

# **Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos-METROFOR**

## **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2019**

**Período 01/01/2019 a 31/12/2019**

**Fortaleza-Ceará**

**Metrô de  
Fortaleza**



**GOVERNO DO  
ESTADO DO CEARÁ**  
*Secretaria da Infraestrutura*

**Diretor-Presidente**

**Eduardo Fontes Hotz**

**Ouvidora**

**Maria Isomar da Silva Xenofonte**

**Colaboradores:**

**Eugênia Miranda Melo**

**Raimundo Rodrigues de Oliveira Junior**

## Sumário

1-Introdução	
2-Providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria no Exercício de 2019.....	6
3- Ouvidoria em números em 2019.....	8
3.1.Total de manifestações de 2019.....	9
3.1.2- Manifestações por Meio de Entrada dos anos de 2016 à 2019.....	9
3.1.3-Variação das manifestações por Meio de Entrada dos anos 2018 e 2019.....	11
3.1.4-Tipo de manifestação dos anos 2016 à 2019.....	13
3.1.5- Manifestação por Grupo de Tipificação dos anos 2018 e 2019.....	14
3.1.6-Tipo de manifestação por Assunto.....	15
3.2 - Manifestação por Diretoria/Gerência dos anos 2018 e 2019.....	17
3.3-. Manifestações por Estados.....	19
4-Indicadores da Ouvidoria ano 2019.....	21
4.1- Resolubilidade /Detalhamento por situação dos anos 2018 e 2019.....	22
4.2-Índice de Resolubilidade/Detalhamento dos anos 2017, 2018 e 2019 .....	23
4.3- Manifestação registrada por Gênero no Exercício de 2019.....	23
4.4-Tempo Médio de Resposta dos anos 2018 e 2019.....	23
4.5-Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2019.....	24
5-Análise das Manifestações e Providências do ano 2019.....	26
6-Benefícios alcançados pela Ouvidoria.....	28
7- Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias.....	28
8-Boas Práticas de Ouvidoria.....	30
9-Considerações finais.....	30
10-.Sugestões e Recomendações.....	32
11-Pronunciamento do Diretor Presidente do Metrô de Fortaleza.....	33

## **1- 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 no Relatório de Gestão de Ouvidoria no exercício de 2019, resultados das atividades prestadas no serviço de transporte de passageiros sobre trilhos do sistema metro ferroviário do Estado do Ceará.

O relatório tem seus fundamentos nos parâmetros estabelecidos nos artigos citados, os dados e as informações correspondem às demandas registradas na Plataforma Ceará Transparente no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2019. Esses dados se referem à atuação da Companhia no setor de transporte metro ferroviário responsável pelo planejamento, a implantação, a exploração, a operação e a manutenção de obras e serviços de transporte de passageiros e/ou cargas sobre trilho ou guiados, no Estado do Ceará. Assim como, objetiva a contemplar as recomendações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano 2018 consolidado pela Rede de Ouvidorias 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 do Estado do Ceará-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.

Destaca-se como valor institucional 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 Companhia tem como objeto a exploração de serviços complementares e correlatos, necessários a integração do sistema por ela operado, ao complexo urbanístico e ao sistema de transportes das cidades do Estado do Ceará; exploração e operação de conexões intermodais de transporte de passageiros e/ou cargas no sistema operado pela Companhia, como terminais, estacionamentos e outros correlatos; comercialização de marca, patente, nome e insígnia; comercialização de áreas e espaços para propaganda; prestação de serviços complementares de suporte ao usuário por si ou por terceiros; comercialização de tecnologia, direta ou indiretamente e prestação de serviço de consultoria, gerenciamento e apoio técnico em matéria de sua especialidade; prestação de serviços de manutenção e equipamentos; exploração econômica, sob qualquer forma, de seu patrimônio imobiliário.

A Companhia atualmente opera nas Linhas Sul, Oeste, Metrô do Cariri, Metrô de Sobral e está em fase de conclusão das obras, o Ramal Parangaba – Mucuripe. O Veículo Leve sobre Trilhos-VLT, desse ramal, está operando de forma assistida, com transporte de passageiros e sem cobrança de tarifa da Estação Parangaba a Papicu, percorrendo cerca de 10,8km e passando por oito estações.

Outro projeto em execução é a Linha Leste que está dividida em duas fases. A primeira terá 7,3km de extensão e irá ligar o Centro de Fortaleza ao Papicu, com uma estação de superfície (Tirol-Moura Brasil) e quatro subterrâneas (Chico da Silva, Colégio Militar, Nunes Valente e Papicu). O empreendimento após concluído terá capacidade para

transportar até 150 mil passageiros por dia. O projeto prevê ligação com as Linhas Sul e Oeste, no Centro, com o VLT Parangaba-Mucuripe e com o terminal de ônibus no Papicu. As obras da primeira fase está prevista para ser concluída em 2022. A segunda fase prevê 5,2km e oito estações, mas não há expectativa de início das obras.

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. No sistema metro ferroviário a maior incidência do total de embarques ocorrem nos períodos das 7h00 às 9h00 e das 17h00 às 19h00, caracterizados como horários de pico. Nesses horários, todos os trens disponíveis da frota são colocados em operação, garantindo o máximo de eficiência ao sistema, cobertura da demanda e conforto aos passageiros.

A Companhia transportou em 2019, quatorze milhões, quatrocentos e oitenta e seis mil, cento e oitenta e nove passageiros, perfazendo uma média mensal de um milhão, duzentos e sete mil, cento e oitenta e dois passageiros em um transporte coletivo que cumpre a missão de oferecer qualidade de vida à população por meio de um sistema de transporte rápido e seguro.

Nesse contexto, de aprimorar continuamente as práticas gerenciais e reconhecer o compromisso e desempenho de todos os gestores e colaboradores da Companhia, o papel da Ouvidoria se consolida em viabilizar o controle e participação social, fortalecendo o diálogo entre os gestores e a sociedade e garantir ao cidadão ter sua demanda efetivamente considerada e tratada, à luz dos seus direitos constitucionais e legais.

## 2-.Providências quanto às recomendações do Relatório de Gestão de Ouvidoria no Exercício de 2018

O sistema de transporte sobre trilhos é um dos elementos estruturadores da mobilidade da Região Metropolitana de Fortaleza, reservando ao Estado as funções de concepção, planejamento e organização de um sistema de alta capacidade, abrangendo a implantação da rede metroviária e sua articulação com os demais modais de transporte

em operação na cidade. Tendo como finalidade proporcionar à população o acesso a um meio de transporte rápido, seguro e confortável, com qualidade e eficiência, em consonância com a mobilidade urbana.

Quanto às recomendações elencadas no Relatório de Gestão de 2018 pela CGE, enfatizamos que a Ouvidoria juntamente com os Gestores da Companhia, exercem o contínuo processo de gestão, com estratégia e otimização de recursos, gerando aumento dos serviços prestados a sociedade e melhores resultados operacionais de forma a garantir a acessibilidade, utilidade e integração .

A Recomendação de Nº 6 refere-se a, ”Aperfeiçoar o procedimento de análise de respostas e das apurações pelas áreas internas objetivando melhorar a qualidade das respostas oferecidas ao cidadão, focando nos pontos elencados no teor da demanda e buscando a melhoria da satisfação dos cidadãos bem como a redução na quantidade de manifestações reabertas.”

Diante da recomendação apontada, foram intensificadas as ações com visitas e palestras nas comunidades lindeiras através do Projeto Metrô e Cidadania, otimizando o processo de relacionamento e comunicação com as comunidades impactadas direta ou indiretamente pelos empreendimentos em implantação pelo Metrô, com a sociedade, desde o início do processo da implantação até a operacionalização do sistema. A Companhia continua desenvolvendo suas ações em parceria com outras Instituições Estadual e Municipal, abordando como temática nas palestras conceitos de cidadania, preservação do patrimônio público, segurança e uso correto do sistema.

Outra estratégia articulada pela Ouvidoria juntamente com as Gerências da Companhia, refere-se à determinação de prazo previsto para a execução do serviço na via férrea. Para minimizar a reabertura da manifestação, instituiu-se na rotina da Ouvidoria realizar o contato telefônico com o(a) Cidadão(ã), para as manifestações que são informados prazo para execução do serviço, confirmar ou não se o serviço foi realizado. Caso negativo, aciona-se a Gerência da área para observar o cumprimento do prazo informado ao(a) cidadão(ã).

A Recomendação de Nº 15, “Instituir e publicar ranking com as unidades/áreas administrativas com maior incidência de reclamação dos usuários no âmbito da ouvidoria e/ou de outros meios de avaliação.”

Em relação à recomendação citada acima, encontra-se disponível para consulta no site do Metrofor, através do endereço [www.metrofor.ce.gov.br](http://www.metrofor.ce.gov.br), clicando no link "Acesso a Informação". Os dados solicitados constam nos relatórios do SOU referentes aos anos 2016, 2017 e 2018. O ranking atualizado, do ano de 2019, será disponibilizado no mesmo endereço, logo que se conclua esse relatório. Assim como, a Ouvidoria elabora relatório físico mensal com todas as informações e indicadores do quantitativo das manifestações por Diretorias e Gerências, disponíveis a consulta sempre que necessário. Muitas das notícias captadas pelo serviço de clipagem (ou “clipping”), que é a seleção das notícias veiculadas sobre o Metrô de Fortaleza na imprensa, são frutos de sugestões de pauta e matérias produzidas internamente. As matérias divulgadas conta com o acompanhamento de assessores de imprensa da Companhia, SEINFRA e Casa Civil do Estado do Ceará. Este intenso e constante trabalho é realizado para informar a população sobre a prestação de serviços, campanhas, andamento de obras, ações culturais, entre outros assuntos.

### 3. Ouvidoria em números- 2019

A Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará por meio do sistema Ceará Transparente, um instrumento da democracia participativa, disponibiliza ao(a) Cidadão(ã) os diversos canais, de modo a viabilizar com celeridade a recepção e o registro das manifestações apresentadas, tais como: sugestões, elogios, reclamações, denúncias, solicitações de serviços e informações por meio dos seguintes canais <https://cearatransparente.ce.gov.br>; [www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br); email [ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br); pela Central de Atendimento telefônico 155 (ligação gratuita), pelas redes sociais : <https://www.facebook.com/cgeceara/>; [www.instagram.com/cgeceara/](https://www.instagram.com/cgeceara/) por <https://www.twitter.com/cgeceara/> ou presencialmente nas Ouvidorias Setoriais dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo, assim como, participar das ações descentralizadas Ouvidoria Ativa no Estado do Ceará.

Os dados extraídos na plataforma Ceará Transparente facilita a busca de informações através de tabelas e gráficos que permitem visualizar e analisar os eventos nos diversos períodos referentes aos anos de 2016, 2017, 2018 e 2019. Com o modelo de gestão de ouvidorias em rede implantado no Estado do Ceará, garante a uniformidade de processos, procedimentos e disponibiliza as informações de forma a contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados.

### 3.1 – Total de manifestações -2019

Descriminação	Total
Total Geral de Manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual	1.341
Total Geral de Manifestações invalidadas	01
Total Geral de Manifestações de Outros Poderes	04
Manifestações Anônimas	184
Total Geral de Manifestações Registradas	1346
Total Geral de Manifestações Reabertas	185
Tempo Médio para responder	7 dias

Fonte, cearatransparente, 2019

Para o atendimento ao cidadão, voltado ao exercício do controle social e ao fomento das políticas públicas, o Governo do Estado do Ceará, coloca à disposição recursos telefônicos gratuitos, computadores e atendimento presencial, de modo a possibilitar o registro das demandas através dos canais de recebimento das manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual. No caso específico, a Ouvidoria do Metrô de Fortaleza recebeu mais manifestações no ano de 2019 em relação aos anos anteriores.

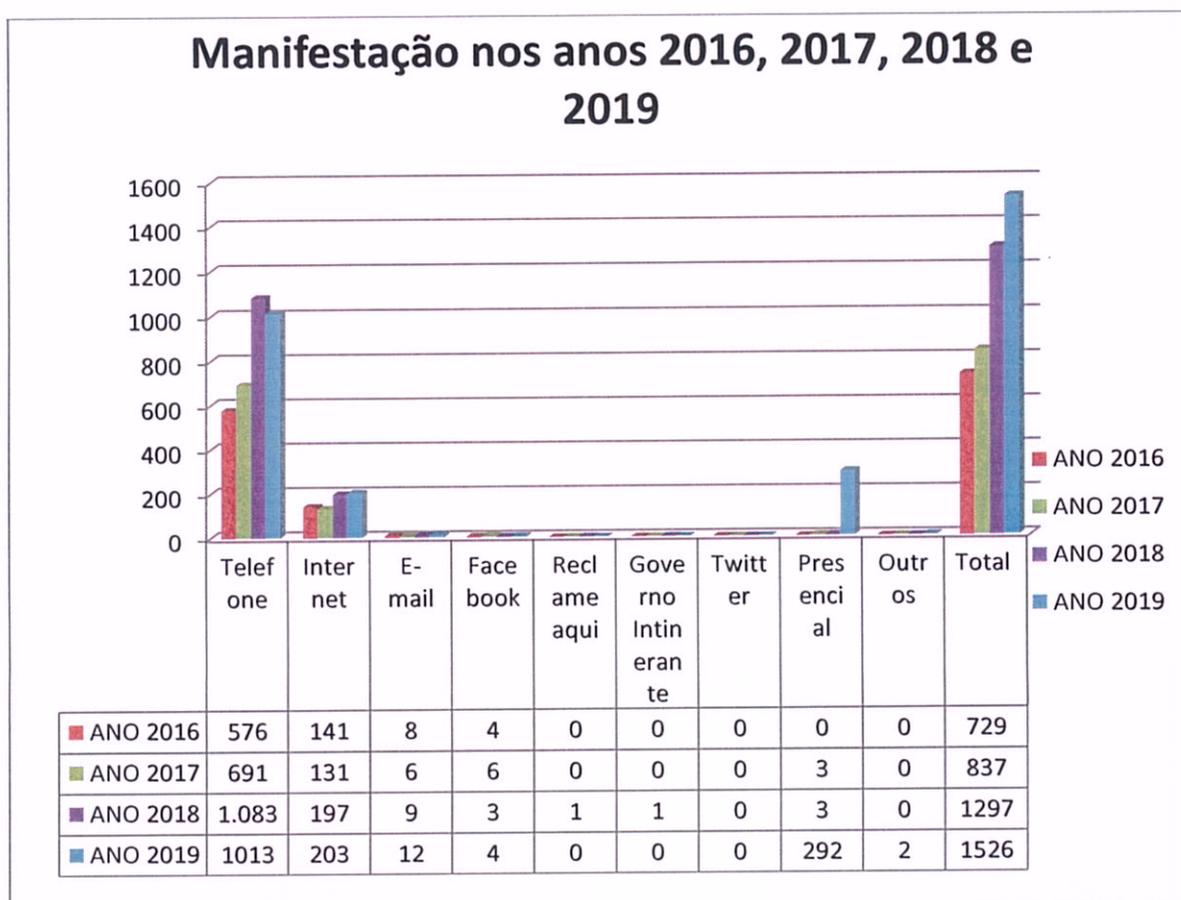
### 3.1.2 Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2016, 2017, 2018 e 2019

Meio de Entrada	2016	2017	2018	2019
Telefone	576	691	1.083	1.013
Internet	141	131	197	203
E-mail	8	6	9	12
Facebook	4	6	3	4
Reclama aqui	0	0	1	0
Governo intinerant	0	0	1	0
Twitter	0	0	0	0
Instagram	0	0	0	2
Presencial	0	3	3	292
Total	729	837	1.297	1.526

Fonte, cearatransparente, 2019

O total das manifestações registradas por meio de entrada no ano de 2019 houve uma variação positiva de 17,6% em relação ao mesmo período do ano de 2018, em função das atividades descentralizadas da Ouvidoria da CGE, Ouvidoria do Metrofor e Ouvidoria Ativa e Avaliação de Serviços ocorrida nos dias 17 e 18 de julho de 2019 no VLT do Cariri, no dia 07/08/2019 na Linha Sul e no dia 08/08/2019 na Linha Oeste para ouvir a população acerca dos serviços prestados pela Companhia.

**3.1.2.1. Gráfico do comparativo das Manifestações nos anos 2016, 2017, 2018 e 2019**



Fonte, cearatransparente, 2019

**3.1.3 Variação positiva e/ou negativa das manifestações por Meio de Entrada nos anos 2018 e 2019**

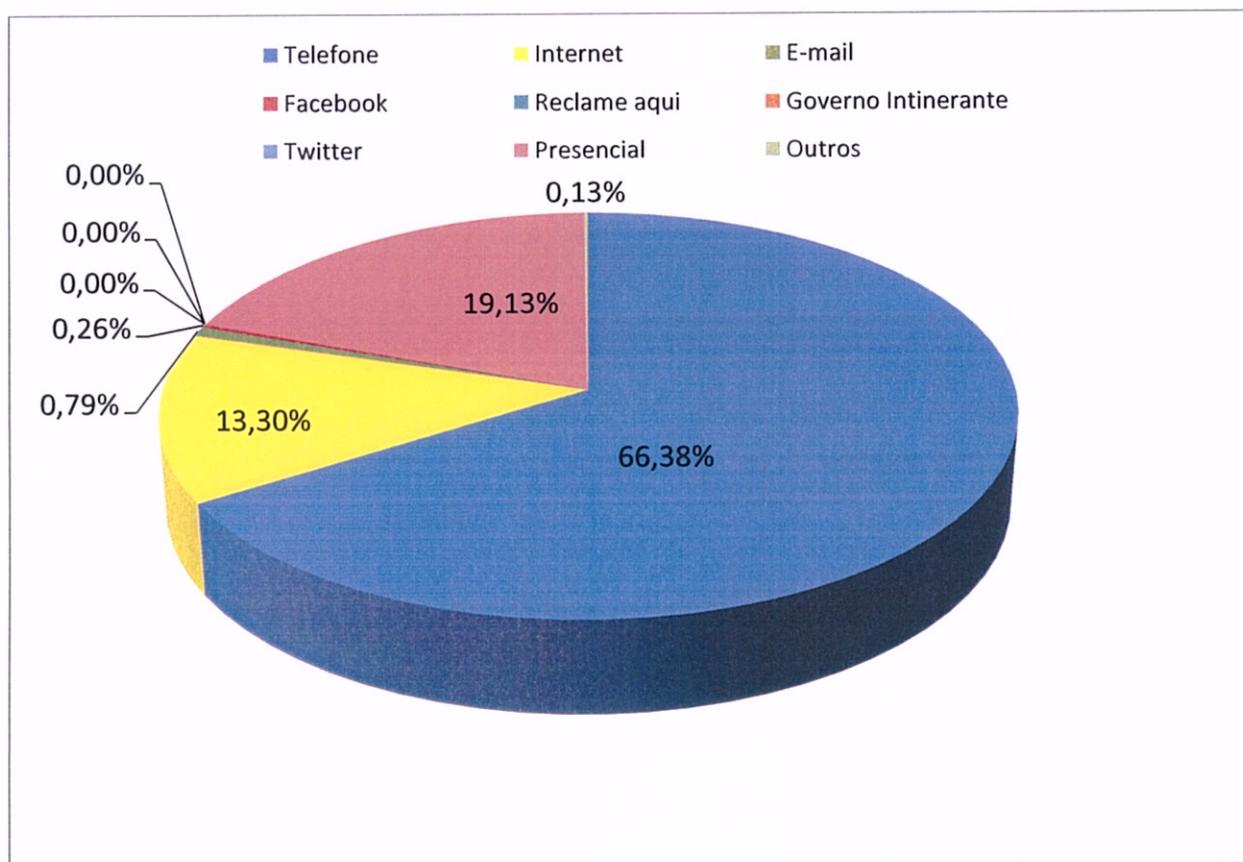
Meio de Entrada	2018	2019	% Variação (+) (-)
Telefone	1083	1013	↓6,5
Internet	197	203	↑3,0
Presencial	3	292	↑9.633,3
<b>Redes Sociais</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	
E-mail	9	12	↑33,3
Facebook	3	4	↑33,3
Twitter	0	0	
<b>Carta</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	
<b>Outros</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	
<b>Total</b>	<b>1.297</b>	<b>1.526</b>	<b>↑17,6</b>

Fonte, cearatransparente, 2019

A Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado (Telefone 155), criada em janeiro de 2008, situada na cidade de Canindé, constitui-se um dos principais canais receptores e porta de entrada das demandas de Ouvidoria de todo o Estado que possibilita a universalização dos serviços prestados pela Ouvidoria do Estado do Ceará.

Das manifestações registradas nos canais de Ouvidoria referente ao meio de entrada, ocorreu uma tendência positiva do acesso por telefone, internet e presencial, totalizando 1.508 acessos em 2019, relacionado ao ano de 2018 com 1.283 acessos. Tornando-se de maior relevância o telefone, a internet e a participação presencial, essa última, por meio das ações descentralizadas da Ouvidoria Ativa .

### 3.1.3.1 Gráfico por Meio de Entrada da manifestação do ano 2019



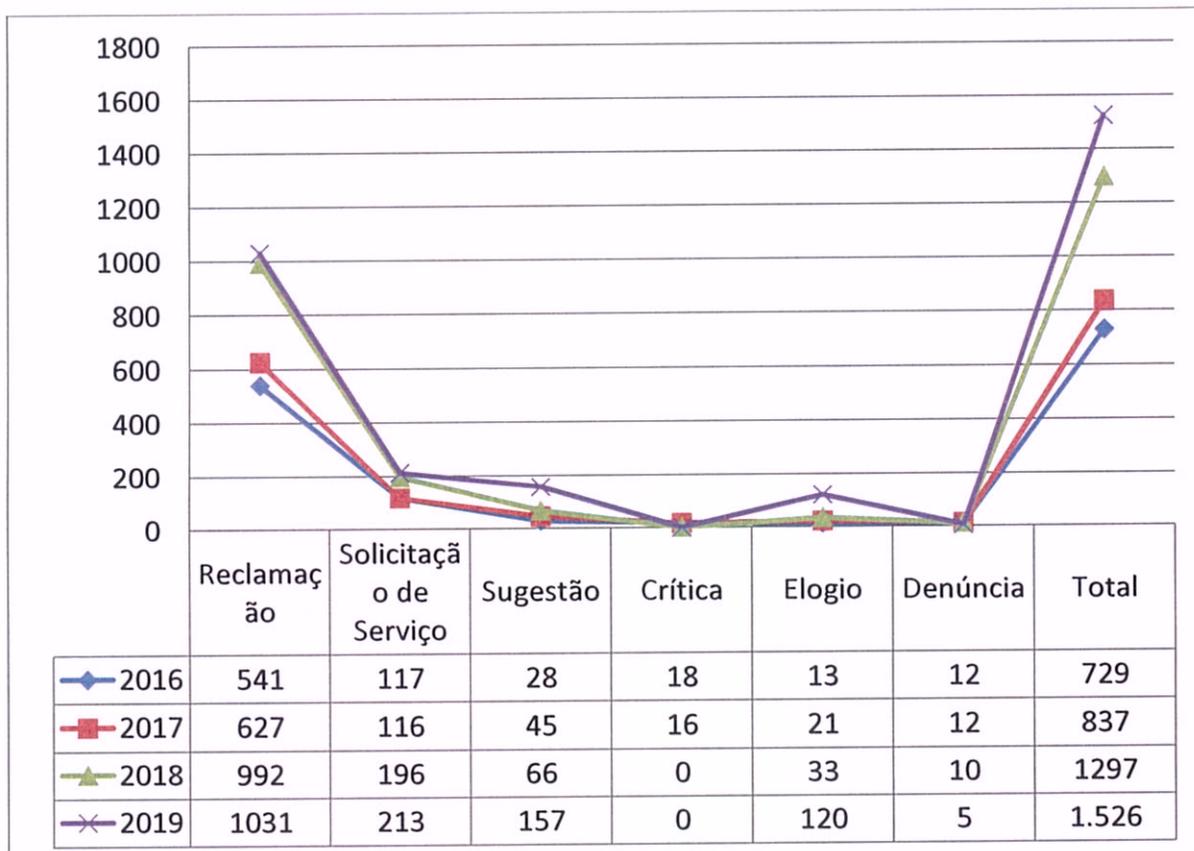
Fonte, cearatransparente,2019

### 3.1.4 Tipo de Manifestação dos anos 2016, 2017, 2018 e 2019

Tipo de Manifestação	2016	2017	2018	2019
Reclamação	541	627	992	1031
Solicitação de Serviço	117	116	196	213
Sugestão	28	45	66	157
Crítica	18	16	0	0
Elogio	13	21	33	120
Denúncia	12	12	10	5
Total	729	837	1.297	1.526

Fonte, cearatransparente, 2019

#### 3.1.4.1 Gráfico comparativo dos tipos de manifestações dos anos 2016, 2017, 2018 e 2019



Fonte, cearatransparente, 2019

### 3.1.5 Manifestação por Grupo de Tipificação dos anos 2018 e 2019

Grupo de Tipificação	Tipo de Manifestação	2018	2019	% Variação (+) (-)
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	992	1031	↑3,9
	Denúncia	10	5	↓50,0
Solicitação de Serviço		196	213	↑8,7
Contribuição do Cidadão	Sugestão	66	157	↑137,8
	Elogio	33	120	↑263,6
Total		1.297	1.526	↑17,6

Fonte, cearatransparente,2019

O grupo de tipificação das manifestações a que mais apresentou variação positiva no ano de 2019 foi referente à elogio, totalizando 120 manifestações, correspondendo a 263,6% em comparação ao ano de 2017 com 33 manifestações.

#### 3.1.5.1 Tipificação das Manifestações ano 2019



Fonte, cearatransparente, 2019

**3.1.6 Tipo de Manifestação por Assunto e as manifestações de maior número de incidência do ano 2019**

Tipificação	Assuntos	Qta
Reclamação Total- 1.031	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	291
	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza	297
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	54
	Cartão do Estudante/Metrofor	128
	Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão	29
	Operacionalização do Metrô /VLT Ramal Parangaba-Mucuripe	70
	Estrutura e funcionamento do /Órgão/Entidade	36
	Área de domínio da linha férrea	51
	Tarifas do metrô/bilhetagem	22
	Operacionalização do VLT do Cariri	22
	Operacionalização do VLT de Sobral	09
	Processos Licitatórios-Licitação	01
	Inoperância no atendimento por telefone	01
	Operação da Linha Leste do Metrofor	03
	Divulgação de eventos na Instituição	02
	Consulta de bens patrimoniais/moveis/imóveis	01
	Atraso/ falta de pagamento de pessoal	02
	Assédio moral/sexual	01
	Outras	11
Denúncia Total-5	Conduta inadequada de servidor/colaborador	01
	Assédio moral/sexual	02
	Atraso/ falta de pagamento de pessoal	01
	Operacionalização do Metrô /VLT Ramal Parangaba-Mucuripe	01
Solicitação de Serviço Total - 213	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	75
	Operacionalização do Metrô/VLT da Linha Sul e Oeste.	23
	Área de domínio da linha férrea	57
	Estrutura e funcionamento do Órgão/ Entidade	09
	Operacionalização do VLT Ramal Parangaba-Mucuripe	11
	Operacionalização do VLT de Sobral	02
	Operacionalização do VLT do Cariri	02
	Cartão do Estudante/Metrofor	07
	Tarifas do metrô/bilhetagem	05
	Site Institucional	01
	Atendimento telefônico	01
	Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza	06

	Estrutura e Funcionamento de equipamentos/Órgão Público	01
	Emprego/estágio	02
	Consultas de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	02
	Concurso público/ seleção	02
	Outras	07
Sugestão Total - 157	Operacionalização do Metro/VLT das linhas Sul e Oeste	55
	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	32
	Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	12
	Operacionalização do VLT do Cariri	20
	Operacionalização do VLT do Ramal Parangaba-Mucuripe	08
	Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão	03
	Tarifas do Metrô/bilhetagem	09
	Cartão do Estudante/Metrofor	04
	Área de domínio da linha férrea	05
	Mídias sociais do Governo do Estado (oferta de serviço pelas redes sociais)	02
	Consulta de bens patrimoniais/móveis/imóveis	01
	Endereço/telefones e horários de atendimentos dos Órgãos Públicos	01
	Outras	05
Elogio Total-120	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	105
	Elogio ao servidor público/colaborador	13
	Elogio à Ouvidoria	01
	Elogio a operacionalização do VLT do Ramal Parangaba-Mucuripe	01

Fonte, cearatransparente,2019

### 3.1.6.1 Manifestação/Assunto ano 2019

Assunto/Ano	Qta.
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	404
Operacionalização do Metrô das Linhas Sul e Oeste	369
Cartão de Estudante do Metrofor	139
Área de domínio da via férrea	113
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	120
Operacionalização do VLT do Ramal Parangaba-Mucuripe	91
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	57
Conduta inadequada de servidor/colaborador	55
Operacionalização do VLT do Cariri	44
Tarifas do metrô / bilhetagem	36

Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão	35
Operacionalização do VLT de Sobral	11
Operação da Linha Leste do Metrofor	09
Consulta de bens patrimoniais ( móveis e imóveis)	04
Assédio moral/sexual	03
Divulgação de eventos na Instituição	02
Atendimento telefônico	02
Mídias sociais do Governo do Estado ( oferta de serviços pelas redes sociais)	02
Emprego e estágio	02
Concurso público/seleção	02
Outros	26
<b>Total</b>	<b>1.526</b>

Fonte, cearatransparente, 2019

### 3.2 Manifestação por Diretoria/Gerência dos anos 2018 e 2019.

A Central de Atendimento por meio do número 155, desenvolve um trabalho de fundamental importância para a construção da qualidade e da transparência nas ações do Governo Estadual do Ceará. O acesso da plataforma cearatransparente possibilita que o cidadão registre novas sugestões, elogios, reclamações, denúncias e acompanhe suas manifestações de forma rápida e simples, além de ser permitido a reabertura da mesma.

Registra-se que no ano de 2018 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	2018	2019
Diretor Presidente-DPR	Presidente-DPR	01	00
	Secretaria Geral-SEGER	14	04
	Assessoria de Comunicação-ASCOM	07	07
	Assessoria de Engenharia Ambiental-AEA	02	03
	Assessoria Jurídica-ASJUR	01	02
	Assessoria Técnica-ASTECC	01	01
<b>Sub Total</b>		<b>26</b>	<b>17</b>

Diretoria de Gestão Empresarial-DGE	Gerência Comercial-GECOM	220	244
	Gerência Administrativa - GERAD	94	68
	Gerência de Recursos Humanos-GEREH	05	08
<b>Sub Total</b>		<b>319</b>	<b>320</b>
Diretoria de Operação e Manutenção-DOP	Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente-GESIV	182	206
	Gerência de Controle e Tráfego-GECOT	340	318
	Gerência de Estações e Segurança Operacional-GESOP	270	433
	Gerência de Material Rodante e Oficinas-GEMOF	38	48
	Gerência Administrativa Operacional Sobral-GESOB	05	21
	Gerência Administrativa Operacional Cariri-GECAR	12	76
<b>Sub Total</b>		<b>847</b>	<b>1.102</b>
Diretoria de Implantação-DIM	Gerência de Sistemas Fixos-GESIF	04	00
	Gerência de Interferência-GERIN	08	10
	Gerência de Obras Civas-GEROC	13	20
<b>Sub Total</b>		<b>25</b>	<b>30</b>
Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia-DET	Gerência de Planejamento-GEPLA	02	01
	Gerência de Projetos-GEPRO	57	40
	Gerência de Transportes e Integração-GETRI	06	06
	Gerência de Tecnologia da Informação-GETEC	01	04
<b>Sub Total</b>		<b>66</b>	<b>51</b>
	Outras	14	06
<b>Total</b>		<b>1.297</b>	<b>1.526</b>

Fonte, cearatransparente,2019

### 3.2.1 Gráfico das manifestações demandadas por Diretoria, ano 2019



Fonte,ceartransparente,2018

### 3.3 Manifestações por Estado no Exercício de 2019

Estado	Quantidade	Porcentagem
Ceará	168	11,0
São Paulo	1	0,06
Indefinido	1357	88,9
<b>Total</b>	<b>1.526</b>	<b>100,0</b>

Fonte, ceartransparente, 2019

3.3.1 A tabela abaixo apresenta as demandas por Município do Estado do Ceará e outros Estados do Brasil, inicia-se com a capital de Fortaleza, seguindo com as demais cidades do Estado do Ceará.

Estado/Município/Ano	2016	2017	2018	2019
Fortaleza	373	468	51	119
Abaiara	0	0	34	0
Maracanaú	113	128	20	24
Reriutaba	0	0	1	0
Trairi	0	0	2	0
Pacatuba	32	21	1	12
Caucaia	21	33	2	4
Crato	2	4	1	1
Itapipoca	0	0	0	0
Maranguape	2	0	1	0
Sobral	1	23	1	4
Iguatu	0	0	0	0
Itaitinga	1	0	0	0
Juazeiro do Norte	0	05	0	1
Acarape	0	0	0	0
Frecheirinha	0	0	0	0
Itapiúna	0	0	0	0
Pereiro	0	0	0	0
Redenção	0	0	0	0
Horizonte	0	0	0	1
Massapê	0	0	0	1
Pacajus	0	0	0	1
Rio de Janeiro	1	1	0	0
São Paulo	0	1	0	1
Arujá – SP	0	1	0	0
Guaiúba	0	1	0	0
São José dos Campos	1	0	0	0
Teresina	1	0	0	0
Vitória	1	0	0	0
Curitiba	0	0	0	0
Não Informado	180	151	0	0
Indefinido	0	0	1.183	1.357
<b>Total</b>	<b>729</b>	<b>837</b>	<b>1.297</b>	<b>1.526</b>

Fonte,ceartransparente, 2019

### 3.3.2 Manifestações registradas por Municípios e outro Estado do Brasil.

A tabela abaixo mostra o quantitativo e o percentual das manifestações registradas por Município do Ceará e outro Estado Brasileiro no exercício de 2019.

### 3.3.3 Manifestações por Municípios do Ceará em ordem crescente no ano 2019.

Município/Estado	Quantidade de Manifestações	%
Fortaleza	119	7,8
Maracanaú	24	1,6
Pacatuba	12	0,8
Caucaia	4	0,3
Sobral	4	0,3
Crato	1	0,06
Juazeiro do Norte	1	0,06
Horizonte	1	0,06
Massapê	1	0,06
Pacajus	1	0,06
Outro Estado	1	0,06
Indefinido	1.357	88,9
Total	1.526	100,0

Fonte,ceartransparente,2019

## 4-Indicadores da Ouvidoria- 2019

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 de resposta das manifestações de Ouvidoria é de 15 dias, ou por igual período do prazo para prorrogação. O Tempo Médio de resposta dessa Ouvidoria no Exercício de 2019 foram de sete 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 1.526 manifestações

registradas no ano de 2019 na Plataforma Ceará Transparente, 99,87 foram manifestações respondidas no prazo e finalizadas, um resultado maior do que o ano de 2018 com 99,61 e das não finalizadas, mas dentro do prazo, representa um percentual de 0,13 em validação e 0,07 finalizada parcialmente. Vale ressaltar que das 1.526 manifestações registradas, não houve solicitação de prorrogação de prazo para apuração e todas foram respondidas dentro do prazo estabelecido. Destaca-se, portanto o nosso compromisso, empenho, respeito e dedicação de todos que fazem essa Companhia pelos serviços prestados a sociedade.

#### **4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 e 2019**

Descrição/Ano	2018	2019
Em preenchimento	0	0
Aguardando confirmação	0	0
Aguardando encaminhamento	0	0
Em atendimento- setorial	1	0
Em atendimento- área interna	2	0
Em validação-setorial	0	2
Em validação-CGE	0	0
Finalizado parcialmente	0	1
Finalizado	1294	1523
Invalidado	0	0
Em pedido de invalidação	0	0
Em validação sub-rede	0	0
Em atendimento em rede	0	0
Total	1.297	1.526

**Fonte, cearatransparente, 2019**

#### 4.2 Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2017, 2018 e 2019

Situação	Índice de Resolubilidade em 2017	Índice de Resolubilidade em 2018	Índice de Resolubilidade em 2019
Manifestações Respondidas no Prazo	97,2	99,61	99,87
Manifestações Respondidas fora do Prazo	2,8	0,15	0,0
Manifestações em apuração no Prazo (não concluída)	-	0,23	0,13
Manifestações em apuração fora do Prazo(não concluída)	-	0,0	0,0

Fonte,ceartransparente,2019

Do total de 1.526 manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, somente 184 manifestações foram anônimas.

#### 4.3 Manifestações registradas por Gênero

Especificação/Ano	2019	Porcentagem
Não informado	1.055	69,13
Feminino	222	14,55
Masculino	249	16,32
Total	1.526	100,00

Fonte, ceartransparente, 2019

#### 4.4 Tempo Médio de Resposta

Tempo médio de resposta 2018	8 dias
Tempo médio de resposta 2019	7 dias

Fonte,ceartransparente,2019

#### 4.5-Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2019.

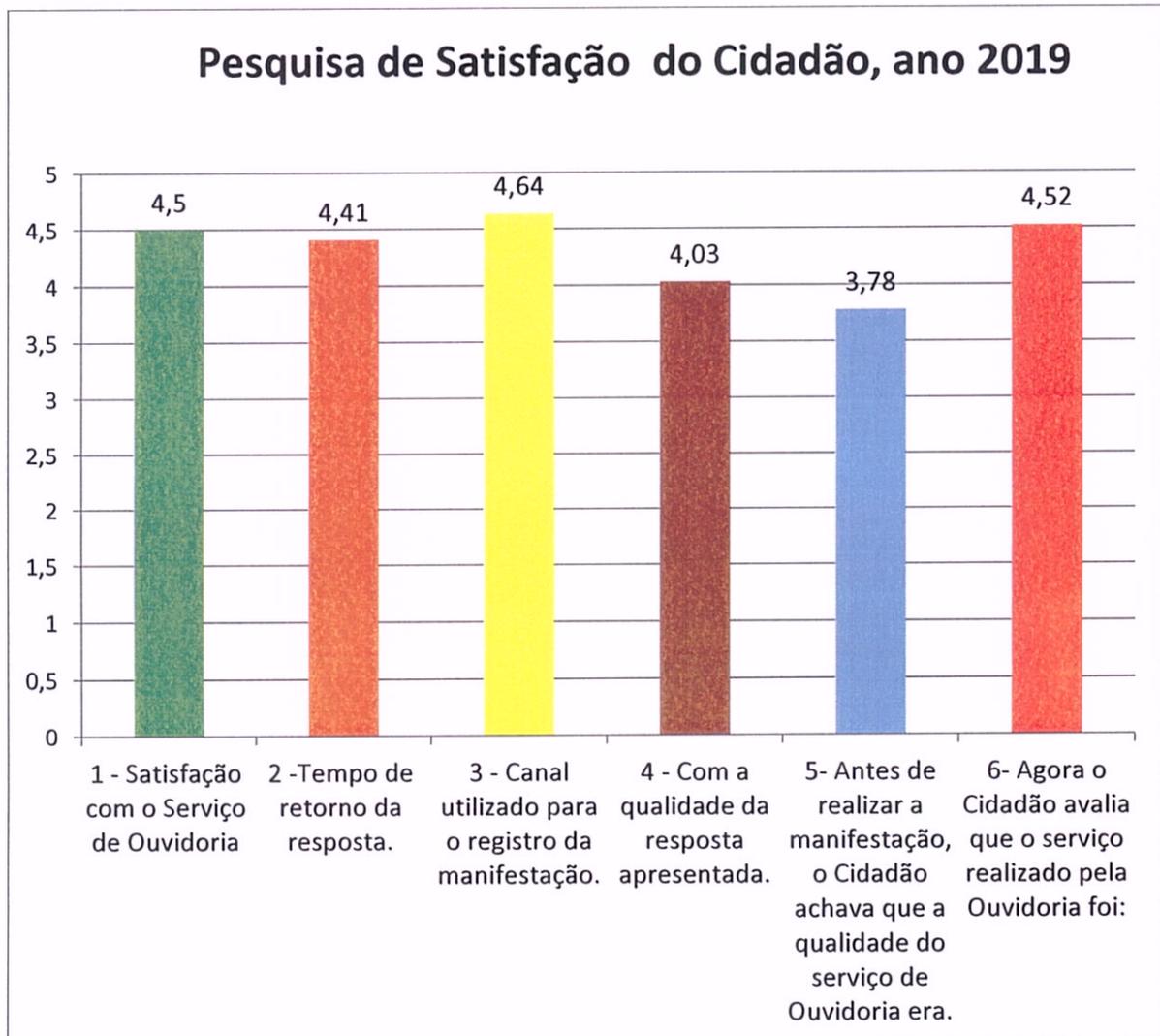
Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concorda 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 2019, das 1.526 manifestações registradas, responderam a pesquisa de satisfação 232 participantes, o que corresponde 15,20% do total das demandas recebidas no período.

Perguntas	Média	Porcentagem
1 - De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.	4,5	90,0
2 - Com o tempo de retorno da resposta.	4,41	88,2
3 - Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.	4,64	92,8
4 - Com a qualidade da resposta apresentada.	4,03	80,6
5- Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era.	3,78	75,6
6- Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,52	90,4

Fonte, cearatransparente, 2019

#### 4.5.1 Gráfico da Pesquisa de Satisfação do Cidadão, 2019



Fonte, cearatransparente, 2019

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos concluiu o ano de 2019, com o registro de 1.526 manifestações, desse total, 232 pessoas responderam a Pesquisa de Satisfação da Ouvidoria o que representa 15,20% do total de manifestações. Com o uso da escala Likert, variando de 1 à 5 pontos, obtivemos uma média de 4,52 de satisfação dos usuários referente ao serviço de Ouvidoria do Metrô de Fortaleza, o que corresponde a um índice de satisfação de 90,4%.

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 4,5. A segunda pesquisa também trata de “Com o tempo de retorno da resposta”, os participantes consideraram 4,41 . Na terceira consulta, a pergunta refere-se “Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação” tivemos como resultados 4,64. Outra pergunta- “Com a qualidade da resposta apresentada” tivemos uma média de 4,03. Em seguida foi perguntado – “Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era”, tivemos 3,78. E por fim a pergunta “Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi” os participantes consideraram 4,52 de uma variação de 1 a 5 pontos.

Os dados foram extraídos da planilha do sistema cearatransparente, 2019.

#### **5- Análises das Manifestações e Providências do Exercício de 2019**

A estrutura de oferta do Metrô leva em consideração a compatibilização da demanda horária de cada linha com as premissas de eficiência operacional e disponibilidade sistêmica de controle e de frota máxima capaz de operar em cada linha, de forma a fazer com que todo o sistema metroviário opere em capacidade máxima ajustada à demanda nos diferentes horários do dia. Com isso a Companhia busca atingir um alto grau de eficácia na operação e manutenção, alinhada a um maior nível de conforto e satisfação dos passageiros. Associadas a isso, são adotadas diversas estratégias operacionais com o objetivo de possibilitar uma viagem segura e mais rápida aos usuários.

A principal manifestação demandada refere-se à Estrutura e Funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza, com 404 manifestações que representa 26,47% do total de 1.526 manifestações no exercício de 2019. O Metrô de Fortaleza desenvolveu uma série de ações para aprimorar os serviços prestados sobre trilhos à sociedade cearense. Avanços já foram implementados como:

- Continuidade da operação assistida do VLT Parangaba-Mucuripe- operação assistida no trecho entre as Estações Borges de Melo e Papicu, com embarque gratuito. Atualmente, o funcionamento é de 6h às 13h e de 16h40 às 20h;
- Desenvolvimento e atualização dos procedimentos de operação e manutenção;
- Implantação de contratos de manutenção por indicadores;

- Início da Seleção Pública para contratação de funcionários temporários para o VLT de Sobral;
- Dimensionamento do quadro de funcionários temporários para contratação para o Sistema Fortaleza e para o VLT Cariri;
- Desenvolvimento das ações de melhoria da Operação e Manutenção;
- Novo contrato de manutenção do material rodante;
- Aumento na disponibilidade de trens;
- Funcionamento da Estação Padre Cícero Linha Sul, localizada na Avenida José Bastos, na altura do Campo do Ceará, entre as Estações Benfica e Porangabussu;
- Desenvolvimento de novos negócios nas estações e ao longo das linhas Sul e VLT Parangaba-Mucuripe;
- Primeiros estudos de empreendimentos associados finalizados;
- Lançada consulta pública para wifi nas estações das linhas Sul e VLT Parangaba-Mucuripe;
- Avaliação e aprovação do desenvolvimento dos projetos executivos da linha Leste;
- Adequação à Lei 13.303: Elaboração e aprovação do Plano de Negócios para o ano 2020; Elaboração e aprovação da Política de Porta Vozes; Elaboração e aprovação de nova Regulamentação para Licitação e Contratação; Elaboração e aprovação do Código de Ética; Elaboração e aprovação da Política de Transações;
- Complementação e entrega do Sistema de Sinalização e Controle da Linha Sul.

Logo, várias ações se efetivaram durante o ano de 2019, desde a execução de obras e exploração de serviços complementares e correlatos, necessários à integração do sistema por ela operado, ao complexo urbanístico e ao sistema de transportes das cidades do Estado do Ceará à prestação de serviços complementares de suporte ao usuário. Nesse cenário vale destacar o desenvolvimento de novos negócios nas estações ao longo da linha sul e a implantação da estrutura física e funcionamento do serviço de achados e perdidos localizado na Estação Chico da Silva.

## **6- Benefícios alcançados pela Ouvidoria**

Os dados apresentados através de tabelas e indicadores no exercício de 2019 comprovam que várias ações se concretizaram de forma efetiva e exitosa, com o apoio dos Gestores das áreas envolvidas. Tais como, aplicação de investimentos na modernização dos sistemas e otimização na operacionalização, além da qualificação e aperfeiçoamento constante com treinamentos das equipes técnicas. Portanto a Companhia cumpre a missão de oferecer qualidade de vida à população por meio de um sistema de transporte rápido e seguro.

A Ouvidoria é o canal de participação cidadã que tem por finalidade fomentar o controle social, fortalecendo o diálogo entre governo e sociedade, contribuindo para uma gestão ética e transparente.

O processo que se desenvolve a partir do registro da manifestação na Ouvidoria setorial, inicia-se com análise do assunto demandado e em seguida encaminha para as Diretorias/Gerências responsáveis da área. Assim como, a partir das informações recebidas e apuradas, a Ouvidoria pode sugerir aos 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 pela Companhia.

## **7 – Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias**

Durante o ano de 2019, 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 2019.

A Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

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

2-Dia do Ouvidor (CGE). Neste evento a CGE certificou a Ouvidoria do Metrô de Fortaleza no TERCEIRO MELHOR ÍNDICE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS na realização de suas atividades no ano 2018.

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

- ✓ **Módulo 1:** Ouvidoria como Instrumento de Cidadania.  
Instrutora: Thais Pinheiro  
**Período:** 05 e 06 de Agosto
- ✓ **Módulo 2:** Acesso à Informação e um novo tempo da Transparência  
Instrutor: Ítalo Brígido  
**Período:** 02 e 03 de Setembro
- ✓ **Módulo 3:** Gestão de Processos para Ouvidoria  
**Instrutor:** Anastácia Santos  
Período: 07 e 08 de Outubro
- ✓ **Módulo 4:** Sistema Público de Acesso à Informação  
**Instrutor:** Antônio Paulo da Silva  
Período: 04 e 05 de Novembro
- ✓ **Módulo 5:** Ouvidoria como Instrumento de Gestão  
Instrutor: Jean Lopes  
**Período:** 25 e 26 de Novembro
- ✓ **Módulo 6:** Processo de Comunicação e sua efetividade no espaço laboral  
Instrutor: Augusto Cruz  
**Período:** 09 e 10 de Dezembro
- ✓ **Módulo 7 (EAD + Oficina):** Ética no Serviço Público  
Instrutor: Antônio Paulo da Silva  
**Período:** A definir (intercalada entre setembro e novembro)

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

5- Ação descentralizada e Avaliação de Serviços juntamente com a CGE nas Linhas Sul e Oeste do Metrô de Fortaleza.

## **8- Boas Práticas de Ouvidoria**

Dando continuidade ao projeto Metrô e Cidadania, a Ouvidoria e a equipe de Saúde Ocupacional estiveram nas estações em contato direto com os usuários dentro das estações e trens, nos meses de outubro/2019- prevenção do câncer de mama e novembro/ 2019- prevenção do câncer de próstata com distribuição de folders e divulgação do papel da ouvidoria e o acesso ao portal da transparência como ferramenta gratuita e disponível a todo (a) cidadão(ã) sem limites de registro das manifestações.

Outra ação executada da Ouvidoria do ano 2019 participou da reunião bimestral com os Jovens Aprendizes da Companhia para que eles tornam-se multiplicadores nos seus colégios e na própria comunidade na divulgação da importância da Ouvidoria de forma a terem acesso direto 24h e todos os dias, pelos canais de Ouvidoria e distribuição do panfleto “ SUA VOZ É A NOSSA FORÇA” .

Outra ação inovadora foi à articulação da Ouvidoria juntamente com a Gerência de Estações e Segurança Operacional-GESOP para centralizar em um só espaço todos os objetos deixados pelos usuários dentro das composições e estações do Metrô de Fortaleza. Vale ressaltar que esse assunto era recorrente nas manifestações. Portanto foi inaugurada uma sala na Estação Chico da Silva, com telefone direto e sistema informatizado para registrar, controlar e devolver os objetos achados e perdidos nas estações para os respectivos usuários. Como rotina sistêmica, o Agente da Estação comunica ao setor de achados e perdidos que tem objetos perdidos na Estação e um funcionário do próprio setor vai à estação para receber o(s) objeto(s). Como também é realizada semanalmente recolhimento dos objetos nas estações para cadastro no setor de achados e perdidos. Inclusive sempre que é demandada uma manifestação dessa natureza, a Ouvidoria através do telefone (85) 32121069 realiza a consulta ao setor para verificar se o objeto ou documento se encontra na guarda do referido setor.

## **9-Considerações Finais**

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará é assegurar ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública através da Ouvidoria, o canal de comunicação com

o Governo do Estado, para construirmos um relacionamento transparente, garantindo o fortalecimento da democracia, e acima de tudo, respeitando os direitos de cidadão.

A Ouvidoria Setorial do Metrô de Fortaleza registrou 1.526 manifestações dos cidadãos, representando um aumento de 17,6% no total em comparação ao ano de 2018, envolvendo reclamações (1.031), demanda que sinalizou um acréscimo de 3,9 %, solicitações de serviços (213), elogios (120), sugestões (157) e denúncias (5). O aumento significativo no número de manifestações refere-se, em sua maioria, às demandas relacionadas à estrutura e funcionamento do trem/VLT, ora de atraso, ora de superlotação da composição. Na tipologia “elogio”, que apresentou um acréscimo de 263,6% em relação ao ano anterior, além do representativo número de manifestações com relação à estrutura e funcionamento, merece destaque os elogios direcionados aos serviços prestados pelos funcionários, tanto de vigilância/agente de estação/entre outros.

Ressalta-se que todas as manifestações foram respondidas dentro do prazo estabelecido, conforme Decreto nº 30.474/2011, assim como, obtivemos um índice de resolubilidade de 100.0% no ano em exercício.

Diariamente o Metrô tem a responsabilidade de tornar rápida, segura e confortável a viagem de aproximadamente 46.430 mil usuários, de engajar um público interessado no que acontece na rede metroviária e nas obras de expansão. Assim, a informação e o relacionamento são estratégicos para que o serviço público seja prestado. O estabelecimento do diálogo entre a Companhia e o público na prática cotidiana está no centro das ações da empresa, por trazer maior proximidade às manifestações e necessidades dos usuários, cidadãos, empregados e demais públicos, além de assegurar a transparência na gestão.

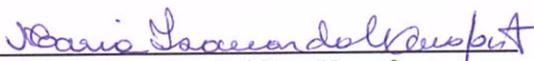
Por fim, os resultados descritos, expressam uma natureza proativa da Ouvidoria de prover o devido tratamento e a busca de identificar e levantar informações junto ao cidadão, que utiliza os nossos serviços, para subsidiar as apurações das manifestações e decisões da Diretoria/Gerências da Companhia. Dessa forma, a devolutiva da resposta ao Cidadão tem uma forma objetiva e clara para o entendimento do usuário. Essas

peças são o motivo do nosso empenho e dedicação e nos mostram o quanto ainda podemos evoluir. É isso que nos motiva todos os dias a oferecer melhores serviços, pois o Ceará passa pelo Metrô de Fortaleza conectando pessoas e construindo caminhos.

## 10. 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-cearatrásparente, 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 Ceará Trásparente nos meios de comunicação do Estado do Ceará.
- ❖ A Central de Atendimento Telefônico da Ouvidoria Geral do Estado (Telefone 155) encaminhar a Secretaria da Infraestrutura do Estado do Ceará as manifestações referentes a supervisionar as atividades relativas à execução de projetos de infraestrutura desenvolvidos pela Secretaria e órgãos vinculados.

Fortaleza, 30 de janeiro de 2020



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

## **11 - 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 2019 foi de grandes avanços na prestação dos serviços do METROFOR, com ampliação do número de trens e redução de intervalos, transportando mais de quatorze milhões de passageiros. Destaca-se ainda, no Ramal Parangaba-Mucuripe, a ampliação 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 do METROFOR, 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 2020 novas metas e conquistas serão obtidas nos serviços do Metrô de Fortaleza e conseqüentemente novos desafios à Ouvidoria. Estaremos sempre preparados a prestar bons serviços à comunidade cearense.

Fortaleza 30 de janeiro de 2020

---

Francisco Edilson Ponte Aragão  
Diretor Presidente, em Exercício.