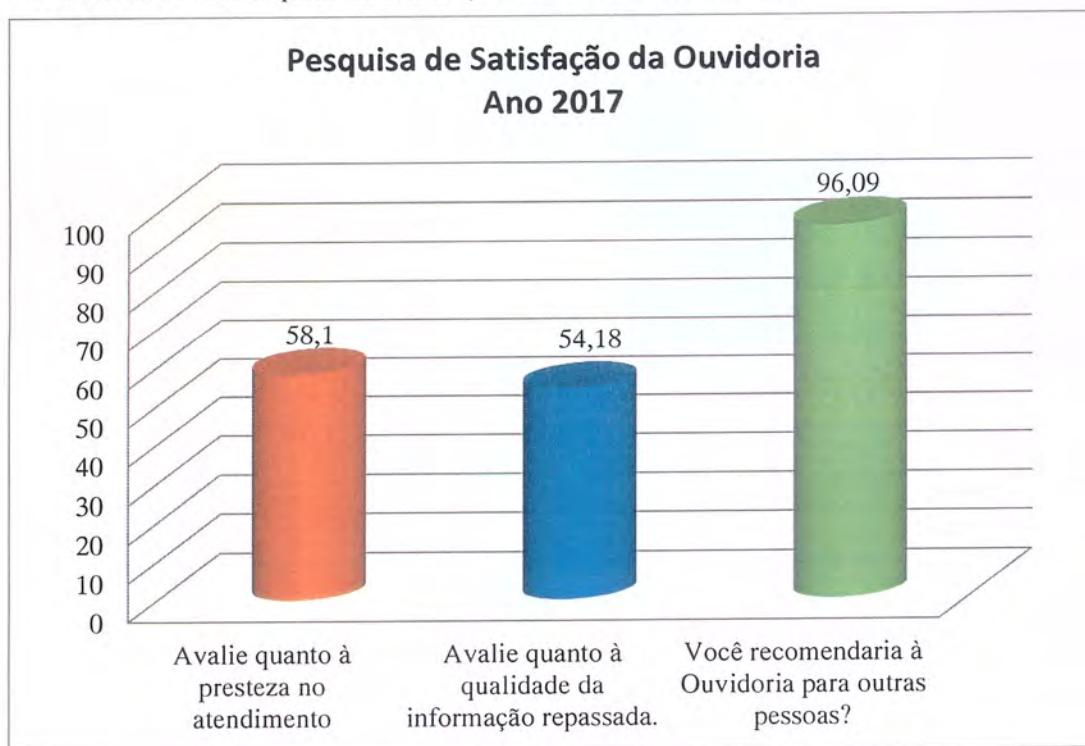
3.1 Durante o ano de 2017, das 837 manifestações registradas, responderam a pesquisa de satisfação 179 manifestantes, conforme quadro abaixo.

Perguntas	Respostas	Qta	%.
1 - Como o(a) senhor(a) tomou conhecimento da existência da ouvidoria do governo do estado?	Informes Publicitários	55	30,73
	Internet	30	16,76
	Outros	83	46,37
	Ouvidorias setoriais	11	6,15
Total		179	100

2 -Avalie quanto à presteza no atendimento.	Excelente	104	58,10
	Ótimo	45	25,14
	Bom	21	11,73
	Insuficiente	7	03,91
	Regular	2	01,12
Total		179	100
3 - Avalie quanto à qualidade da informação repassada.	Excelente	97	54,19
	Ótimo	37	20,67
	Bom	20	11,17
	Insuficiente	17	09,50
	Regular	8	04,47
Total		179	100
4 -Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas?	Sim	172	96,09
	Não	7	03,91
Total		179	100

Fonte, SOU, 2017

3.1.1.Gráfico da Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria, ano 2017



Fonte,SOU,2017

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos conclui o ano de 2017, com o registro de 837 manifestações, com 96,1% de aprovação dos usuários do sistema metroferroviário quando recomendariam a Ouvidoria para as demais pessoas. O dado é revelado pela pesquisa de satisfação, que é disponibilizada para todos os cidadãos que utilizam Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará.

Entre os usuários que participaram da pesquisa, na pergunta “Avalie quanto à presteza no atendimento”, consideraram 58,1% que o atendimento foi excelente e 25,1% disseram que o serviço foi ótimo e outros 11,7% classificaram o atendimento da Ouvidoria como bom, totalizando, assim, o índice geral de aprovação 95,%. Aqueles que consideraram o atendimento regular ou insuficiente somaram 5,0%.

A pesquisa também trata de “Avalie quanto à qualidade da informação repassada”, consideraram que 54,1% que o atendimento foi excelente e 20,6% disseram que o serviço foi ótimo e outros 11,1% classificaram o atendimento da Ouvidoria como bom, totalizando, assim, o índice geral de aprovação 86,0%. Aqueles que consideraram o atendimento regular ou insuficiente somaram 14,0%.

Nessa consulta, a última pergunta refere-se a “Você recomendaria a Ouvidoria para outras pessoas” tivemos como resultados que 96,1% disseram sim, enquanto que 0,4% não recomendariam. Os dados foram extraídos do relatório anual do Sistema de Ouvidoria do Estado do Ceará.

4. 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. Com base no Plano Plurianual 2016-2019, a classificação nesse tópico abordará o quantitativo de manifestações registradas no Sistema SOU e em outros sistemas conforme informação constante no tópico 3.1.2, por Eixos Governamentais (7

Cearás) e as Políticas Públicas (Temas), com associação aos tipos e assuntos das demandas e aos seus órgãos gestores.

Quarto em concentração das manifestações de ouvidoria, promove a integração dos temas que representam as bases de sustentação econômica do desenvolvimento do Ceará. A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos se insere nas Políticas Estadual do Ceará de Oportunidades que se desdobram 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 - 627

Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	247
Conduta inadequada de servidor	71
Insatisfação com a resposta da Instituição	57
Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	45
Atendimento das bilheterias nas Estações da Metrofor	44
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	43
Veículo Leve sobre Trilhos - VLT	31
Estrutura e funcionamento do Metrô do Cariri	13
Carteira de estudante (região metropolitana/interior)	12
Horário e tarifas dos trens	10
Desperdício de água	8
Operação da linha oeste da Metrofor (Fortaleza/Caucaia)	7
Outras	39

Fonte, SOU, 2017

Solicitação de Serviço - 116

Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	44
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	8
Utilização ou ocupação indevida de prédio/terreno público	8
Intensificação de policiamento	5
Atendimento das bilheterias nas Estações da Metrofor	4
Veículo Leve sobre Trilhos – VLT	4
Manutenção vistoria de equipamento/bem público	3
Operação da Linha Oeste da Metrofor (Fortaleza/Caucaia)	3
Ampliação do atendimento e dos serviços	3
Análise de projeto	2
Andamento de obras públicas	2
Danificações de imóveis causadas pelas obras da Metrofor	2
Estrutura e funcionamento do Metrô do Cariri	2
Falta de segurança em órgãos, entidades e equipamentos	2
Fiscalização na execução dos serviços	2
Não compete ao Poder Executivo Estadual	2
Prédios e terrenos públicos abandonados	2
Bilhete Único Metropolitano	2
Degradação do meio ambiente	2
Outras	14

Fonte, SOU, 2017

Denúncia - 12

Conduta inadequada de servidor	7
Apuração de denúncia (crimes contra pessoa, vida, liberdade e etc)	1
Carteira de estudante (região metropolitana)	1
Desvio de recursos públicos	1
Operação da Linha Oeste da Metrofor (Fortaleza/Caucaia)	1
Uso indevido de veículo oficial	1

Fonte, SOU, 2017

Sugestão - 45

Estrutura e funcionamento do metrô de Fortaleza	20
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	7
Horário e tarifas dos trens	4
Carteira de estudante (região metropolitana/interior)	2
Informação sobre estrutura organizacional e competência	2
Veículo Leve sobre Trilhos - VLT	2
Análise de Projetos	2
Outras	6

Fonte, SOU, 2017

Elogio - 21

Elogio a servidor público/colaborador	14
Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	7

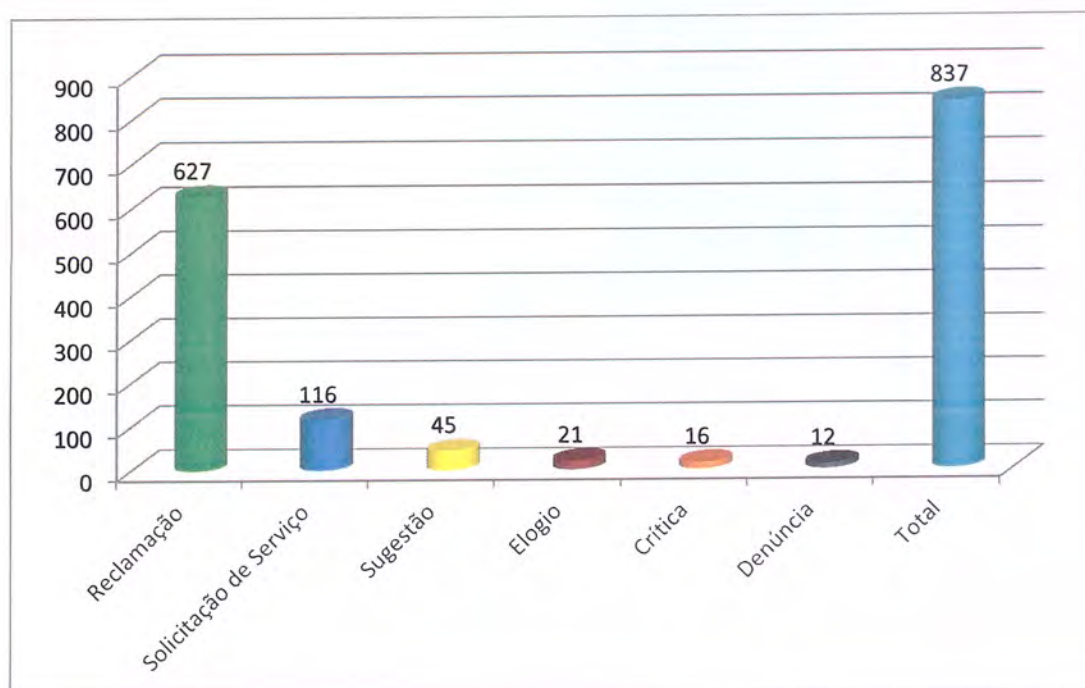
Fonte, SOU, 2017

Crítica - 16

Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	8
Atendimento das bilheterias nas Estações da Metrofor	1
Concurso Público	1
Conduta inadequada de servidor	1
Estrutura e funcionamento de equipamentos/órgãos públicos	1
Fiscalização na execução de serviços	1
Irregularidades em obras públicas	1
Operação da Linha Leste da Metrofor (do centro até a Unifor)	1
Violação de direitos humanos (liberdade, religião, vida e etc)	1

Fonte, SOU, 2017

4.1 Gráfico do Eixo Governamental-Ceará de Oportunidades, Tema: Infraestrutura e Mobilidade, Programa: Mobilidade Urbana, ano 2017



Fonte, SOU, 2017

5-Providências quanto às principais manifestações do ano 2017

A principal manifestação demanda no ano de 2017, se refere a estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza, com 320 manifestações que representa 38,2% do total de 837 manifestações no ano.

As linhas Sul, Oeste, Ramal Parangaba-Mucuripe, VLT do Cariri e VLT de Sobral atendem a Região Metropolitana de Fortaleza, Sobral - na região Norte do Estado - e a Região Metropolitana do Cariri, no Sul do Ceará.

Em todas as linhas, a empresa transportou 9,2 milhões de passageiros no ano 2017, o que representa aumento de 11,7% em relação aos 8,2 milhões de passageiros transportados em 2016. A evolução na estatística de passageiros transportados na Linha Sul tem sido uma constante a cada ano, mostrando a importância da linha para a integração da Região Metropolitana de Fortaleza.

Em 2016, o aumento foi de 17% em relação a 2015. Em 2015, houve crescimento de 41% em relação a 2014. Diversos investimentos para ampliar o serviço ofertado e os constantes esforços para melhoria da qualidade do transporte estão no contexto desse crescimento.

Em Fortaleza, atualmente, a maior linha em operação é a Sul, com 24,1 km de extensão. Esta linha opera com trens elétricos (Unidades de Trem Elétrico – TUE) e conta com subestações de energia que alimentam os trens em todo o trecho. Três cidades são cortadas pela Linha Sul: além de Fortaleza, ela contempla Maracanaú e Pacatuba. Indiretamente, beneficia também diversas cidades vizinhas, ampliando as possibilidades de deslocamento. No ano de 2017, todos os meses, em média 545,4 mil pessoas utilizaram a Linha Sul.

Em Fortaleza, esta Companhia opera ainda com a Linha Oeste e parte do Ramal Parangaba-Mucuripe. Nesta linha, quatro estações estão em funcionamento, em um trecho de 5 km, no horário de 6h às 12h, com embarque gratuito. Em quatro meses de operação assistida, o Ramal transportou cerca de 55 mil passageiros. No total, este ramal terá 13,4 Km de extensão e 12 estações. Ambas são linhas que funcionam com Veículo Leve sobre Trilhos (VLT).

A Linha Oeste tem 10 estações ao longo de seus 19.5 km de extensão e transportou em média de 176,2 mil pessoas por mês em 2017, sempre no horário de 5h30 às 20h40, de segunda à sábado.

No Cariri e em Sobral, os sistemas também funcionam com VLT. A linha do Cariri corta as cidades de Juazeiro do Norte e Crato, sendo a opção mais barata de deslocamento entre essas duas cidades. O VLT do Cariri possui 9 estações em 13,6 km de extensão e transporta cerca de 35,7 mil pessoas por mês. Já em Sobral, o sistema é composto por duas linhas – Norte e Sul. Juntas, elas totalizam 12 estações, 13,9 km de via férrea e transportam cerca de 72,8 mil pessoas por mês.

O Metrô de Fortaleza vem desenvolvendo uma série de melhorias para aprimorar o serviço prestado à população. Avanços já foram postos em prática, como a ampliação do horário de funcionamento de 5h30 até às 23h, de segunda-feira a sábado, a redução do intervalo entre trens de 20min para 17min e a implantação do sistema de bilhetagem eletrônica.

Destacamos o Projeto de Grafitagem- O projeto Wholetrain chega a Sobral, na zona norte do Estado, com uma homenagem ao cantor e compositor Belchior. Idealizado pelos irmãos e artistas OSGEMEOS em parceria com o grafiteiro paulista ISE, o Wholetrain leva arte às ruas das cidades por meio de grafite em Veículo Leve sobre Trilhos- VLTs e metrôs. Realizado em parceria com a Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos, foram pintados quatro VLTs e quatro Trens de Unidade Elétrica- TUEs, que circulam nas linhas Sul e Oeste, em Fortaleza. Como também foram pintados dois VLTs do Metrô do Cariri, que circulam nas cidades de Crato e Juazeiro do Norte.

Para a Metrofor, a pintura dos trens estimula a relação entre o público e o metrô, ao agregar uma linguagem artística que se comunica com as ruas e com a cidade, e assim contribui para a valorização e preservação do patrimônio público.

Outra ação dos avanços do ano de 2017 foi à inauguração da Estação Juscelino Kubitschek, com área total de 3.200,56 metros quadrados, a estrutura da Estação Juscelino Kubitschek é composta por um andar térreo, mezanino e plataformas elevadas. No térreo estão localizadas as bilheterias e as catracas eletrônicas. As salas técnicas e operacionais da unidade se encontram no mezanino. As plataformas elevadas são destinadas ao embarque dos passageiros para as demais estações da Linha Sul.

No ano de 2017 ocorreu a seleção pública temporária para o Metrô de Fortaleza sendo ofertadas 148 vagas, para as quais foram aprovados aqueles que obtiveram os melhores resultados da seleção. A contratação destes profissionais na área operacional do Metrô garantiu a ampliação do horário de operação e a redução do intervalo entre trens.

No que se refere à política de mobilidade urbana, ocorreu na Sede desta Companhia o encontro dos participantes do comitê de mobilidade urbana e acessibilidade de Fortaleza 2040, com os gestores de todas as diretorias do Metrô de Fortaleza, para articularem e viabilizarem a política de integração entre ônibus, metrô e VLT no planejamento da mobilidade urbana de Fortaleza.

A parceria firmada entre o Governo do Estado, Prefeitura e seus diversos setores envolvidos nas questões da mobilidade, 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.

Enfim, outro benefício importante se refere aos equipamentos adaptados as normas de acessibilidade para deficientes nas Estações e nos trens das linhas operadas pela Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos, dispõem de itens de acessibilidade para viabilizar o embarque de pessoas com deficiência. As estações são equipadas com piso podotátil, escadas rolantes, elevadores e plataformas elevatórias. Os Trens de Unidade Elétrica (TUE) e os Veículos Leve sobre Trilhos (VLT) utilizados para o

transporte de passageiros possuem espaços reservados para cadeira de rodas, com recuo necessário o engate para cinto de segurança.

Logo, várias ações se efetivaram durante o ano de 2017, haja vista, que para manter um sistema metroferroviário do Estado do Ceará de transportar 9.223.496 passageiros em 2017 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 é necessário que os processos de operação e manutenção sejam aprimorados a cada dia, garantindo alta disponibilidade do serviço, dos equipamentos e a oferta de viagens compatível com a demanda.

Além da modernização da frota e dos sistemas, o constante treinamento das equipes cumpre a missão de oferecer qualidade de vida à população por meio de um sistema de transporte rápido e seguro.

6 – Ações e Projetos inovadores propostos

No ano de 2017 a Ouvidoria promoveu o evento Outubro Rosa, com o destaque no papel da Ouvidoria na Sede da Companhia e nas Estações. “Este é um canal de participação do cidadão, e através dele nós fomentamos o controle social. Através das críticas, reclamações, elogios e denúncias, temos uma ferramenta importante para o aprimoramento do serviço oferecido à população”, ressaltou a Ouvidora.

O evento se realizou no auditório da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos, com distribuição de folders e a participação dos funcionários, gerentes, diretores e demais convidados. Contamos com a presença das palestrantes Rosângela Menezes e Valéria Mendonça que falaram sobre a saúde feminina, como a importância da alimentação saudável, a ocorrência de doenças sexualmente transmissíveis, e a prevenção contra o câncer de mama. As imagens do evento estão disponíveis no site: www.metrofor.ce.gov.br

O Projeto Metrô e Cidadania é um trabalho sistemático e constante com as comunidades, escolas e associações de bairros das comunidades lindeiras, através de palestras socioeducativas, divulgando a Rede de Ouvidorias, a fim de que o Cidadão conheça os diversos canais da Ouvidoria e possa exercer o seu papel de cidadania. Outra temática abordada é a conscientização e preservação do patrimônio público e do meio ambiente.

7-Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias.

Durante o ano de 2017, a Ouvidoria da Metrofor participou assiduamente nas Reuniões técnicas da Rede de Controle Social, buscando o aprimoramento para o desempenho da função. A Controladoria e Ouvidoria do 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 2017.

A Ouvidoria da Metrofor participou dos seguintes eventos:

- 1-Reuniões técnicas de trabalho da Rede de Controle Social (CGE)
- 2-Dia do Ouvidor (CGE)
- 3-Treinamento com foco na Detecção de Casos de Fraude e Corrupção (Deloitte/EGP)
- 4-Oficinas para Construção de Relatórios (CGE/EGP)
- 5-Curso Básico de Libras (CGE/EGP)
- 6-Programa de Capacitação Continuada de Ouvidorias TCE-CE
- 7-III Encontro de Ouvidorias TCE-CE
- 8-Outros

8 – Atuação junto à Gestão da Metrofor

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.

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.

A Ouvidoria da Metrofor tem divulgado através de cartazes “SUA VOZ É A NOSSA FORÇA” fixados na Sede da Companhia e em todas as Estações do Metrô de Fortaleza e articulado sobre essa ferramenta de comunicação entre o Cidadão e o poder público, através de todos os gestores – Presidência, Diretores, Gerentes e colaboradores dessa Companhia. Foi implantado um fluxo de rotina das demandas, onde as manifestações são enviadas simultaneamente aos diretores e aos gerentes das respectivas diretorias, com prazo da devolutiva no momento do encaminhamento.

Esse processo agilizou o resultado das respostas de 6,27 referentes ao prazo médio de resposta no período, considerando que são recomendadas 15 dias para as respostas dentro do prazo.

Por fim, reconhecemos o envolvimento e o compromisso de todos os gestores dessa Companhia, em atender as demandas e responder ao Cidadão através da validação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE de forma a atender no prazo, com resolutividade e eficiência.

9. Sugestões e Recomendações

- Ampliação da divulgação dos serviços de Ouvidorias, incluindo os canais de comunicação aos usuários;
- Inclusão da Ouvidoria no Organograma da Companhia e a descrição das suas atribuições no quadro funcional da Instituição;
- Divulgação nos meios de comunicação local sobre o Ouvidor e suas funções;
- Ampliação do Sistema de Ouvidoria para permitir a integração com a Central das Ouvidorias da Cidade de Fortaleza, no intuito de acelerar e refinar os encaminhamentos e as respostas ao cidadão;

- Ampliação da Rede de Ouvidoria incentivando os Gestores Municipais do Estado do Ceará;
- Investimentos na comunicação visual de forma a divulgar o Sistema de Ouvidoria nas Estações do Metrô de Fortaleza;
- Adequar o acesso a acessibilidade das pessoas com deficiência de locomoção e mobilidade reduzida na Sede da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos.

10 – Considerações Finais

Os números apresentados no Relatório são expressivos pela abrangência dos serviços prestados no sistema metroferroviário do Estado do Ceará. A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos segue contribuindo para a consolidação da democracia participativa, sendo um canal de comunicação eficiente e legítimo com a sociedade.

Dessa forma a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado tem proporcionado a qualificação permanente aos Ouvidores das Ouvidorias Setoriais com Cursos, Encontros, Reuniões, entre outros de forma eficiente para que nossos objetivos sejam alcançados.

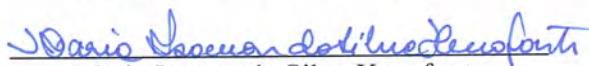
Alguns deveres devem ser mencionados nesse trabalho pela relevância do papel do Ouvidor na Instituição, tais como, ouvir com imparcialidade todo aquele que buscar a Ouvidoria, conforme os princípios e valores éticos da Administração Pública; atuar com isenção e reserva, concentrando seu foco na prestação do serviço público estadual com qualidade e propor resoluções rápidas e tempestivas, correções, ajustes e sugestões necessárias à melhoria da qualidade do serviço público estadual.

A Ouvidoria trabalha alinhada com as diretrizes e estratégias da Companhia, logo propiciou um maior conhecimento das fragilidades e dos pontos positivos comuns nas áreas administrativa e operacional, uma maior aproximação com os gestores e consequentemente mais eficiência nos resultados validados pela CGE.

Por fim, destaque-se que para esta Companhia e para a Ouvidoria, a importância desse trabalho é atender cada Cidadão de forma humanitária, estabelecer uma aproximação e acolher suas reclamações, solicitações, sugestões, denúncias e elogios. Buscamos fazer

o melhor, sempre em busca da qualidade nos serviços prestados, por meio da clareza e eficiência nas respostas, utilizando uma linguagem mais cidadã para que este canal continue a contribuir no desempenho da prestação de serviço de transporte público de excelência.

Fortaleza, 30 de Janeiro de 2018



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

11 - Pronunciamento do Dirigente do Metrofor

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 empresa.

O ano de 2017 foi de grandes avanços na prestação do serviços da CCTM, particularmente em Sobral e na Linha Sul, com as operações convencionais estendidas, funcionando das 5h30 às 23h00, com ampliação do número de trens e redução de intervalos.

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 as empresa, na busca de mais adequadas soluções às novas demandas.

Para 2018 novas conquistas serão obtidas nos serviços da empresa e consequentemente novos desafios à Ouvidoria. Estamos preparados a continuaremos a prestar bons serviços à comunidade cearense.

Fortaleza 30 de janeiro de 2018

Eduardo Fontes Hotz
Diretor Presidente da Companhia Cearense
de Transportes Metropolitanos

