

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

## **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2020**

**Período 01/01/2020 a 31/12/2020**

**Fortaleza-Ceará**

**Diretor-Presidente**

**Fernando Antônio Costa de Oliveira**

**Ouvidora**

**Maria Isomar da Silva Xenofonte**

**Colaboradores:**

**Cristine Ferreira Gomes Viana**

**Raimundo Rodrigues de Oliveira Junior**

## Sumário

|                                                                                                                                                 |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>1- Introdução</b>                                                                                                                            | <b>6</b>  |
| <b>2- Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas para a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria exercício de 2020</b> | <b>10</b> |
| <b>3- Ouvidoria em números - 2020</b>                                                                                                           | <b>14</b> |
| 3.1 – Total de manifestações por período                                                                                                        | 15        |
| 3.1.1 – Total de manifestações por período – 2017 a 2020                                                                                        | 15        |
| <b>Tabela 1: Total de Manifestações – anos 2017 a 2020</b>                                                                                      | <b>15</b> |
| <b>Gráfico 1 - Manifestações por anos – 2017, 2018, 2019 e 2020</b>                                                                             | <b>15</b> |
| <b>Tabela 2 - Total de manifestações por período – 2020</b>                                                                                     | <b>16</b> |
| <b>Gráfico 2 – Manifestações por Meio de Entrada no ano 2020</b>                                                                                | <b>16</b> |
| <b>Gráfico 3 – Manifestações por período – 2020 (Mensal)</b>                                                                                    | <b>17</b> |
| <b>Tabela 3 – Manifestações por período – 2020 (Mensal)</b>                                                                                     | <b>17</b> |
| 3.2 Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2017 a 2020                                                                                      | 18        |
| <b>Tabela 4 – Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2017 a 2020</b>                                                                        | <b>18</b> |
| <b>Gráfico 4 – Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2017 a 2020</b>                                                                       | <b>19</b> |
| <b>Tabela 5 – Variação das Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2019 e 2020</b>                                                           | <b>20</b> |
| 3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2017 a 2020                                                                                    | 20        |
| <b>Tabela 6 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2017 a 2020</b>                                                                      | <b>20</b> |
| <b>Gráfico 5 - Comparativo dos tipos de manifestações dos anos 2017, 2018, 2019 e 2020</b>                                                      | <b>21</b> |
| <b>Gráfico 6 – Manifestações por Grupo de Tipificação – 2020</b>                                                                                | <b>22</b> |
| <b>Tabela 7 – Quantitativo e Variação das Manifestações por Grupo de Tipificação – 2019 e 2020</b>                                              | <b>22</b> |
| 3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto e as manifestações de maior número de incidência do ano 2020                                               | 23        |
| <b>Tabela 8 - Manifestações por Tipo/Assunto e as manifestações de maior número de incidência do ano 2020</b>                                   | <b>23</b> |
| 3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2020                                                                                         | 24        |
| <b>Tabela 9: Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2020</b>                                                                              | <b>24</b> |
| 3.3.3 Manifestação Assunto/Sub (COVID -19) ano 2020                                                                                             | 28        |
| <b>Tabela 10 – Manifestação Assunto/Sub assunto da pandemia da doença COVID-19 ano 2020</b>                                                     | <b>28</b> |

|                                                                                                                                     |           |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.4 Manifestações por Tipo de Serviços .....                                                                                        | 28        |
| 3.5 Manifestações por Programa Orçamentário .....                                                                                   | 29        |
| <b>Tabela 11 – Manifestações por Programa Orçamentário.....</b>                                                                     | <b>29</b> |
| 3.6 Manifestações por Unidades Internas – 2018 a 2020.....                                                                          | 29        |
| <b>Tabela 12 – Manifestações por Unidades Internas – 2018 a 2020.....</b>                                                           | <b>29</b> |
| <b>Gráfico 7 – Manifestações por Diretoria ano 2020.....</b>                                                                        | <b>31</b> |
| 3.7 Manifestações por Município nos anos 2019 e 2020 .....                                                                          | 31        |
| <b>Tabela 13 – Manifestações por Municípios – nos anos 2019 e 2020.....</b>                                                         | <b>31</b> |
| <b>Tabela 14 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estado do Brasil – nos<br/>    anos 2017, 2018, 2019 e 2020 .....</b> | <b>32</b> |
| 4- Indicadores da Ouvidoria- 2020.....                                                                                              | 33        |
| 4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 a 2020.....                                                              | 33        |
| <b>Tabela 15 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 a 2020.....</b>                                               | <b>33</b> |
| <b>4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade .....</b>                                                                  | <b>34</b> |
| 4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2018 a 2020. ....                                                                            | 37        |
| <b>Tabela 16– Tempo Médio de Resposta nos anos 2018 a 2020.....</b>                                                                 | <b>37</b> |
| <b>4.1.3 Classificação da resposta/ demanda no ano 2020.....</b>                                                                    | <b>37</b> |
| <b>Tabela 17 – Classificação da resposta/ demanda no ano 2020 .....</b>                                                             | <b>37</b> |
| 4.1.4 Tipo de denúncias no ano de 2020 .....                                                                                        | 37        |
| <b>Tabela 18 – Tipo de denúncias no ano de 2020.....</b>                                                                            | <b>37</b> |
| 4.1.5 Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 a 2020 .....                                                 | 38        |
| <b>Tabela 19 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 a<br/>    2020.....</b>                             | <b>38</b> |
| 4.1.7 Manifestações registradas por Gênero ano 2020.....                                                                            | 38        |
| <b>Tabela 20 – Manifestações registradas por Gênero ano 2020 .....</b>                                                              | <b>38</b> |
| 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....                                                                                       | 39        |
| <b>4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2020. ....</b>                                                         | <b>39</b> |
| <b>Tabela 21 – Resultados da Pesquisa de Satisfação .....</b>                                                                       | <b>39</b> |
| <b>Gráfico 8 – Gráfico da Pesquisa de Satisfação do Cidadão, 2020.....</b>                                                          | <b>40</b> |
| 5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2020....                                            | 41        |
| 6- Benefícios alcançados pela Ouvidoria .....                                                                                       | 43        |
| 7- Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias .....                                                                    | 44        |

|      |                                                                                         |           |
|------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|
| 8-   | Boas Práticas de Ouvidoria .....                                                        | 45        |
|      | <b>Figura 1 – Equipe Metrofor e DETRAN que participou da Blitz Socioeducativa .....</b> | <b>46</b> |
|      | <b>Figuras 2 e 3 – Palestras realizadas nas instituições de ensino.....</b>             | <b>46</b> |
| 9-   | Considerações Finais.....                                                               | 47        |
| 10-  | <b>Sugestões e Recomendações para o ano 2021 .....</b>                                  | <b>48</b> |
| 11 - | Pronunciamento do Diretor de Desenvolvimento e Tecnologia do Metrô de Fortaleza .....   | 50        |

## **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 2020, resultados das atividades prestadas no serviço de transporte de passageiros sobre trilhos do sistema metroviário do Estado do Ceará.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria ano 2020 tem seus fundamentos nos parâmetros estabelecidos nos artigos citados, e os dados quantitativos, qualitativos e as informações sobre a satisfação do cidadão correspondem às demandas registradas na Plataforma Ceará Transparente no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2020. Esses dados se referem à atuação da Companhia no setor de transporte, assim como, objetivam a contemplar as recomendações apontadas no Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano 2019, consolidado pela Rede de Ouvidorias encaminhada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará – CGE.

A Ouvidoria atua como um canal de intermediação do processo de participação social, possibilitando ao cidadão contribuir com a implementação das políticas públicas, com o objetivo de aprimorar a gestão pública e melhorar os serviços oferecidos, garantindo os procedimentos de simplificação dos processos necessários a esses serviços.

O cidadão pode contribuir para a gestão das políticas e serviços públicos estaduais, por meio da Ouvidoria, através dos diversos canais: Central de Atendimento 155, plataforma Ceará Transparente <[www.ouvidoria.ce.gov.br](http://www.ouvidoria.ce.gov.br)>, redes sociais Twitter (@CGECeara), Facebook (/CGECeara) e Instagram (@cgeceara), e-mail ([ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br](mailto:ouvidoria.geral@cge.ce.gov.br)), carta, presencialmente nas sedes das Ouvidorias Setoriais dos Órgãos e Entidades do Poder Executivo ou ainda em eventos e ações descentralizadas de ouvidoria.

Historicamente a Cia Cearense de Transportes Metropolitanos-Metrofor nasceu em 1997, a partir da extinção do Consórcio do Trem Metropolitano. O Consórcio era uma aliança formada pela Rede Ferroviária Federal S/A - RFFSA, Companhia Brasileira de Trens Urbanos – CBTU e Governo do Estado do Ceará, e respondia pela operação dos ramais

de transportes sobre trilhos em Fortaleza e região metropolitana. Tais atribuições passaram a ser competência da Metrofor. A Companhia 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. Destaca-se como valor institucional a satisfação do cliente, valorização das pessoas, gestão participativa e compartilhada com alto grau de desenvolvimento humano, ética profissional, confiabilidade do sistema, competência, respeito ao patrimônio cultural, histórico e harmonia com o meio ambiente.

A Companhia busca o aprimoramento e a qualidade dos serviços prestados nas operações metroviárias, sabendo que o alinhamento dos processos e a melhoria contínua dos serviços complementares e correlatos são o caminho necessário a integração do sistema por ela operado, ao complexo urbanístico e ao sistema de transportes das cidades do Estado do Ceará. Correspondendo a esse objetivo, cabe à Ouvidoria da Metrofor acolher as demandas dos (as) cidadãos (ãs) e o acompanhar os encaminhamentos desses processos, constituindo importante instrumento de comunicação da Metrofor com os seus usuários e cidadãos em geral.

O Metrô de Fortaleza atualmente opera nas Linhas Sul, Oeste, Nordeste (inicialmente chamada VLT Parangaba-Mucuripe), Metrô do Cariri, Metrô de Sobral e está em fase de execução a Linha Leste. 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 metroviário as maiores incidências de passageiros do total de embarques/desembarques 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 e segurança aos passageiros.

O projeto em execução da Linha Leste compete a Secretaria da Infraestrutura do Governo do Estado do Ceará – SEINFRA, e tem uma extensão de 13,2km e 13 estações em seu projeto original. Esta rede de linhas metroviárias foi projetada para desempenhar papel fundamental na mobilidade, no desenvolvimento econômico e no bem-estar da capital cearense e de sua Região Metropolitana.

O projeto da Linha Leste está dividido em duas fases, a primeira fase 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 as obras, a operação da Linha Leste será de responsabilidade da Metrofor e terá capacidade para transportar até 150 mil passageiros por dia. O incremento no sistema inclui duas integrações. Uma com a Linha Sul e a Linha Oeste, na Estação Parangaba, destino Estação Chico da Silva, Centro de Fortaleza, e outra com a Linha Nordeste e com o terminal de ônibus na Estação Papicu. A previsão de conclusão das obras da primeira fase é 2022. A segunda fase da Linha Leste prevê 5,2km e oito estações, ainda não há previsão para início de suas obras.

A Companhia transportou em 2020, sete milhões, novecentos e oito mil e oitocentos e setenta e três passageiros, nas linhas em operação comercial - Linha Sul, Linha Oeste, Linha Nordeste (operação assistida - com gratuidade), as duas linhas do VLT de Sobral e a linha do VLT Cariri, perfazendo uma média mensal de setecentos e noventa mil, oitocentos e setenta e sete passageiros em um transporte coletivo, contribuindo para que as pessoas vivam intensamente essa cidade e cheguem de modo mais fácil e seguro aos seus destinos.

A grande variação negativa de 45,4% ocorrida na quantidade de passageiros transportados pela Companhia no ano 2020 em relação ao ano de 2019 se deu por consequência da pandemia causada pela doença COVID-19, uma das maiores emergências de saúde pública da história. Além da ausência de terapias específicas, a deterioração progressiva da economia levou os governos a implementarem medidas de flexibilização de isolamento social. A Companhia assim como outros segmentos econômicos do Estado do Ceará, cumpriram o isolamento social instituído em Decretos Estadual. O período de



distanciamento social rígido (lockdown), os horários diferenciados de funcionamento dos Metrô e VLTs, a suspensão temporária da operação, e o afastamento para os trabalhadores com mais de 60 anos, que fazem parte do grupo de risco e, portanto, foram afastados das atividades presencial para permanecerem em trabalho home office, mesmo após o encerramento do lockdown. Todos esses fatores foram determinantes para a diminuição do fluxo de passageiros no sistema metroviário do Metrô de Fortaleza.

Diante desse cenário pandêmico o serviço de Ouvidoria do Governo do Estado do Ceará oportunizou ao cidadão uma maior participação na gestão pública, auxiliando os gestores no monitoramento dos serviços públicos oferecidos pelos órgãos e entidades do Poder Executivo.

A Ouvidoria do Metrô de Fortaleza alinhou suas ações de forma comprometida com o trabalho home office. Essa modalidade de trabalho foi inovadora para a Companhia, consolidando a inserção da Ouvidoria no desenvolvimento sustentável da nossa estrutura, processos e pessoas. Para que todas essas peças funcionem como uma engrenagem, é preciso 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, o que se mostrou efetivo com o trabalho home office.

Vale destacar que das 61 Ouvidorias Setoriais no ano 2019 que compõem o Sistema Estadual de Ouvidorias do Estado do Ceará, as Ouvidorias são classificadas em quatro tipos, considerando a quantidade de manifestações recebidas anualmente. As Ouvidorias classificadas como Tipo I, Tipo II, Tipo III e Tipo IV. As de Tipo I receberam até 80 manifestações, as de Tipo II receberam entre 81 e 300 manifestações, as ouvidorias que receberam entre 301 e 1.000 manifestações no ano estão classificadas como Tipo III e as de Tipo IV, são as que receberam a partir de 1.000 manifestações. A Ouvidoria da Companhia foi classificada no tipo IV, pois registrou 1.526 manifestações no ano de 2019. Através do sistema e critérios de avaliação da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE, das 12 Ouvidorias Setoriais do tipo IV, a Ouvidoria do Metrô de Fortaleza foi classificada em 2º lugar, cujo desempenho se alinha a uma atuação ética, equânime e

isenta, por meio da escuta imparcial das partes envolvidas, preservando o direito de livre expressão e julgamento do cidadão.

## **2- Pronunciamento sobre as recomendações e orientações recebidas para a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria exercício de 2020**

O sistema metroviário é uma solução para o transporte urbano, isto é, como um modal de transporte de grandes cidades, por onde passa, transforma: valoriza as cidades/ bairros, desenvolve o sistema socioeconômico, sua alta capacidade de atendimento e traz conforto e segurança, bem como o custo para o usuário e a melhoria de vida da sociedade. Em meio a pandemia e a mudança de hábitos da população, a Companhia tem intensamente elaborado projetos e administrado suas ações e práticas adotadas nas suas diversas áreas de atuação, cumprindo assim os valores e a missão da Empresa.

Quanto às orientações e recomendações elencadas no Relatório de Gestão da CGE em 2019, enfatizamos que a Ouvidoria juntamente com os Gestores da Companhia, vem contribuindo de forma efetiva para sustentabilidade ativa e a melhoria dos procedimentos operacionais dos serviços de transportes sobre trilhos para o desenvolvimento sustentável. A expansão do sistema metroviário instalada com a operacionalização da Linha Nordeste, que segue da Estação Parangaba a Estação Iate, e pela futura Linha Leste, mostra os avanços de melhoria contínua que a Metrofor presta ao transporte público do Estado do Ceará.

No Relatório de Gestão da CGE, das recomendações e orientações citadas para todas as Ouvidorias setoriais, destacamos as da Companhia:

Recomendação 01 - Realizar e publicar a avaliação continuada dos serviços públicos prestados pelo órgão/entidade, com foco no cumprimento dos compromissos e dos padrões de qualidade de atendimento registrados na Carta de Serviços ao Usuário, de acordo com a Lei Nacional nº 13.460/2017.

A Carta de Serviços ao Usuário contribui de forma decisiva para o esforço de alinhar os serviços prestados pela Administração Pública aos anseios da sociedade, tornando-se um

verdadeiro instrumento de transparência, participação e controle social, na medida em que:

- Prevê mecanismos de conhecimento do público-alvo e dos demais públicos afetados;
- Permite que a entidade pública traga seu público-alvo para participar da construção dos padrões de qualidade e excelência dos serviços públicos;
- Permite que o usuário saiba exatamente o que esperar e, portanto, o que cobrar de cada serviço.

A Carta de Serviços ao Usuário foi implantada e continua em fase de atualização dos procedimentos e tem por objetivo informar sobre os serviços prestados pela Companhia, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público (Lei nº 13.460/2017, art. 7º, § 1º).

A Companhia durante o ano 2020 através dos colaboradores da Ouvidoria/Sistema de Informação ao Cidadão - SIC participaram das oficinas promovidas pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE para aprimoramento da Carta de Serviços do Metrô de Fortaleza. Os serviços, anteriormente elencados e resumidamente descritos no site da Companhia, foram detalhados a partir das oficinas, que orientaram a inserção dos mesmos na Plataforma Guardiã, da Seplag/CE. Com essas estratégias a Metrofor é ciente de que o melhor atendimento aos usuários e cidadãos em geral constitui uma jornada continua de planejamento, estruturação e implantação de boas práticas. Entre os oito serviços prestados pela Metrofor, merecem destaques a compra e venda de passagens, a emissão de cartões que conferem meia passagem e de gratuidade e o Setor de Apreendidos, Achados e Perdidos. Todos os serviços permaneceram sendo prestados, exceto no período temporário de paralização do funcionamento dos metrô e VLTs no Estado. Com a disponibilidade do acesso a Carta de Serviços ao Usuário a Companhia reforça o importante compromisso da transparência.

Orientação 01 – Incluir os temas “Ouvidoria” e “Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017)” no programa de palestras realizadas no âmbito dos órgãos

e entidades, principalmente aqueles que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

A Ouvidoria participa e foi pauta de apresentação das ações da ouvidoria nas reuniões com os gestores/gerentes da Companhia, assim como nos eventos institucionais. Durante o ano 2020 as reuniões ocorreram no módulo virtual com os gestores e gerentes.

Orientação 02 – Ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários de ouvidoria, com a finalidade de colher melhores informações sobre qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

No sentido de ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários, no ano de 2020 a Ouvidoria implantou na resposta de todas as manifestações o convite para que o cidadão (ã) responda a nossa Pesquisa de Satisfação, disponível no link da plataforma Ceara Transparente, logo abaixo da resposta da manifestação. Foi reforçado que a pesquisa será importante para melhorarmos a nossa prestação de serviço e que contribuirá na promoção da Gestão Pública.

Outro meio de pesquisa foi implantado através do Google Maps. Na tela de trajetos, há um espaço para que o usuário avalie o serviço de transporte metroviário em diversos aspectos, como lotação, acessibilidade, temperatura e outros. As respostas são direcionadas pelo Google a Metrofor e servem para aprimoramento da gestão.

Orientação 03 – Criação de procedimentos/fluxo para o tratamento e apuração das denúncias no âmbito da ouvidoria setorial, em articulação e divulgação junto às áreas internas e Direção Superior do órgão/entidades, contemplando o acolhimento, classificação, apuração preliminar, respostas parcial/final e medidas adotadas para mitigar as fragilidades, bem como a avaliação dos resultados da apuração das denúncias.

O fato denunciado segue o fluxo de rotina da Ouvidoria, de acordo com a materialidade da denúncia que será encaminhada a gerência responsável ou as áreas técnicas de apuração, como Auditoria, Comissão de Ética e/ou outras unidades técnicas que sejam especializadas no tema objeto da denúncia. Depois do encaminhamento da denúncia à

unidade de apuração, a mesma realiza apuração e a resposta parcial/final será encaminhada a Ouvidoria para os devidos procedimentos.

Orientação 04 - Indicar no relatório de ouvidoria as sugestões de melhorias na prestação dos serviços públicos a partir das manifestações de ouvidoria apresentadas pelos cidadãos, e acompanhar as providências adotadas e soluções apresentadas para melhoria dos serviços junto às unidades competentes do órgão/entidade.

Essa ação já foi implantada e continua presente no Relatório de Gestão da Ouvidoria da Companhia.

Orientação 05 - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações e atualizações acerca de ações, programas, projetos e serviços públicos no âmbito dos órgãos e entidades do Poder Executivo para auxiliar nas informações e orientações prestadas aos cidadãos, bem como no registro de manifestações de ouvidoria.

Para essa orientação, sempre que é necessário e fazendo parte do plano de melhorias das ações da Ouvidoria, realiza-se o contato com a Central de Atendimento para informar qual a missão da Companhia e os serviços os quais compete a Empresa. Dessa forma, o encaminhamento ou compartilhamento da manifestação referente ao assunto pertinente da Instituição que de fato compete o assunto, agiliza e otimiza o tempo de resposta e o grau de satisfação do cidadão.

Orientação 08 – Realizar reuniões com os estagiários dos programas Primeiro Passo e Jovem Aprendiz sobre a temática Ouvidoria e sobre o Código de Defesa do Usuário do Serviço Público (Lei nº 13.460/2017), com abordagem de técnicas de atendimento para melhoria do serviço público e atendimento ao público, objetivando a formação de multiplicadores de “agentes da cidadania”.

A Ouvidoria implantou essa prática no ano de 2019 e participou das reuniões bimestrais com os Jovens Aprendizes da Companhia para formação de multiplicadores de agentes de cidadania nos seus colégios e na própria comunidade, com a divulgação da importância da Ouvidoria. Durante o ano 2020 essa prática foi suspensa por motivo da pandemia.

Os dados mostram que, apesar do cenário de pandemia, e seguindo as diretrizes dos Decretos Estadual, inclusive com a restrição da prestação do serviço e até mesmo a sua suspensão por determinado período, o aprimoramento de estratégias adotadas impactou positivamente a satisfação do usuário e a qualidade do atendimento prestado.

### **3- Ouvidoria em números - 2020**

A Ouvidoria do Poder Executivo do Estado do Ceará por meio da Plataforma Ceará Transparente, um instrumento da democracia participativa, disponibiliza ao(a) Cidadão(ã) nos 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:

- Plataforma Ceará Transparente: <https://cearatransparente.ce.gov.br>;
- Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará: [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);
- Redes sociais:
  - <https://www.facebook.com/cgeceara/>
  - [www.instagram.com/cgeceara/](https://www.instagram.com/cgeceara/)
  - <https://www.twitter.com/cgeceara/>
- 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 facilitam a busca de informações através de tabelas e gráficos que permitem visualizar e analisar os eventos nos diversos períodos referentes aos anos de 2017, 2018, 2019 e 2020. 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 por período

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 no acesso a plataforma cearatransparente, ligações telefônicas gratuitas e atendimento presencial nos Órgãos do Estado, de modo a possibilitar o registro das demandas através dos canais de recebimento das manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual.

#### 3.1.1 – Total de manifestações por período – 2017 a 2020

No caso específico, a Ouvidoria do Metrô de Fortaleza, devido a pandemia da doença COVID-19, registrou menos manifestações no ano de 2020 referente aos mesmos períodos dos anos 2017, 2018 e 2019, o que pode ser percebido na Tabela 1 abaixo:

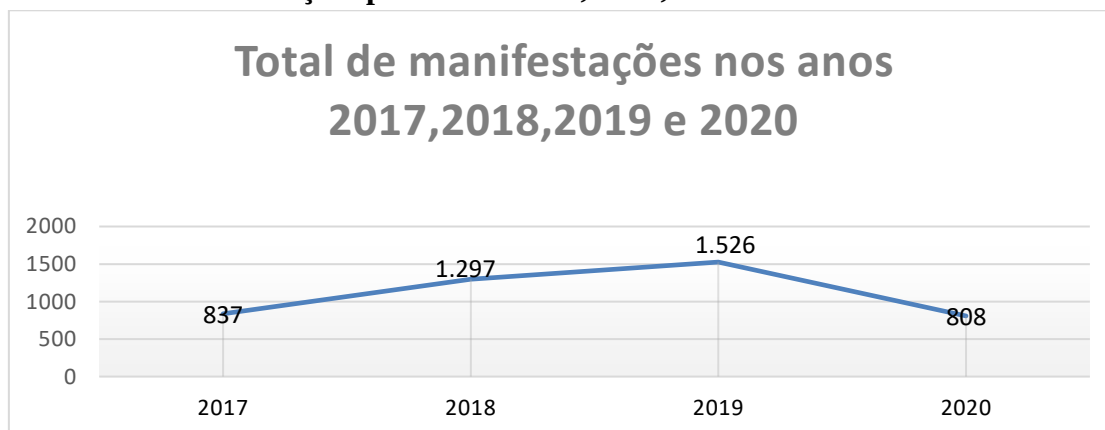
**Tabela 1: Total de Manifestações – anos 2017 a 2020**

| Total de Manifestações – 2017 a 2020 |            |
|--------------------------------------|------------|
| Ano                                  | Quantidade |
| 2017                                 | 837        |
| 2018                                 | 1.297      |
| 2019                                 | 1.526      |
| 2020                                 | 808        |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

Em forma de gráfico é possível perceber que o aumento gradual que vinha ocorrendo no último quadriênio sofreu uma queda brusca em 2020, como já foi explicado anteriormente.

**Gráfico 1 - Manifestações por anos – 2017, 2018, 2019 e 2020**



Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

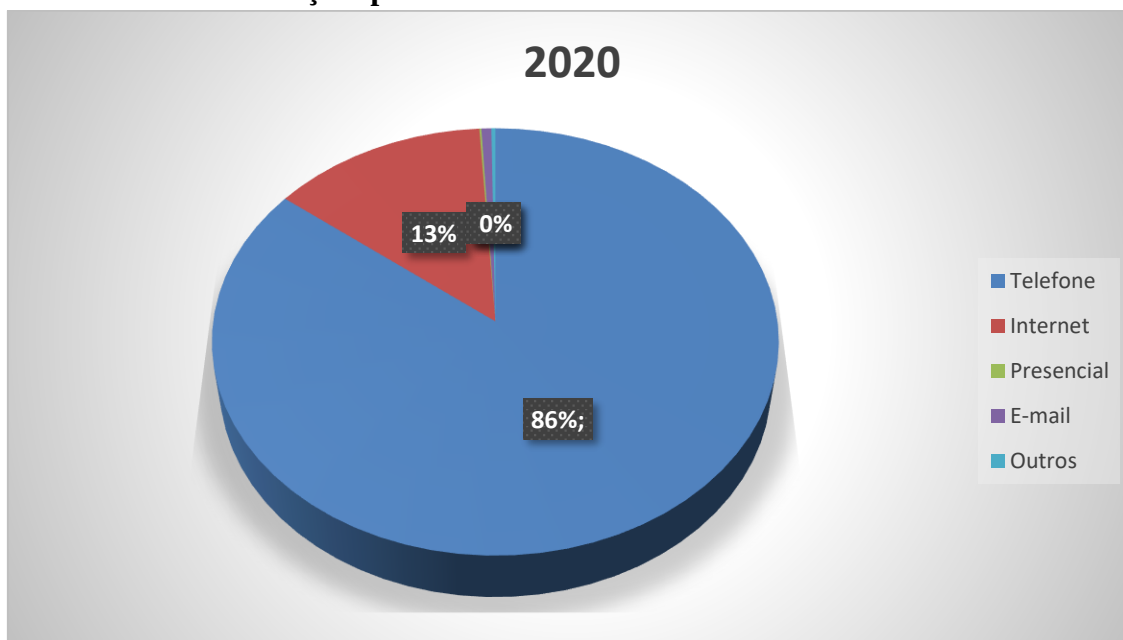
**Tabela 2 - Total de manifestações por período – 2020**

| <b>Total de Manifestações por período – 2020 (Anual)</b>             |        |
|----------------------------------------------------------------------|--------|
| Descriminação                                                        | Total  |
| Total Geral de Manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual | 733    |
| Total Geral de Manifestações invalidadas                             | 00     |
| Total Geral de Manifestações de Outros Poderes                       | 05     |
| Manifestações Anônimas                                               | 152    |
| Total Geral de Manifestações Registradas                             | 738    |
| Total Geral de Manifestações Reabertas                               | 75     |
| Tempo Médio para responder                                           | 5 dias |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

O número de manifestações registradas no ano de 2020 por meio de entrada está representado no gráfico abaixo:

**Gráfico 2 – Manifestações por Meio de Entrada no ano 2020**



Fonte: plataforma cearatransparente, 2020



Em função dos impactos da pandemia no registro das manifestações já apontadas neste relatório, a CGE sugere que, além dos dados 2017 a 2020, seja apresentado o gráfico de registro de manifestações por mês no ano de 2020.

**Gráfico 3 – Manifestações por período – 2020 (Mensal)**



Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

**Tabela 3 – Manifestações por período – 2020 (Mensal)**

| Mês          | Quantidade | Porcentagem(%) |
|--------------|------------|----------------|
| Janeiro      | 84         | 10,40          |
| Fevereiro    | 72         | 8,91           |
| Março        | 76         | 9,40           |
| Abril        | 12         | 1,48           |
| Maio         | 09         | 1,11           |
| Junho        | 57         | 7,05           |
| Julho        | 58         | 7,17           |
| Agosto       | 72         | 8,91           |
| Setembro     | 67         | 8,30           |
| Outubro      | 105        | 12,99          |
| Novembro     | 78         | 9,65           |
| Dezembro     | 118        | 14,60          |
| <b>Total</b> | <b>808</b> | <b>100,0</b>   |

Fonte: plataforma cearatransparente,2020

A queda no número total de manifestações registradas no ano de 2020 sofreu variação também entre os meses de operação, tendo em vista que houveram períodos de suspensão parcial (com redução de horários de funcionamento) e de paralização total da prestação dos serviços de transporte.

### 3.2 Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2017 a 2020

**Tabela 4 – Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2017 a 2020**

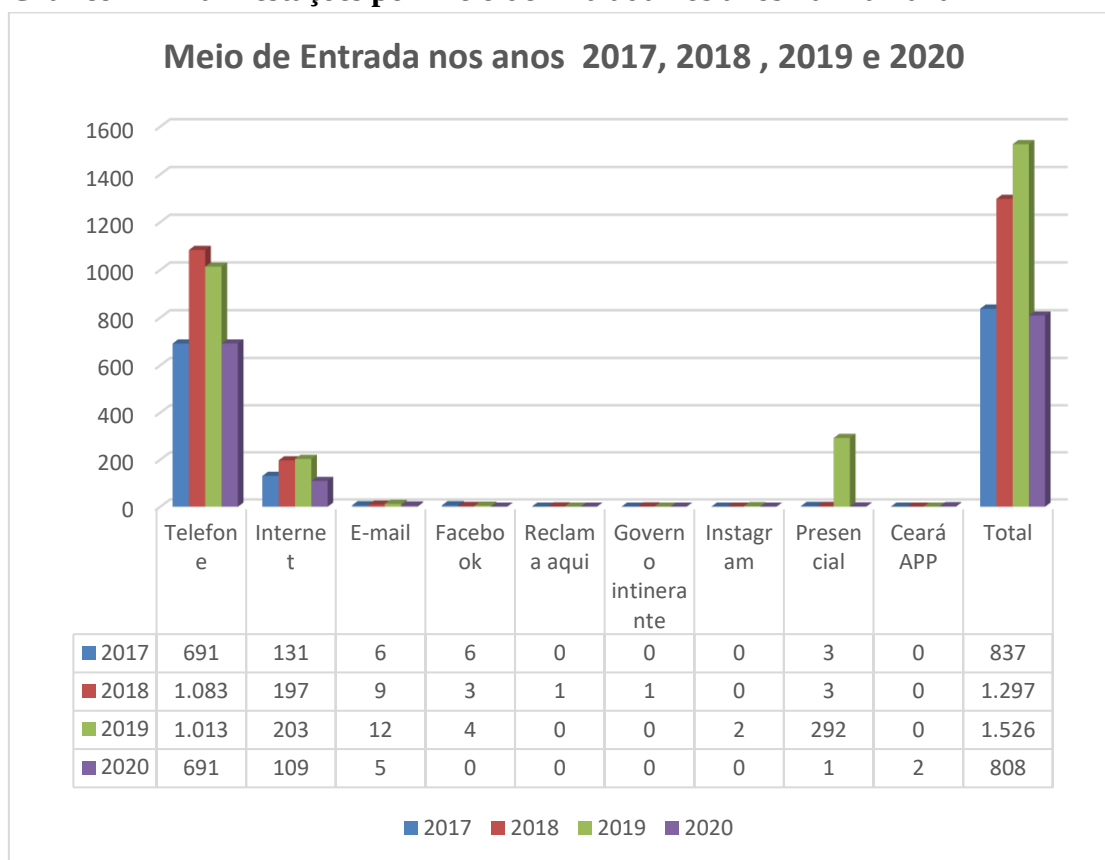
| <b>Meio de Entrada</b> | <b>2017</b> | <b>2018</b>  | <b>2019</b>  | <b>2020</b> |
|------------------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| Telefone               | 691         | 1.083        | 1.013        | 691         |
| Internet               | 131         | 197          | 203          | 109         |
| E-mail                 | 6           | 9            | 12           | 05          |
| Facebook               | 6           | 3            | 4            | 00          |
| Reclama aqui           | 0           | 1            | 0            | 00          |
| Governo itinerante     | 0           | 1            | 0            | 00          |
| Twitter                | 0           | 0            | 0            | 00          |
| Instagram              | 0           | 0            | 2            | 00          |
| Presencial             | 3           | 3            | 292          | 01          |
| Ceará APP              | 0           | 0            | 0            | 02          |
| <b>Total</b>           | <b>837</b>  | <b>1.297</b> | <b>1.526</b> | <b>808</b>  |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

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.

Apesar da brusca diminuição do número de manifestações registradas no ano 2020, em comparação aos anos anteriores, percebe-se que o canal telefônico permanece sendo o mais utilizado pelo (a) cidadão (ã).

**Gráfico 4 – Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2017 a 2020**



Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

Sobre a variação do número das manifestações direcionadas a Ouvidoria da Metrofor, do total das manifestações registradas por meio de entrada no ano de 2020 percebe-se uma variação negativa de ↓47,0 em relação ao mesmo período do ano de 2019, em função da pandemia COVID-19. A Metrofor, em cumprimento aos Decretos Estadual do Governo do Estado do Ceará, suspendeu temporariamente e reduziu horários de operação do Metrô e VLT em todas as suas Linhas de Fortaleza, Sobral e Cariri.

**Tabela 5 – Variação das Manifestações por Meio de Entrada nos anos 2019 e 2020**

| Meio de Entrada | 2019  | 2020 | % Variação (+) (-) |
|-----------------|-------|------|--------------------|
| Telefone        | 1013  | 691  | ↓31,7              |
| Internet        | 203   | 109  | ↓46,3              |
| Presencial      | 292   | 01   | ↓99,6              |
| Redes Sociais   | 16    | 05   |                    |
| E-mail          | 12    | 05   | ↓58,3              |
| Facebook        | 4     | 0    | ↓100,0             |
| Twitter         | 0     | 0    |                    |
| Carta           | 0     | 0    |                    |
| Outros          | 2     | 2    |                    |
| Total           | 1.526 | 808  | ↓47,0              |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

Das manifestações registradas nos canais de Ouvidoria referente ao meio de entrada, ocorreu uma tendência negativa em todos os acessos por telefone, internet e presencial, totalizando 808 acessos em 2020, relacionado ao ano de 2019, quando foram contabilizados 1.526 acessos.

### 3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2017 a 2020

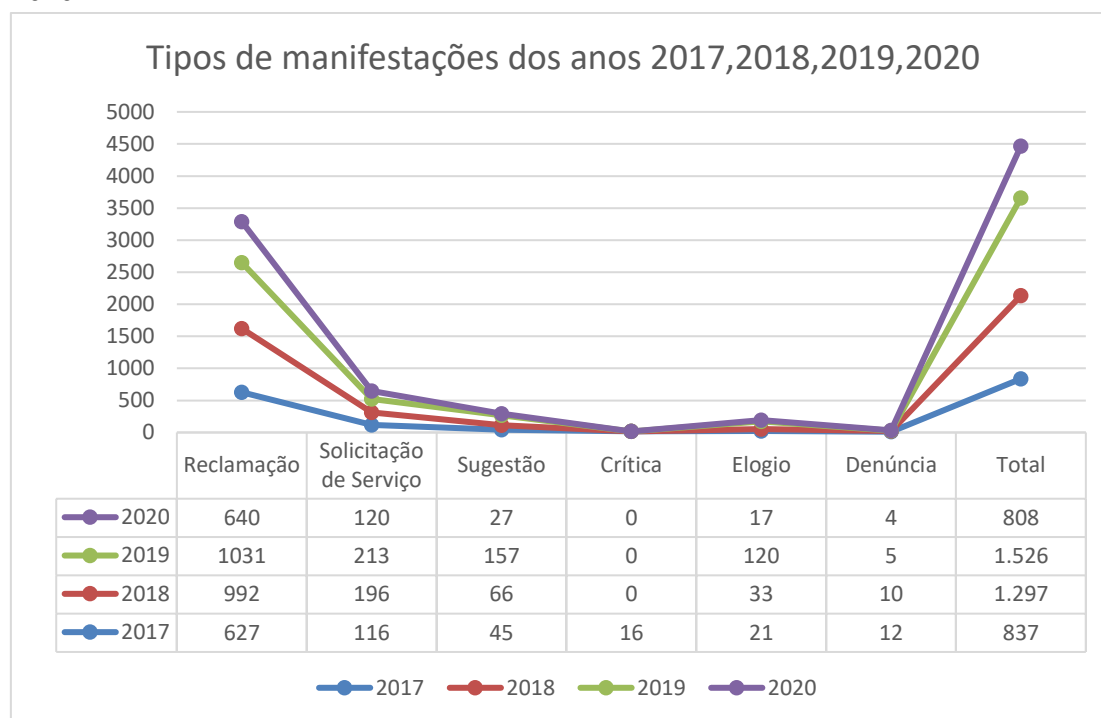
**Tabela 6 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2017 a 2020**

| Tipo de Manifestação   | 2017 | 2018  | 2019  | 2020 |
|------------------------|------|-------|-------|------|
| Reclamação             | 627  | 992   | 1031  | 640  |
| Solicitação de Serviço | 116  | 196   | 213   | 120  |
| Sugestão               | 45   | 66    | 157   | 27   |
| Crítica                | 16   | 0     | 0     | 0    |
| Elogio                 | 21   | 33    | 120   | 17   |
| Denúncia               | 12   | 10    | 5     | 4    |
| Total                  | 837  | 1.297 | 1.526 | 808  |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

Os mesmos dados seguem representados graficamente:

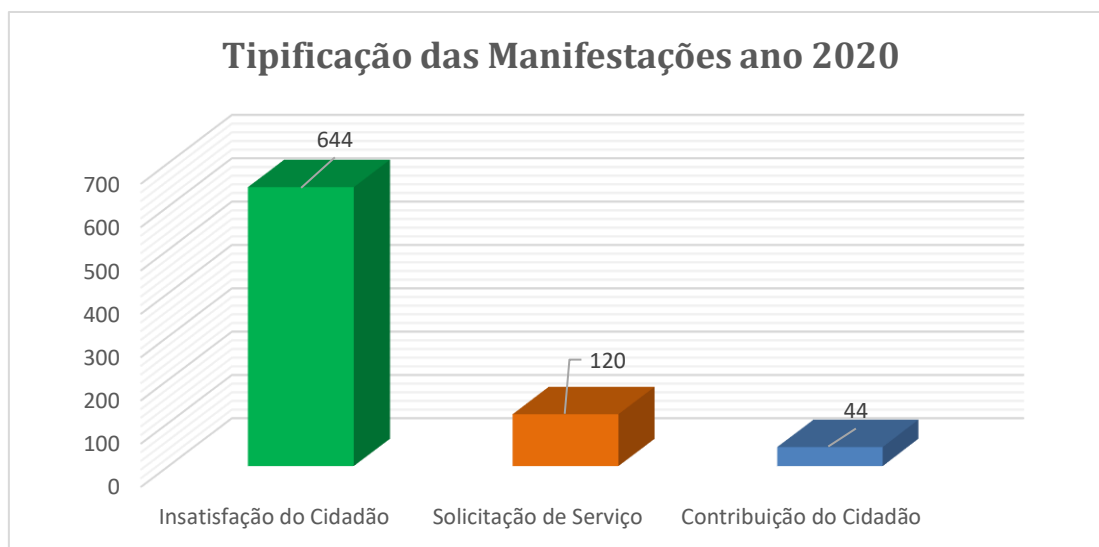
**Gráfico 5 - Comparativo dos tipos de manifestações dos anos 2017, 2018, 2019 e 2020**



Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

As manifestações também se organizam em Grupos: insatisfação do Cidadão, Solicitação de Serviço e Contribuição do Cidadão.

**Gráfico 6 – Manifestações por Grupo de Tipificação – 2020**



Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

É possível avaliar a variação dos tipos de manifestações nos dois últimos dois anos:

**Tabela 7 – Quantitativo e Variação das Manifestações por Grupo de Tipificação – 2019 e 2020**

| Grupo de Tipificação    | Tipo de Manifestação | 2019  | 2020 | % Variação (+) (-) |
|-------------------------|----------------------|-------|------|--------------------|
| Insatisfação do Cidadão | Reclamação           | 1031  | 640  | ↓37,9              |
|                         | Denúncia             | 5     | 4    | ↓20,0              |
| Solicitação de Serviço  |                      | 213   | 120  | ↓43,6              |
| Contribuição do Cidadão | Sugestão             | 157   | 27   | ↓82,8              |
|                         | Elogio               | 120   | 17   | ↓85,8              |
| Total                   |                      | 1.526 | 808  | ↓47,0              |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

O grupo de tipificação das manifestações que mais apresentou variação negativa no ano de 2020 foi a referente à elogio, totalizando 17 manifestações, correspondendo a 85,6% em comparação ao ano de 2019 com 120 manifestações.

### 3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto e as manifestações de maior número de incidência do ano 2020

**Tabela 8 - Manifestações por Tipo/Assunto e as manifestações de maior número de incidência do ano 2020**

| Tipificação              | Assuntos                                                                     | Quant. |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Reclamação<br>Total- 640 | Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza                 | 193    |
|                          | Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)                               | 137    |
|                          | Cartão do Estudante/Metrofor                                                 | 74     |
|                          | Área de domínio da linha férrea                                              | 68     |
|                          | Coronavirus-COVID-19                                                         | 48     |
|                          | Operacionalização do Metrô /VLT Linha Nordeste (VLT Parangaba-Iate)          | 44     |
|                          | Tarifas do metrô/bilhetagem                                                  | 18     |
|                          | Conduta inadequada de servidor/colaborador                                   | 11     |
|                          | Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo Órgão                   | 09     |
|                          | Obras da Linha Leste do Metrofor                                             | 10     |
|                          | Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade                                  | 06     |
|                          | Operacionalização do VLT do Cariri                                           | 06     |
|                          | Operacionalização do VLT de Sobral                                           | 04     |
|                          | Transgressão ética – infração ao código de ética                             | 02     |
|                          | Atendimento telefônico                                                       | 02     |
|                          | Processos Licitatórios - Licitação                                           | 01     |
|                          | Mídias sociais do Governo do Estado (oferta de serviços pelas redes sociais) | 01     |
|                          | Outras                                                                       | 06     |
| Denúncia<br>Total-04     | Conduta inadequada de servidor/colaborador                                   | 03     |
|                          | Operacionalização do Metrô /VLT Ramal Parangaba-Mucuripe                     | 01     |

|                                       |                                                           |    |
|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------|----|
| Solicitação de Serviço<br>Total - 120 | Área de domínio da linha férrea                           | 52 |
|                                       | Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô           | 42 |
|                                       | Operacionalização do Metrô/VLT da Linha Sul e Oeste.      | 07 |
|                                       | Cartão do Estudante/Metrofor                              | 05 |
|                                       | Coronavirus-COVID-19                                      | 03 |
|                                       | Estrutura e funcionamento do Órgão/ Entidade              | 01 |
|                                       | Operacionalização do VLT Linha Nordeste Parangaba-Iate    | 01 |
|                                       | Conduta inadequada de servidor/colaborador                | 01 |
|                                       | Insatisfação com os serviços prestados pelo Órgão         | 01 |
|                                       | Sistema de busca de achados e perdidos                    | 01 |
|                                       | Outras                                                    | 06 |
| Sugestão<br>Total - 27                | Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô           | 08 |
|                                       | Coronavírus-COVID 19                                      | 07 |
|                                       | Operacionalização do Metro/VLT das linhas Sul e Oeste     | 05 |
|                                       | Operacionalização do Metrô/VLT de Sobral                  | 01 |
|                                       | Operacionalização do VLT da Linha Nordeste-Parangaba-Iate | 01 |
|                                       | Tarifas do Metrô/bilhetagem                               | 01 |
|                                       | Cartão do Estudante/Metrofor                              | 01 |
|                                       | Área de domínio da linha férrea                           | 01 |
|                                       | Conduta inadequada de servidor/colaborador                | 01 |
|                                       | Efetivo de pessoal dos Órgãos e Entidade                  | 01 |
| Elogio<br>Total-<br>17                | Elogio aos serviços prestados pelo Órgão                  | 09 |
|                                       | Elogio ao servidor público/colaborador                    | 06 |
|                                       | Elogio à Ouvidoria                                        | 02 |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

### 3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2020

**Tabela 9: Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2020**

| Assunto/Ano                                     | Quant. | Sub assunto                             | Quant. |
|-------------------------------------------------|--------|-----------------------------------------|--------|
| Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô |        | Conservação e manutenção                | 120    |
|                                                 |        | Acessibilidade                          | 33     |
|                                                 |        | Serviços diversos( estacionamento, etc) | 18     |
|                                                 |        | Banheiros e bebedouros                  | 16     |
|                                                 |        | Segurança patrimonial                   | 16     |
|                                                 |        | Mau atendimento na bilheteria           | 09     |



|                                                   |     |                                                              |    |
|---------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------|----|
| Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô   | 243 | Construção e manutenção de passarelas                        | 09 |
|                                                   |     | Mau atendimento de servidor                                  | 06 |
|                                                   |     | Limpeza                                                      | 06 |
|                                                   |     | Iluminação                                                   | 05 |
|                                                   |     | Bicicletário                                                 | 04 |
|                                                   |     | Funcionamento das catracas eletrônicas                       | 01 |
| Operacionalização do Metrô das Linhas Sul e Oeste | 149 | Não cumprimento de horários                                  | 46 |
|                                                   |     | Conduta do Condutor/vigilante                                | 37 |
|                                                   |     | Acessibilidade e assentos prioritários                       | 20 |
|                                                   |     | Sistema de refrigeração                                      | 13 |
|                                                   |     | Sistema de comunicação                                       | 07 |
|                                                   |     | Transporte de material que excedam as dimensões permitidas   | 06 |
|                                                   |     | Conservação e limpeza(assentos, janelas, pintura)            | 05 |
|                                                   |     | Sistema de travamento de portas                              | 05 |
|                                                   |     | Sinalização na passagem de nível-PN                          | 04 |
|                                                   |     | Implantação de linhas/ramais                                 | 02 |
|                                                   |     | Regras de convivência (alimentação,som,etc)                  | 02 |
|                                                   |     | Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados | 02 |
| Área de domínio da via férrea                     | 121 | Limpeza da área da via férrea                                | 89 |
|                                                   |     | Manutenção técnica da linha férrea                           | 28 |
|                                                   |     | Desapropriação/indenização                                   | 02 |
|                                                   |     | Extensão da malha metroferroviária                           | 02 |
| Cartão de Estudante da Metrofor                   | 87  | Validade/renovação do cartão                                 | 68 |
|                                                   |     | Problemas na validação/recarga do cartão                     | 08 |
|                                                   |     | Procedimentos para solicitação do cartão                     | 07 |
|                                                   |     | Demora na emissão do cartão                                  | 04 |

|                                                                  |    |                                                                                   |    |
|------------------------------------------------------------------|----|-----------------------------------------------------------------------------------|----|
| Coronavírus (COVID 19)                                           | 58 | Ações de prevenção e combate ao<br>Coronavírus                                    | 52 |
|                                                                  |    | Descumprimento de medidas por parte<br>de estabelecimentos públicos e<br>privados | 03 |
|                                                                  |    | Insatisfação com ações e medidas<br>adotadas pelo Governo do Estado               | 01 |
|                                                                  |    | Ações para servidores públicos(home<br>office, suspensão de férias, etc)          | 01 |
|                                                                  |    | Higienização especial de transporte<br>público                                    | 01 |
| Operacionalização do VLT da<br>Linha Nordeste-Parangaba-<br>Iate | 47 | Operação assistida                                                                | 13 |
|                                                                  |    | Conduta do condutor/vigilante                                                     | 09 |
|                                                                  |    | Não cumprimento de horários                                                       | 09 |
|                                                                  |    | Sistema de refrigeração                                                           | 05 |
|                                                                  |    | Acessibilidade e assentos prioritários                                            | 03 |
|                                                                  |    | Transporte de material que excedam as<br>dimensões permitidas                     | 02 |
|                                                                  |    | Ampliação de horários até as 23h                                                  | 01 |
|                                                                  |    | Implantação de linhas/ramais                                                      | 01 |
|                                                                  |    | Regras de convivências(alimentação,<br>som, etc )                                 | 01 |
|                                                                  |    | Ampliação do horário e<br>funcionamento nos domingos e<br>feriados                | 01 |
|                                                                  |    | Conservação e limpeza(assentos,<br>janelas, etc)                                  | 01 |
|                                                                  |    | Sistema de travamento de portas                                                   | 01 |
| Tarifas do metrô / bilhetagem                                    | 19 | Procedimentos para gratuidade                                                     | 09 |
|                                                                  |    | Procedimentos para meia passagem                                                  | 04 |
|                                                                  |    | Cartões/formas de pagamentos                                                      | 03 |
|                                                                  |    | Procedimentos de integração                                                       | 02 |
|                                                                  |    | Procedimentos de recargas                                                         | 01 |
| Conduta inadequada de<br>servidor/colaborador                    | 16 | Tratamento indevido/desrespeitoso cm<br>o público                                 | 10 |
|                                                                  |    | Não cumprimento de horário de<br>trabalho                                         | 03 |
|                                                                  |    | Tratamento indevido/desrespeitoso cm<br>o colega trabalho                         | 02 |
|                                                                  |    | Desídia funcional (negligencia,<br>desinteresse. etc                              | 01 |

|                                                                               |    |                                                                            |    |
|-------------------------------------------------------------------------------|----|----------------------------------------------------------------------------|----|
| Insatisfação com o atendimento/serviço prestado pelo órgão                    | 10 | Formalidades e burocracias                                                 | 05 |
|                                                                               |    | Não cumprimento do horário do expediente                                   | 01 |
|                                                                               |    | Desatualização de informações                                              | 01 |
|                                                                               |    | Não cumprimento de normas e procedimentos                                  | 01 |
|                                                                               |    | Insuficiência de pessoal                                                   | 01 |
|                                                                               |    | Demora no atendimento                                                      | 01 |
| Obras da Linha Leste do Metrofor                                              | 10 | Impacto da obra na infraestrutura de imóveis                               | 09 |
|                                                                               |    | Desapropriação/indenização                                                 | 01 |
| Elogio aos serviços prestados pelo órgão                                      | 09 | Sem sub-assunto                                                            | 09 |
| Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade                                   | 07 | Estrutura física                                                           | 01 |
|                                                                               |    | Segurança patrimonial/policiamento                                         | 06 |
| Elogio ao servidor público/colaborador                                        | 06 | Satisfação                                                                 | 06 |
| Operacionalização do VLT do Cariri                                            | 06 | Conduta do condutor/vigilante                                              | 02 |
|                                                                               |    | Não cumprimento de horários                                                | 02 |
|                                                                               |    | Problemas de frenagem                                                      | 02 |
| Operacionalização do VLT de Sobral                                            | 05 | Conduta do condutor/vigilante                                              | 03 |
|                                                                               |    | Implantação de linhas/ramais                                               | 02 |
| Atendimento telefônico                                                        | 02 | Chamadas não atendidas                                                     | 01 |
|                                                                               |    | Inoperância no sistema de telefonia                                        | 01 |
| Elogio as atividades da Ouvidoria                                             | 02 | Sem sub-assunto                                                            | 02 |
| Transgressão ética-infração ao código de ética                                | 02 | Conduta relacionada a moral, a honestidade ou a dignidade da pessoa humana | 01 |
|                                                                               |    | Exercício de atividade antiética                                           | 01 |
| Efetivo de pessoal dos Órgãos e Entidades                                     | 02 | Servidores ativos(efetivos e comissionados)                                | 01 |
|                                                                               |    | Colaboradores terciários                                                   | 01 |
| Apuração e procedimentos sobre crimes diversos                                | 02 | Danos ao patrimônio                                                        | 02 |
| Processo Licitatório (Licitação)                                              | 01 | Informações sobre licitação                                                | 01 |
| Mídias sociais do Governo do Estado ( oferta de serviços pelas redes sociais) | 01 | Sem sub-assunto                                                            | 01 |

|                                       |     |                           |     |
|---------------------------------------|-----|---------------------------|-----|
| Informação sobre servidor             | 01  | Salário de servidor       | 01  |
| Acumulo indevido e cargos             | 01  | Acumulo indevido e cargos | 01  |
| Sistema de busca e achados e perdidos | 01  | Sem sub-assunto           | 01  |
| Total                                 | 808 |                           | 808 |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

### 3.3.3 Manifestação Assunto/Sub (COVID -19) ano 2020

**Tabela 10 – Manifestação Assunto/Sub assunto da pandemia da doença COVID-19 ano 2020**

| Assunto                | Quant. | Sub-assunto                                                                 | Quant |
|------------------------|--------|-----------------------------------------------------------------------------|-------|
| Coronavírus (COVID-19) | 58     | Ações de prevenção e combate ao Coronavírus                                 | 52    |
|                        |        | Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados | 03    |
|                        |        | Insatisfação com ações e medidas adotadas pelo Governo do Estado            | 01    |
|                        |        | Ações para servidores públicos(home office, suspensão de férias, etc)       | 01    |
|                        |        | Higienização especial de transporte público                                 | 01    |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

### 3.4 Manifestações por Tipo de Serviços

No ano de 2020 os serviços prestados ao Cidadão foram inseridos na Carta de Serviços, na Plataforma Guardiã. Ao todo foram inseridos 8 serviços:

1. Compra de passagens
2. Agendar passeio pelas linhas da Metrofor
3. Sistema de Ouvidoria (SOU)
4. Sistema de Informação ao Cidadão (SIC)
5. Emitir carteira de meia passagem – Cartão do Estudante
6. Emissão de 2ª via do Cartão do Estudante
7. Oferecer gratuidades
8. Achados, Perdidos e Apreendidos (SAAP)

### 3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

**Tabela 11 – Manifestações por Programa Orçamentário**

| Especificação                     | Quantidade | Porcentagem(%) |
|-----------------------------------|------------|----------------|
| Mobilidade, Trânsito e Transporte | 733        | 90,72          |
| Mobilidade Urbana                 | 75         | 9,28           |
| Total                             | 808        | 100,0          |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

### 3.6 Manifestações por Unidades Internas – 2018 a 2020.

A Metrofor é gerida por uma Diretoria Executiva, formada pelo Diretor Presidente e por cinco Diretores. Ao Diretor Presidente estão vinculados Assessores e a cada Diretor (a), um quadro de Gerentes e colaboradores. Desta forma, os dados se organizam abaixo:

**Tabela 12 – Manifestações por Unidades Internas – 2018 a 2020**

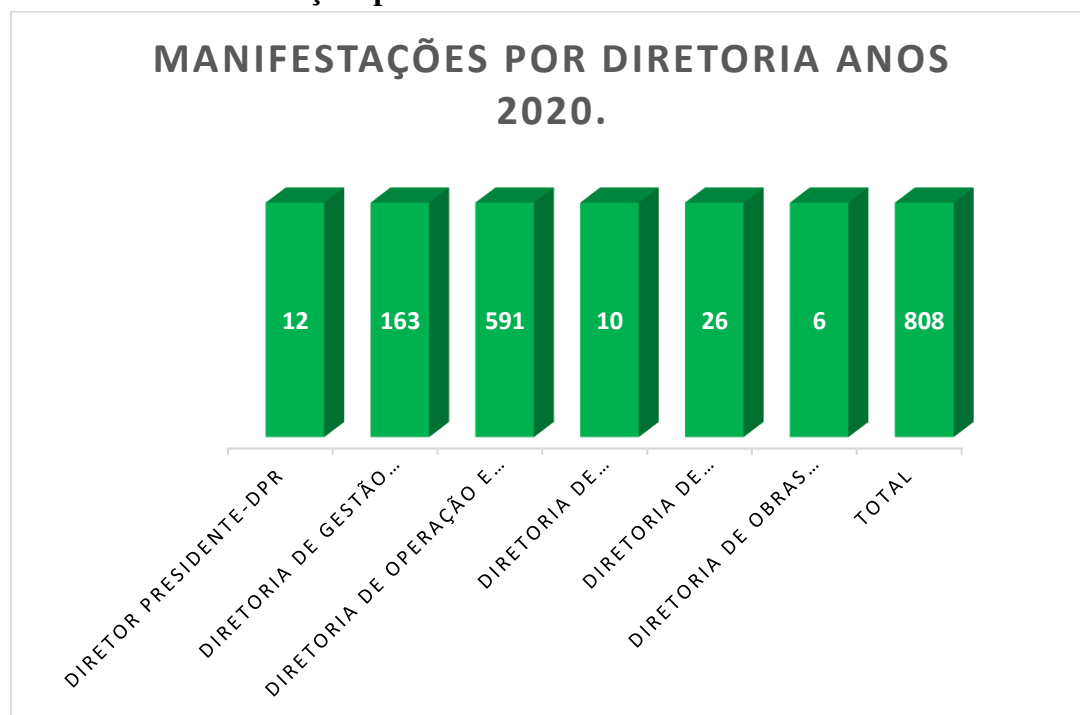
| Diretoria                                 | Assessoria/Gerência                    | 2018       | 2019       | 2020       |
|-------------------------------------------|----------------------------------------|------------|------------|------------|
| Diretor Presidente-DPR                    | Presidente-DPR                         | 01         | 00         | 00         |
|                                           | Secretaria Geral-SEGER                 | 14         | 04         | 05         |
|                                           | Assessoria de Comunicação-ASCOM        | 07         | 07         | 02         |
|                                           | Assessoria de Engenharia Ambiental-AEA | 02         | 03         | 01         |
|                                           | Assessoria Jurídica-ASJUR              | 01         | 02         | 01         |
|                                           | Assessoria Técnica-ASTEC               | 01         | 01         | 03         |
| <b>Sub Total</b>                          |                                        | <b>26</b>  | <b>17</b>  | <b>12</b>  |
| Diretoria de<br>Gestão<br>Empresarial-DGE | Gerência Comercial – GECOM             | 220        | 244        | 135        |
|                                           | Gerência Administrativa – GERAD        | 94         | 68         | 18         |
|                                           | Gerência de Recursos Humanos – GEREH   | 05         | 08         | 10         |
| <b>Sub Total</b>                          |                                        | <b>319</b> | <b>320</b> | <b>163</b> |

|                                               |                                                      |              |              |            |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------|--------------|--------------|------------|
| Diretoria de Operação e Manutenção-DOP        | Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente – GESIV  | 182          | 206          | 249        |
|                                               | Gerência de Controle e Tráfego – GECOT               | 340          | 318          | 125        |
|                                               | Gerência de Estações e Segurança Operacional – GESOP | 270          | 433          | 190        |
|                                               | Gerência de Material Rodante e Oficinas – GEMOF      | 38           | 48           | 15         |
|                                               | Gerência Administrativa Operacional Sobral – GESOB   | 05           | 21           | 04         |
|                                               | Gerência Administrativa Operacional Cariri- GECAR    | 12           | 76           | 08         |
| <b>Sub Total</b>                              |                                                      | <b>847</b>   | <b>1.102</b> | <b>591</b> |
| Diretoria de Implantação-DIM                  | Gerência de Sistemas Fixos - GESIF                   | 04           | 00           | 00         |
|                                               | Gerência de Interferência – GERIN                    | 08           | 10           | 00         |
|                                               | Gerência de Obras Civis – GEROCC                     | 13           | 20           | 10         |
| <b>Sub Total</b>                              |                                                      | <b>25</b>    | <b>30</b>    | <b>10</b>  |
| Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia-DET | Gerência de Planejamento – GEPLA                     | 02           | 01           | 01         |
|                                               | Gerência de Projetos – GEPRO                         | 57           | 40           | 25         |
|                                               | Gerência de Transportes e Integração – GETRI         | 06           | 06           | 00         |
|                                               | Gerência de Tecnologia da Informação – GETEC         | 01           | 04           | 00         |
| <b>Sub Total</b>                              |                                                      | <b>66</b>    | <b>51</b>    | <b>26</b>  |
| <b>Outras</b>                                 |                                                      | <b>14</b>    | <b>06</b>    | <b>06</b>  |
| <b>Total</b>                                  |                                                      | <b>1.297</b> | <b>1.526</b> | <b>808</b> |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

### 3.6.1 Manifestações por Diretoria no ano 2020

**Gráfico 7 – Manifestações por Diretoria ano 2020**



Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

### 3.7 Manifestações por Município nos anos 2019 e 2020

**Tabela 13 – Manifestações por Municípios – nos anos 2019 e 2020**

| Município/Estado | Ano 2019                |      | Ano 2020                |     |
|------------------|-------------------------|------|-------------------------|-----|
|                  | Quant. de Manifestações | %    | Quant. de Manifestações | %   |
| Fortaleza        | 119                     | 7,8  | 69                      | 8,5 |
| Maracanaú        | 24                      | 1,6  | 12                      | 1,5 |
| Pacatuba         | 12                      | 0,8  | 04                      | 0,5 |
| Caucaia          | 04                      | 0,3  | 03                      | 0,4 |
| Sobral           | 04                      | 0,3  | 01                      | 0,1 |
| Crato            | 01                      | 0,06 | 01                      | 0,1 |

|                   |       |       |     |       |
|-------------------|-------|-------|-----|-------|
| Juazeiro do Norte | 01    | 0,06  | 0   | 0     |
| Horizonte         | 01    | 0,06  | 0   | 0     |
| Massapê           | 01    | 0,06  | 0   | 0     |
| Pacajus           | 01    | 0,06  | 0   | 0     |
| Outro Estado      | 01    | 0,06  | 0   | 0     |
| Indefinido        | 1.357 | 88,9  | 718 | 88,9  |
| Total             | 1526  | 100,0 | 808 | 100,0 |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

**3.7.1** Manifestações por Municípios 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.

**Tabela 14 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estado do Brasil – nos anos 2017, 2018, 2019 e 2020**

| Estado/Município/Ano | 2017 | 2018  | 2019  | 2020 |
|----------------------|------|-------|-------|------|
| Fortaleza            | 468  | 51    | 119   | 69   |
| Abaíara              | 0    | 34    | 0     | 0    |
| Maracanaú            | 128  | 20    | 24    | 12   |
| Reriutaba            | 0    | 1     | 0     | 0    |
| Trairi               | 0    | 2     | 0     | 0    |
| Pacatuba             | 21   | 1     | 12    | 4    |
| Caucaia              | 33   | 2     | 4     | 3    |
| Crato                | 4    | 1     | 1     | 1    |
| Maranguape           | 0    | 1     | 0     | 0    |
| Sobral               | 23   | 1     | 4     | 1    |
| Juazeiro do Norte    | 05   | 0     | 1     | 0    |
| Horizonte            | 0    | 0     | 1     | 0    |
| Massapê              | 0    | 0     | 1     | 0    |
| Pacajus              | 0    | 0     | 1     | 0    |
| Rio de Janeiro       | 1    | 0     | 0     | 0    |
| São Paulo            | 1    | 0     | 1     | 0    |
| Arujá – SP           | 1    | 0     | 0     | 0    |
| Guaiúba              | 1    | 0     | 0     | 0    |
| Não Informado        | 151  | 0     | 0     | 0    |
| Indefinido           | 0    | 1.183 | 1.357 | 718  |
| Total                | 837  | 1.297 | 1.526 | 808  |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020



#### **4- Indicadores da Ouvidoria- 2020**

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 2020 foi de cinco 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 808 manifestações registradas no ano de 2020 na Plataforma Ceará Transparente, 98,88 foram manifestações respondidas no prazo e finalizadas, e das não finalizadas, mas dentro do prazo, representa um percentual de 0,50 em validação e 0,62 finalizada fora do prazo. Vale ressaltar que das 808 manifestações registradas, somente 05 manifestações foram finalizadas fora do prazo em função das alterações e alinhamento das ações para adequação do trabalho home office em função da pandemia da doença COVID-19. Portanto todo o compromisso e inovação das estratégias implantadas e desenvolvidas pelos gestores com suas respectivas gerências e equipes operacional e administrativa, foram de superação e inovação neste período de pandemia que tanto afetou o sistema metroviário e a sociedade cearense.

##### **4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 a 2020**

**Tabela 15 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 a 2020**

| Descriminação/Ano             | 2018 | 2019 | 2020 |
|-------------------------------|------|------|------|
| Em preenchimento              | 0    | 0    | 0    |
| Aguardando confirmação        | 0    | 0    | 0    |
| Aguardando encaminhamento     | 0    | 0    | 0    |
| Em atendimento - setorial     | 1    | 0    | 1    |
| Em atendimento - área interna | 2    | 0    | 3    |
| Em validação -setorial        | 0    | 2    | 0    |
| Em validação -CGE             | 0    | 0    | 0    |
| Finalizado parcialmente       | 0    | 1    | 0    |
| Finalizado                    | 1294 | 1523 | 804  |

|                          |       |       |     |
|--------------------------|-------|-------|-----|
| Invalidado               | 0     | 0     | 0   |
| Em pedido de invalidação | 0     | 0     | 0   |
| Em validação sub-rede    | 0     | 0     | 0   |
| Em atendimento em rede   | 0     | 0     | 0   |
| Total                    | 1.297 | 1.526 | 808 |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

#### **4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade**

A Companhia deu continuidade ao trabalho de acompanhamento interno (junto às gerências e demais setores) e externo (junto ao cidadão) das manifestações registradas. Cada manifestação foi prontamente direcionada à área competente, a qual foi acompanhada de perto. Ao mesmo tempo, foram feitas checagens diretamente com os manifestantes e, no caso de algum problema não ter sido resolvido de forma satisfatória, o processo era novamente movimentado internamente. Dessa forma, o índice de resolubilidade se manteve em alta de 98,88 com um tempo médio de resposta de 5 dias, mesmo considerando o cenário da pandemia gerada pela doença COVID-19. As equipes técnicas operacionais continuaram executando seus procedimentos operacionais padrão-POP de forma integrada e eficiente, alcançando ótimos resultados dos serviços prestados à população cearense.

O Metrô de Fortaleza desenvolveu uma série de ações para aprimorar os serviços prestados sobre trilhos à sociedade cearense. Diante desse cenário atípico devido a pandemia, várias ações foram implantadas e outras estratégias foram inovadas durante o ano 2020, tais como;

- Diante do contexto da pandemia, que restringiu algumas ações a exemplo das palestras nas comunidades, foi realizada a fixação de placas na Linha Nordeste e Linha Sul para sensibilização dos usuários e comunidades lindeiras acerca da importância da preservação dos gradis ao longo das linhas metroviárias, que visa à proteção da vida, redução de acidentes e a manutenção e conservação das estações. Em um total de 50 placas, 20 Placas de preservação dos gradis foram fixadas na Linha

Nordeste e 30 placas de conservação das estações distribuídas entre Linhas Nordeste e Linha Sul.

- Reuniões com as comunidades lindeiras, foram realizadas em duas comunidades da Linha Nordeste com o objetivo de aproximar e ressignificar a relação da Metrofor com as comunidades do entorno das linhas metroviárias. Considerando o momento vivido em 2020 com a pandemia, as reuniões tiveram o número restrito de representantes da Metrofor e das comunidades, assim como foram seguidos todos os protocolos sanitários. Além das reuniões, ocorreu também na comunidade Barreira e Trilha do Senhor, uma visita técnica, com as lideranças comunitárias, para identificar possíveis impactos decorrentes da operação do VLT. \*Apoio da Escola de Gastronomia Ivens Dias Branco
- Sobre eventos nas estações, destaca-se a realização do Projeto ForTown Grafite, ação que ocorreu no acesso da Estação Conjunto Ceará. Coordenado pelos líderes do Projeto Ruelas (da própria comunidade), envolveu diretamente 14 artistas convidados, sendo ofertado uma oficina para mulheres iniciantes na arte do grafite e espaço para realização de sopa de letras. Ação piloto, aconteceu em virtude dos problemas e manifestações registrados naquela Estação, como depredação, acúmulo de lixo e insegurança, e tem o intuito de aproximar o usuário e a comunidade lindeira e construir o sentimento de pertencimento, estratégia que visa ressignificar a sua relação com o espaço.
- As ações realizadas no ano de 2020 pela Assessoria de Engenharia Ambiental (AEA) foram voltadas para o planejamento e a execução de ações à distância. Os assuntos foram: Ações de Controle de animais; Coleta de Resíduos Sólidos e Ações Sanitárias contra a pandemia da doença COVID-19.
- A AEA também conduziu ações sanitárias contra o COVID-19 ações de pulverização, na Sede da Metrofor, como forma de promover a saúde e segurança dos colaboradores. Para mais informações sobre nossas ações sanitárias contra o COVID-19, visite <https://www.metrofor.ce.gov.br/>.
- Com o objetivo de levar informação aos usuários e moradores das comunidades do entorno das estações entregues, a Metrofor realizou a distribuição de panfletos informativos na área do Mucuripe e Vicente Pinzón, em parcerias diversas com

associações e Vice Governadoria, SEINFRA, PGE e Secretaria das Cidades. O material também foi fixado em trens e estações das três linhas que estão em operação na Capital.

➤ **Ações Específicas contra a Pandemia da doença COVID-19:**

- Divulgação de Informativo com orientações de cuidados essenciais para os colaboradores;
- Afastamento dos empregados e colaboradores terceirizados inseridos nos Grupos de Risco da COVID-19 seguindo as orientações do Decreto Estadual do Estado do Ceará;
- Disponibilização de máscaras a todos os empregados, sendo o seu uso obrigatório em todas as dependências da empresa. Para os empregados que prestam atendimento e/ou tenham contato direto com o público, além das máscaras foi fornecido o protetor facial;
- Disponibilização na entrada das 05 unidades da Metrofor de termômetros digitais, para verificação da temperatura dos empregados, colaboradores terceirizados, empresas contratadas, empresas subcontratadas, prestadores de serviços, fornecedores e visitantes;
- Colocação nas dependências das 05 unidades da Companhia, assim como, nas Estações de Metrô e VLTs e Composições dos VLTs e TUEs de dispensadores com álcool em gel (70%);
- Realizada Campanha Informativa nas estações de Metrô e VLTs, composições de TUEs e VLTs orientando sobre os riscos da COVID-19, seus sintomas, formas de propagação, medidas de controle e higienização;
- Realização de testes de COVID-19 em todos os seus empregados;
- Acompanhamento a empregados com grupo de risco/comorbidades;
- Acompanhamento a empregados sintomáticos.

#### 4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2018 a 2020.

**Tabela 16– Tempo Médio de Resposta nos anos 2018 a 2020**

| Tempo médio de resposta | Dias   |
|-------------------------|--------|
| Ano 2020                | 5 dias |
| Ano 2019                | 7 dias |
| Ano 2018                | 8 dias |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

Ao finalizar as manifestações, o ouvidor classifica a manifestação sob o aspecto da sua procedência, conforme tabela a seguir.

#### 4.1.3 Classificação da resposta/ demanda no ano 2020.

**Tabela 17 – Classificação da resposta/ demanda no ano 2020**

| Classificação da resposta/ demanda no ano 2020. |            |                |
|-------------------------------------------------|------------|----------------|
| Especificação                                   | Quantidade | Porcentagem(%) |
| Sem classificação                               | 04         | 0,50           |
| Demanda procedente                              | 777        | 96,16          |
| Não foi possível constatar                      | 23         | 2,85           |
| Parcialmente procedente                         | 03         | 0,37           |
| Não compete ao Poder Executivo Estadual         | 01         | 0,12           |
| <b>Total</b>                                    | <b>808</b> | <b>100,0</b>   |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

#### 4.1.4 Tipo de denúncias no ano de 2020

**Tabela 18 – Tipo de denúncias no ano de 2020**

| Tipo de denúncias no ano de 2020     |            |                 |
|--------------------------------------|------------|-----------------|
| Especificação                        | Quantidade | Porcentagem(%5) |
| Total de denúncias para o Estado     | 0          | 0               |
| Total de denúncias contra o Estado   | 04         | 100,0           |
| Total de denúncias sem tipo definido | 0          | 0               |
| <b>Total</b>                         | <b>04</b>  | <b>100,0</b>    |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

#### 4.1.5 Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 a 2020

**Tabela 19 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 a 2020**

| <b>Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2018 a 2020</b> |                                  |                                  |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|----------------------------------|
| Situação                                                                       | Índice de Resolubilidade em 2018 | Índice de Resolubilidade em 2019 | Índice de Resolubilidade em 2020 |
| Manifestações Respondidas no Prazo                                             | 99,61                            | 99,87                            | 98,88                            |
| Manifestações Respondidas fora do Prazo                                        | 0,15                             | 0,0                              | 0,62                             |
| Manifestações em apuração no Prazo (não concluída)                             | 0,23                             | 0,13                             | 0,50                             |
| Manifestações em apuração fora do Prazo(não concluída)                         | 0,0                              | 0,0                              | 0,00                             |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

Do total de 808 manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, somente 152 manifestações foram anônimas. Quanto ao índice de resolubilidade de 98.88% é muito positivo para Companhia.

#### 4.1.7 Manifestações registradas por Gênero ano 2020

**Tabela 20 – Manifestações registradas por Gênero ano 2020**

| <b>Manifestações registradas por Gênero ano 2020</b> |      |                |
|------------------------------------------------------|------|----------------|
| Especificação/Ano                                    | 2020 | Porcentagem(%) |
| Não informado                                        | 482  | 59,65          |
| Feminino                                             | 161  | 19,93          |
| Masculino                                            | 165  | 20,42          |
| Total                                                | 808  | 100,00         |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

##### 4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2020.

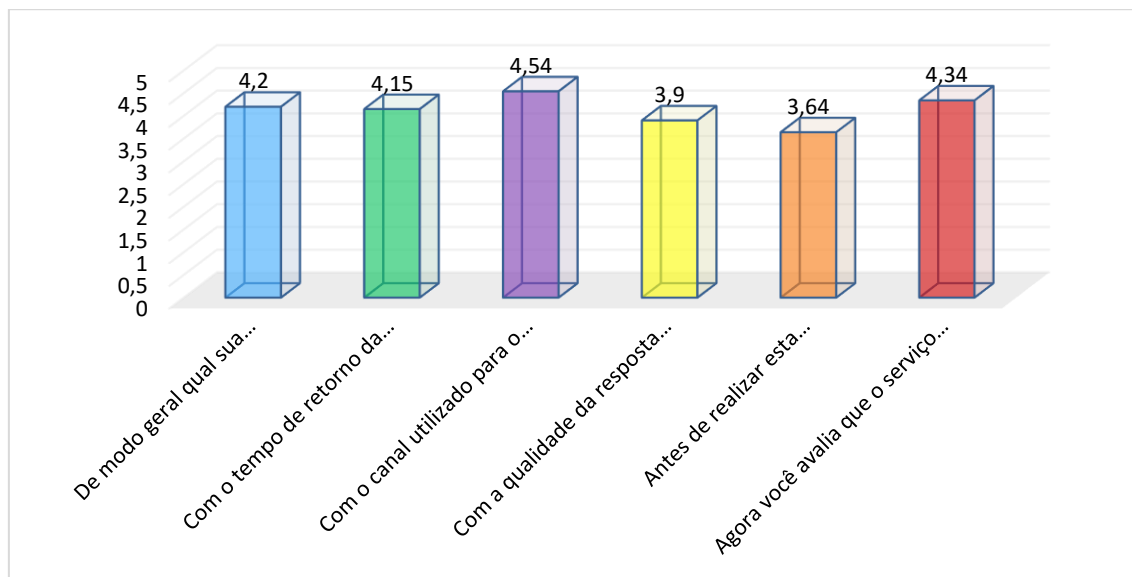
Após a conclusão da manifestação, a pesquisa de satisfação é disponibilizada na internet por meio do Sistema de Ouvidoria - SOU para o cidadão respondê-la de forma espontânea. A pesquisa também é aplicada por telefone após o repasse da resposta pela Central de Atendimento 155, quando o cidadão concorda 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 2020, das 808 manifestações registradas, responderam à pesquisa de satisfação 91 participantes, o que corresponde 11,26% do total das demandas recebidas no período. Assim como, pode-se observar que a Ouvidoria superou as expectativas do cidadão em 19,23%.

**Tabela 21 – Resultados da Pesquisa de Satisfação**

| Perguntas                                                                                        | Média | Porcentagem(%) |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|----------------|
| 1 - De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento.              | 4,2   | 84,0           |
| 2 - Com o tempo de retorno da resposta.                                                          | 4,15  | 83,0           |
| 3 - Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação.                                   | 4,54  | 90,8           |
| 4 - Com a qualidade da resposta apresentada.                                                     | 3,90  | 78,0           |
| 5- Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era. | 3,64  | 72,8           |
| 6- Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:                                 | 4,34  | 86,8           |

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

**Gráfico 8 – Gráfico da Pesquisa de Satisfação do Cidadão, 2020**

Fonte: plataforma cearatransparente, 2020

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos concluiu o ano de 2020, com o registro de 808 manifestações, desse total, 91 pessoas responderam a Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, o que representa 11,26% 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, com base em 06 perguntas, o que corresponde a um índice de satisfação de 84,0%

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 4,2, o que corresponde a 84,0%. A segunda pesquisa também trata sobre satisfação “Com o tempo de retorno da resposta”, e os participantes consideraram 4,15 corresponde 83,0%.

Na terceira consulta, a pergunta refere-se à satisfação “Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação” tivemos como resultados 4,54, equivale a 90,8%.

Outra pergunta, sobre satisfação “Com a qualidade da resposta apresentada”, tivemos uma média de 3,90, corresponde 78,0%.



Em seguida foi perguntado “Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era”, tivemos uma média de 3,64 corresponde 72,8%. E por fim a pergunta “Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi” os participantes consideraram 4,34, que equivale a 86,8%. Para essas duas últimas perguntas a Ouvidoria superou as expectativas do cidadão em 19,23%.

Os dados foram extraídos da planilha da plataforma cearatransparente, 2020.

#### **5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2020**

O sistema metroviário é um modal de transporte público com alto impacto no atendimento as demandas da sociedade por ser um transporte eficiente, econômico, confortável e seguro.

Dessa forma a Metrofor busca atingir um alto grau de eficácia na operação e manutenção, alinhada a um maior nível de conforto e satisfação dos passageiros.

Os principais assuntos demandados referem-se à Estrutura e Funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza, com 243 manifestações, que representa 30,07% do total de 808 manifestações no exercício de 2020. Em seguida tivemos Operacionalização do metrô nas Linhas Sul e Oeste, com 150 manifestações, que representa 18,56%. O terceiro assunto refere-se a área de domínio da linha férrea com 121 manifestações e 14,98 %. O quarto assunto mais demandado foi sobre o Cartão do Estudante da Metrofor com 87 manifestações e 10,77% do total de 808. Por fim, em quinto, abordou diretamente o Coronavírus-COVID-19 com 58 manifestações e 7,18% do mesmo total.

O Metrô de Fortaleza tomou providencias para melhoria de seu serviço, considerando, sobretudo, as manifestações mais frequentes. As providências foram dificultadas pelo cenário da pandemia da doença Covid 19, mas ao longo de 2020 a empresa passou por uma série de melhorias:

- Estruturalmente, a Companhia estabeleceu metas de governança, tendo inclusive criada uma Assessoria com esse propósito. A Assessoria de Tecnologia da Informação e Governança (ASTIG) veio a transformar as relações internas entre as áreas, bem como as de comunicação com a sociedade, tendo sido responsável pela inserção das estações no Google Maps, demanda frequente dos usuários.

- Os 22 profissionais aprovados na Seleção Pública temporária para o VLT de Sobral, tomaram posse em fevereiro/2020 para reforçar a equipe e assim otimizar a operação do sistema metroviário sobralense.
- Em março/2020 foi lançado no site [www.metrofor.ce.gov.br](http://www.metrofor.ce.gov.br) o Guia do Passageiro, com 10 dicas para a boa convivência no sistema metroviário (nos metrô e VLTs).
- Os passageiros que utilizam a Estação Parangaba da Linha Sul do Metrô de Fortaleza, fase experimental, passaram a ter acesso à Internet por Wi-Fi, enquanto aguardam a chegada do Metrô.
- Foi dada continuidade à qualificação e treinamento de operação e manutenção das linhas do Metrofor (Sistema Fortaleza, Sobral e Cariri), online.
- A Metrofor criou uma comissão de prevenção à COVID-19, de onde foram dadas as primeiras estratégias de protocolos sanitários e informativos sobre a doença.
- Comunidade/Sociedade: Importante também destacar os diversos canais de comunicação e interação da Sociedade com as Operações da Metrofor que facilitam a comunicação com a Comunidade, incluindo as redes sociais e o acesso à Ouvidoria do Estado estão disponíveis no [www.metrofor.ce.gov.br](http://www.metrofor.ce.gov.br).
- Inauguração das estações Mucuripe e Iate da Linha Nordeste, em setembro de 2020, passou a operar integralmente com a inauguração das estações Iate e Mucuripe. Antes o ramal metroviário estava em funcionamento com 08 (oito) do total das 10 (dez) estações. A Linha Nordeste passa por 22 (vinte e dois) bairros de Fortaleza, ligando o bairro da Parangaba ao Mucuripe. Além da inauguração das duas estações, o horário de funcionamento foi ampliado.
- Ampliação da equipe da Assessoria de Engenharia Ambiental, com a integração da equipe social. As frequentes demandas sobre problemas com lixo e depredação do patrimônio público ao longo das linhas foi fortalecido pela agregação dessa área, que coordenou ações de sensibilização e aproximação com as comunidades lindeiras, em especial nas Estações Mucuripe, Iate e Conjunto Ceará.
- Continuidade da operação assistida do VLT da Linha Nordeste da Estação Parangaba-Iate, de forma gratuita à população. Atualmente, o funcionamento é de 5h30minutos às 22h46 minutos;

- Início da execução das obras da Linha Leste, sob a responsabilidade e acompanhamento da Secretaria da Infraestrutura do Estado do Ceará-SEINFRA;
- Participação nas discussões sobre a Integração Tarifária com SEINFRA e/ou Sindiônibus e demais envolvidos;
- Elaboração e aprovação do Código de Ética entre outras políticas da Companhia.
- 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 relatórios do SOU e SIC referentes aos anos 2016, 2017, 2018 e 2019.
- A Ouvidoria elabora relatório físico mensal com todas as informações e indicadores do quantitativo das manifestações por Diretorias e Gerências, disponíveis a consulta técnica sempre que necessário.
- Sobre qualidade da comunicação com a sociedade, destaca-se que 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 contam 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.

As ações citadas se efetivaram no Metrô de Fortaleza durante o ano de 2020, desde a parte estrutural à operacionalização dos equipamentos, com acompanhamento dos serviços complementares e correlatos, necessários à integração do sistema por ela operado, ao complexo urbanístico e ao sistema de transporte coletivo de suporte aos usuários. Nesse cenário vale destacar que as melhorias e realinhamento das ações instituídas na Companhia, tem como um dos fatores de aprimoramento dessas ações, a participação do cidadão, através das reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e elogios.

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

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.

A Metrofor manteve as ações de relacionamento com a comunidade, apesar de que durante o ano 2020 as visitas e palestras nas escolas e comunidades lindeiras foram suspensas a partir de março/2020, devido a pandemia da doença COVID-19. As visitas tinham como objetivo os temas: a preservação do meio ambiente, a utilização dos equipamentos públicos e a Ouvidoria como um canal direto ao cidadão. Os assuntos advindos da Plataforma Ceará Transparente, através dos registros das manifestações encaminhados para as respectivas gerências, foram reforçados com os gerentes da Companhia, e suas respectivas equipes nas reuniões virtuais, tais como: prevenção de acidentes nas linhas, atendimentos preferenciais nas Estações e dentro das composições, respeito entre os diversos públicos que utilizam o sistema, além dos treinamentos e requalificação de seus funcionários para prover e facilitar o acesso dos passageiros com mobilidade reduzida entre outros casos.

A partir do mês de dezembro/2020, as ferramentas de pesquisa do Google e da Microsoft passaram a apresentar em seus resultados os horários de partida dos trens da Metrofor em cada uma das estações em Fortaleza e Região Metropolitana. Além dos horários, a ferramenta de mapa e navegação das duas empresas (Google Maps e Bing Maps, respectivamente) passaram a apresentar em seus resultados as rotas de Metrô e VLT como opção de deslocamento dos usuários. Assim como, trajetos e horários de ônibus e outras formas de transporte também são apresentados como opção de deslocamento, integrados com as linhas de Metrô e VLT sempre que possível, dependendo da origem e destino buscados. O Google Maps também informa o endereço exato de cada estação pesquisada. A novidade é fruto do trabalho da Assessoria de Tecnologia da Informação e Governança (Astig) da Companhia em parceria com as duas grandes corporações. Esse assunto era uma das demandas muito recorrentes dos usuários sobre os horários da operação do Metrô/VLT.

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

Durante o ano de 2020, a Ouvidoria do Metrô de Fortaleza, participou assiduamente de forma online das Reuniões técnicas da Rede de Controle Social, buscando o

aprimoramento para o desempenho da função. A Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE promoveu oficinas de capacitação e qualificação para o aprimoramento no desempenho dos Ouvidores do Estado do Ceará durante o ano de 2020.

A Ouvidoria participou dos seguintes eventos online:

- Reuniões técnicas, online, da Rede de Fomento ao Controle Social (CGE).
- Oficina para Construção de Relatórios Gerenciais de Ouvidoria (CGE/EGP).
- Curso de atendimento de videoconferência com foco nas Denúncias.
- Videoconferência Tratamento das denúncias.

A CGE certificou a Ouvidoria do Metrô de Fortaleza no SEGUNDO MELHOR ÍNDICE DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS DO TIPO VI, na realização de suas atividades no ano 2019. Ressalta-se que não houve a entrega presencial do certificado, mas foi registrado nos sites das Instituições.

## **8- Boas Práticas de Ouvidoria**

As ações de práticas inovadoras no ano 2020, ocorreram com ações de contato direto com o (a) cidadão (ã) nos meses de fevereiro e primeira quinzena de março/2020, nas passagens de nível (PN) com abordagem as pessoas que circulavam nos cruzamentos da Linha Nordeste. A Ouvidoria, as equipes operacionais e administrativas da Metrofor, juntamente com a equipe do DETRAN, realizaram práticas inovadoras, através de blitz socioeducativas na PN e palestras nas escolas da Linha Nordeste, no mesmo período. Nessa prática inovadora foram distribuídos 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.

**Figura 1 – Equipe Metrofor e DETRAN que participou da Blitz Socioeducativa**



Fonte: Assessoria de Imprensa/METROFOR

Além da blitz, a campanha contempla a educação de adolescentes e crianças, por meio de palestras nas escolas públicas próximas aos trilhos. Foram realizadas palestras no Centro de Referência de Assistência Social (CRAS) do Lagamar, no Colégio Noel Huguen – também no Lagamar -, e na Escola Cláudio Martins, na Parangaba. A campanha foi suspensa por motivo da pandemia da doença COVID -19.

**Figuras 2 e 3 – Palestras realizadas nas instituições de ensino**



Fonte: Assessoria de Imprensa/METROFOR



## **9- Considerações Finais**

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2020 da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos é uma ferramenta administrativa que apresenta dados quantitativos e indicadores de desempenho que pode ser utilizado no planejamento e na tomada de decisão da gestão. Pode também contribuir com a implementação das políticas públicas e a avaliação dos serviços prestados pela Companhia.

O principal personagem desse relatório é o cidadão, que por meio da Ouvidoria ele registra sua participação nas diversas formas de expressar-se e nos diversos meios de comunicar-se, elogia quando se sente satisfeito e reclama ou denuncia quando observa alguma inconformidade dos serviços prestados à comunidade.

Portanto os resultados apresentados nesse Relatório é fruto da filosofia de trabalho que coloca o cidadão em primeiro lugar. O interesse dos usuários, manifestado por meio das demandas na Ouvidoria, é também o objetivo da Metrofor, por isso, buscamos de forma contínua contribuir para a melhoria do serviço público estadual, visando sempre a satisfação e respeitando os direitos do cidadão. Temos trabalhado com todos os gestores e seus respectivos colaboradores da Companhia, para atuarem de forma integrada, com todas as gerências, no sentido de buscar soluções e respostas efetivas para as demandas registradas.

A comunicação com o público através da Ouvidoria é uma prática cotidiana no funcionamento da Companhia. Essa ação está no centro do planejamento estratégico da empresa, no intuito de assegurar um transporte seguro e transparência na gestão, a devolutiva da resposta ao Cidadão tem uma forma objetiva e clara para o entendimento do usuário.

Para tanto, a Ouvidoria da Companhia conta com a articulação da Rede de Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará, buscando aprimorar a qualidade de seus serviços, tornando-

os mais ágeis, eficientes e, mais do que isso, estabelecer ações que possibilitem uma relação empática.

Logo podemos concluir que a Metrofor continua desenvolvendo e implantando ações de qualificação profissional, melhorias na infraestrutura para o atendimento ao público, implantação da linha leste, ampliação no segmento de empreendedorismo associado, aquisição de equipamentos e ferramentas de informática para sempre atender melhor os usuários do sistema metroviário do Estado.

### **10- Sugestões e Recomendações para o ano 2021**

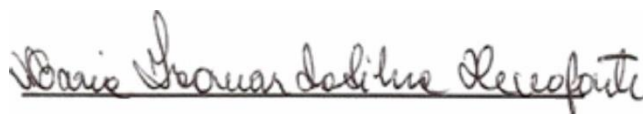
A Companhia destacou nos planos de metas para o ano de 2021, ações voltadas para o crescimento e desenvolvimento do sistema tais como:

- ❖ Fortalecer o compromisso da empresa com o desenvolvimento das comunidades lindeiras, vinculados à política de responsabilidade social;
- ❖ Dar continuidade ao projeto de arte urbana, iniciado em 2020, no planejamento para 2021;
- ❖ Realizar parcerias com órgão governamentais, ONGS e OS, dentre outros atores sociais nos eixos: saúde, educação, cultura e esporte/lazer (incluindo os espaços das Estações do Metrô)
- ❖ Desenvolver um calendário de ações de saúde (incluindo os espaços das Estações do Metrô) junto às Secretarias de Saúde (Estadual e Municipais), para o ano de 2021;
- ❖ Otimizar o processo de gerenciamento dos resíduos sólidos do prédio Sede e Estações;
- ❖ Expandir o programa de educação ambiental de abrangência interna e externa à Instituição;
- ❖ Incluir a Ouvidoria no Organograma da Companhia e a descrição das suas atribuições no quadro funcional da Instituição;
- ❖ Além disso, há, em outros setores, ações voltadas ao meio ambiente que devem ser mencionadas, como: Integração de bicicletas e urbanização de áreas poluídas próximas à faixa de domínio da via férrea;



- ❖ Articular um Sistema de Ouvidoria do Estado com a Central de Ouvidoria do Município de Fortaleza, para permitir a integração entre as duas instâncias governamental, no intuito de agilizar os processos de encaminhamento e resolutividade ao cidadão.

Fortaleza, 29 de Janeiro de 2021



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

## **11 - Pronunciamento do Diretor de Desenvolvimento e Tecnologia do Metrô de Fortaleza**

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos/METROFOR durante o ano de 2020, se consolidou no papel de mediadora entre a sociedade, o Governo e a Empresa, que demandou esforços e atuação inovadora da Ouvidoria em exercer o trabalho na modalidade home office, que manteve-se em dia com o fluxo de respostas a questionamentos incomuns decorrentes da pandemia entre outros. Foi necessária uma atuação marcante com a participação da rede de Ouvidorias do Estado, que agrega olhares e em conjunto com as Diretorias/Gerências e com o empenho de toda a equipe de gestão e operação da Companhia, que busca o aprimoramento das operações metroviárias sabendo ser este um caminho pavimentado por processos de melhoria contínua.

A METROFOR entende que por seu esforço, comprometimento e dedicação possibilitam o cumprimento de nossas obrigações e objetivos atendendo, assim, à importante missão de prover transporte público metroviário à sociedade. Nossa expectativa que as informações aqui contidas, conjuntamente com nossos demais relatórios gerenciais disponíveis, tragam a necessária transparência às nossas operações.

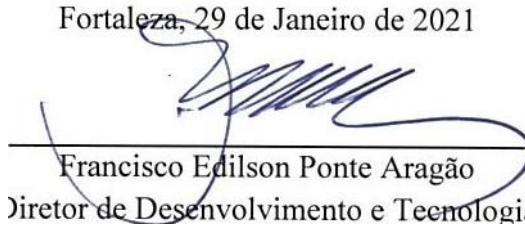
Diante do exposto, a missão da Companhia se consolida na oportunidade de apresentar à sociedade sua estrutura e sua operação, reforçando assim o importante compromisso da transparência. A busca por soluções adequadas de mobilidade urbana, tem na estrutura metroviária uma importante sustentação. A solução metroviária para o transporte urbano é uma das que traz melhor impacto à sociedade devido a sua permeabilidade, suas conexões com outros modais de transporte, sua alta capacidade de atendimento bem como o custo para o usuário.

Neste contexto, em busca da melhoria da mobilidade urbana no estado do Ceará, a METROFOR se destaca como opção para o transporte de passageiros sobre trilhos, tendo transportado, em 2018, o total de 13.231.881 passageiros, 16.739.851 em 2019 e em 2020 enfrenta as reduções de volume de passageiros decorrente da Pandemia de COVID-19, onde totalizou-se 7.988.703 passageiros transportados. A expansão de nossa capacidade

instalada, evidenciada pela entrada em operação do VLT Parangaba-Mucuripe e pela futura Linha Leste, mostra a necessária jornada de melhoria contínua onde o transporte público está inserido.

O atendimento à população, no importante vetor da mobilidade / transporte público constitui desafio à gestão particularmente no equilíbrio entre o atendimento às crescentes demandas da sociedade, os aspectos econômicos – financeiros e os desafios técnicos e operacionais envolvidos. A METROFOR é ciente de que o melhor atendimento a seus clientes (a sociedade) constitui uma jornada contínua de planejamento, estruturação e implantação de boas práticas.

Fortaleza, 29 de Janeiro de 2021



---

Francisco Edilson Ponte Aragão  
Diretor de Desenvolvimento e Tecnologia

