

**Companhia Cearense de Transportes  
Metropolitanos-METROFOR**

**Relatório de Gestão de Ouvidoria  
2021**

**Período 01/01/2021 a 31/12/2021**

**Fortaleza-Ceará**

**Diretor-Presidente**  
**Igor Vasconcelos Ponte**

**Ouvidora**  
**Maria Isomar da Silva Xenofonte**

**Colaboradores:**  
**Cristine Ferreira Gomes Viana**  
**Raimundo Rodrigues de Oliveira Junior**

## Sumário

<b>1- Introdução</b> .....	6
<b>2-Providências adotadas sobre as orientações e recomendações recebidas para a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria exercício de 2021</b> .....	10
<b>3. Ouvidoria em números - 2021</b> .....	15
3.1 – Total de manifestações por período .....	15
3.1.1 – Total de manifestações por período – 2018 a 2021 .....	15
<b>Tabela 1: Total de Manifestações – anos 2018 a 2021</b> .....	16
<b>Gráfico 1 – Total de Manifestações por período (Anual) – 2018 a 2021</b> .....	16
<b>Tabela 2 - Total de manifestações por período – 2021</b> .....	17
<b>Tabela 3 – Manifestações por período (Mensal) – 2021</b> .....	18
<b>Gráfico 2 – Total de Manifestações por período (Mensal) – 2021</b> .....	19
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada .....	20
<b>Tabela 4 - Manifestações por Meio de Entrada (Anual) – 2020 e 2021</b> .....	20
<b>Gráfico 3 – Manifestações por Meio de Entrada (Mensal) – 2021</b> .....	21
3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2020 e 2021 .....	22
<b>Tabela 5 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2020 e 2021</b> .....	22
<b>Tabela 6 – Quantitativo e Variação das Manifestações por Grupo de Tipificação –2020 e 2021</b> .....	24
<b>Gráfico 5– Manifestações por Grupo de Tipificação – 2021</b> .....	24
<b>Tabela 7 - Manifestações por Tipo/Assunto e as manifestações de maior número de incidência do ano 2021</b> .....	25
<b>Tabela 8 - Manifestações por Tipo/Assunto no ano 2021</b> .....	27
3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2021 .....	31
<b>Tabela 9: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) - 2021</b> .....	31
<b>Tabela 10: Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2021</b> .....	32
<b>Tabela 11 – Manifestação Assunto/Sub assunto da pandemia da doença COVID -19 ano 2021</b> .....	39
3.4 Manifestações por Tipo de Serviços .....	39
<b>Tabela 12 –Manifestações por tipo de serviço ano 2021</b> .....	40
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário .....	40
<b>Tabela 13 – Manifestações por Programa Orçamentário</b> .....	40

3.6 Manifestações por Unidades Internas – 2020 e 2021 .....	41
<b>Tabela 14 – Manifestações por Unidades Internas – 2020 e 2021 .....</b>	<b>42</b>
Gráfico 6 – Manifestações por Diretoria ano 2021 .....	44
<b>Tabela 15 – Manifestações por Municípios – nos anos 2020 e 2021 .....</b>	<b>45</b>
<b>Tabela 16 – Manifestações por Municípios do Ceara e outros Estados do Brasil – nos anos 2018, 2019, 2020 e 2021 .....</b>	<b>46</b>
<b>4-Indicadores da Ouvidoria- 2021 .....</b>	<b>47</b>
4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2020 e 2021 .....	47
<b>Tabela 17 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2020 e 2021 .....</b>	<b>47</b>
<b>Tabela 18 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2019 a 2021 .....</b>	<b>48</b>
4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade.....	48
4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2019 a 2021 .....	52
<b>Tabela 19– Tempo Médio de Resposta nos anos 2019 a 2021 .....</b>	<b>52</b>
<b>Tabela 20 – Classificação da resposta/ demanda no ano 2021 .....</b>	<b>52</b>
4.1.4 Tipo de denúncias no ano de 2021 .....	53
<b>Tabela 21 – Tipo de denúncias no ano de 2021 .....</b>	<b>53</b>
<b>Tabela 22 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2020 e 2021 .....</b>	<b>53</b>
4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2021. ....	54
<b>Tabela 23 – Resultados da Pesquisa de Satisfação .....</b>	<b>54</b>
<b>Gráfico 7 - Pesquisa de Satisfação do Cidadão, 2021 .....</b>	<b>56</b>
4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação .....	56
4.2.3 Amostra de Respondentes.....	58
<b>Tabela 24 - Amostra de respondentes .....</b>	<b>58</b>
4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	59
<b>Tabela 25 - Amostra de respondentes .....</b>	<b>59</b>
<b>5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2021</b>	<b>59</b>
5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	62
<b>6- Benefícios alcançados pela Ouvidoria.....</b>	<b>63</b>
<b>7- Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias .....</b>	<b>64</b>

<b>8- Boas Práticas de Ouvidoria</b> .....	64
<b>9-Considerações Finais</b> .....	65
<b>10. Sugestões e Recomendações para o ano 2022</b> .....	67
<b>11- Pronunciamento do Diretor Presidente do Metrô de Fortaleza</b> .....	69
<b>ANEXOS</b> .....	71
Anexo 1- Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social .....	72
Anexo 2 - Imagens dos Eventos e Ações realizadas durante o ano 2021 .....	76
<b>Imagem 1: Campanha Dia das Mães</b> .....	76
<b>Imagem 2: Campanha Dia das Pais</b> .....	76
<b>Imagem 3: Trilhando Solidariedade</b> .....	77
<b>Imagem 4: Doação da Brinquedoteca</b> .....	78
<b>Imagem 5: Campanha Setembro Amarelo – Ações no edifício sede, nas estações e metrô</b> .....	79
<b>Imagem 6: Campanha Setembro Amarelo – Curso Guardiões da Vida</b> .....	79
<b>Imagem 8: Campanha Outubro Rosa – Ações nas estações</b> .....	81
<b>Imagem 9: Campanha Novembro Azul – Ações no edifício sede e nas estações</b> .....	82
<b>Imagem 10: Exposição Fotográfica Sob Trilhos</b> .....	83
<b>Imagem 11: Requalificação da passagem de nível da estação Vila Manoel Sátiro</b> .....	84
<b>Imagem 12: Campanha de prevenção as arboviroses</b> .....	84
<b>Imagem 13: Semana do Meio Ambiente</b> .....	85
<b>Imagem 14: Semana do Lixo Zero</b> .....	85
<b>Imagem 15: Plantio de ipês na estação da Vila Manoel Sátiro</b> .....	86
<b>Imagem 16: Informativo com orientações de prevenção ao Coronavírus e sobre o retorno ao trabalho presencial</b> .....	87
<b>Imagem 17: Aplicação de teste de Covid 19 em servidores e colaboradores</b> .....	87
<b>Imagem 18: Dispensadores com álcool em gel nas estações, oficinas e edifício sede</b> ...88	
<b>Imagem 19: Sanitização nas estações, oficinas, trens e edifício sede</b> .....	89
<b>Imagem 20: I Semana da Gentileza da Metrofor</b> .....	90

## 1- Introdução

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – Metrofor em cumprimento ao Art. 12 inciso XII do Decreto Estadual n.º33.485, de 21 de fevereiro de 2020, apresenta neste relatório um panorama geral dos resultados do planejamento estratégico e das ações desenvolvidas na prestação do serviço de transporte de passageiros do sistema metroviário do Estado do Ceará no exercício de 2021. Esta Ouvidoria Setorial da Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, tem um papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria ano 2021 tem seus fundamentos nos parâmetros estabelecidos no decreto citado, lançando mão de uma leitura dinâmica, que permite comparar a quantidade de manifestações em períodos curtos (dados mensais), médio (anual) e longo (dados de vários anos). 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 2021. Somam-se a esses dados as avaliações qualitativas sobre os serviços prestados pela Metrofor. Todos os 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 2021, consolidado pela Rede de Ouvidorias e 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 para a gestão das políticas e serviços públicos estaduais, com o objetivo de aprimorar a gestão da Companhia mostrando a sociedade que a participação do cidadão contribui coletivamente para a melhoria dos serviços prestados.

O Decreto n.º 33.485/2020, que regulamenta o Sistema Estadual de Ouvidoria, institui os meios de recebimento das manifestações de ouvidoria referentes ao Poder Executivo Estadual, 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 os pontos norteadores necessário a integração do sistema por ela operado, ao complexo urbanístico, a mobilidade urbana e ao sistema de transportes das cidades do Estado do Ceará. Em consonância com as diretrizes da Companhia compete à Ouvidoria da Metrofor acolher as demandas dos (as) cidadãos (ãs), acompanhar os encaminhamentos desses processos, constituindo importante instrumento de comunicação da Metrofor com sociedade.

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 à 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 urbana, no desenvolvimento econômico do Estado e no bem-estar da sociedade.

A Companhia transportou em 2021 o total de 9.620.424 (nove milhões, seiscentos e vinte mil, quatrocentos e vinte e quatro) passageiros, nas linhas em operação comercial - Linha Sul, Linha Oeste, Linha Nordeste (operação assistida - com gratuidade), as duas linhas do Veículo Leve sobre Trilhos-VLT de Sobral e a linha do VLT Cariri, perfazendo uma média mensal 801.702 (oitocentos e um mil, setecentos e dois) passageiros.

Ao longo do ano de 2021 percebeu-se variação do número de passageiros transportados, que subiu 17,79% em relação ano de 2020. Destaca-se que este aumento está relacionado não só as ações implantadas na prestação dos serviços, como também à recuperação da grande queda ocorrida em 2020, resultado da pandemia causada pela doença COVID 19.

Apesar da evolução de protocolos de atendimento, da consolidação das medidas protetivas pela população e do início de vacinação no Estado, as atividades econômicas e conseqüentemente o número de passageiros transportados, ainda não voltou ao patamar de 2019, mas apresentou recuperação gradativa ao longo do ano 2021. Destaca-se que em função da pandemia houve uma queda de 45,4% em 2020 em relação a 2019, se compararmos 2021 com 2019 nós veremos uma recuperação de 33,8% no fluxo de passageiros.

Em 2021, a operação na Linha Sul e na Linha Nordeste foi reduzida em alguns períodos nos meses de março e junho, de forma a corresponder às medidas protetivas adotadas pelo governo do Estado do Ceará, com maior impacto nos meses de março, abril e maio.

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 para iniciar o retorno gradativo ao trabalho presencial a partir do mês de agosto de 2021. Destaca-se que o sucesso do home office iniciado em 2020 permitiu a continuidade das atividades remotas sem perdas de efetividade, consolidando o potencial de adaptação da Ouvidoria a um modelo de sustentabilidade da nossa estrutura, processos e pessoas. A garantia do direito do (a) cidadão (ã) ocorreu através do fomento à participação e da transparência dos serviços prestados pelo Poder Executivo Estadual, o que se mostrou efetivo tanto no trabalho home office quanto no trabalho presencial.

Vale destacar que das 61 Ouvidorias Setoriais no ano 2021 que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Ceará, as Ouvidorias são classificadas em quatro tipos, considerando a quantidade de manifestações recebidas anualmente. As Ouvidorias do Tipo I são as que receberam até 80 manifestações, as do 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 está classificada no tipo III, pois ter registrado 867 manifestações no ano de 2021.

No ano de 2021, foram registradas 867 manifestações de ouvidoria, apresentando uma variação positiva de 7,30% em relação ao ano de 2020. Atribuímos esse aumento em função do retorno das atividades presencial nos diversos segmentos da economia e desenvolvimento do Estado, mesmo mantendo as medidas de isolamento social, entre outras.

As manifestações registradas de ouvidoria seguem um fluxo de tratamento e análise definido pela Coordenadoria de Ouvidoria. A partir do tratamento e apuração das manifestações da Ouvidoria setorial, as informações são encaminhadas ao cidadão, e os dados registrados na plataforma Ceará Transparente geram planilhas estatísticas para elaboração dos relatórios mensais e anual como forma de alinhar os processos de planejamento e gestão da Companhia.

## **2-Providências adotadas sobre as orientações e recomendações recebidas para a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria exercício de 2021**

As providências adotadas pela Companhia quanto às orientações e recomendações elencadas no Relatório de Gestão da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE em 2020, enfatizamos que a Ouvidoria juntamente com os Gestores da Companhia, vem contribuindo de forma efetiva para o desenvolvimento socioeconômico e a sustentabilidade ativa e a melhoria dos procedimentos operacionais dos serviços de transportes sobre trilhos, como um modal de transporte das grandes cidades. 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 orientações e recomendações citadas para todas as Ouvidorias setoriais, destacamos as ações implementadas ou mantidas pelo Metrô de Fortaleza:

**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 as que possuem uma agenda anual de palestras institucionais.

A Ouvidoria continuou participando e foi pauta na divulgação das ações sociais/campanhas da Metrofor, participou com informações sobre o funcionamento da operação do sistema metroviário no grupo de WhatsApp da Rede setorial de Ouvidorias. Assim como participou das reuniões com os gestores/gerentes da Companhia, e nos eventos institucionais. Durante o ano 2021 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 com vistas a melhoria do índice da qualidade da resposta fornecida ao cidadão.

No sentido de ampliar a pesquisa de satisfação junto aos usuários, no ano de 2020 a Ouvidoria implantou duas estratégias que tiveram continuidade ao longo de 2021. Nas respostas enviadas pela Plataforma Ceará Transparente, permanece o convite para participar da pesquisa de satisfação. Também foi dado continuidade ao acompanhamento da pesquisa de satisfação através do Google Maps.

Ao longo de 2021 foi aperfeiçoada a integração entre a ouvidoria e a Assessoria de Comunicação para que os comentários que constituem manifestação sejam respondidos nos “directs”, onde o cidadão recebe orientações iniciais sobre como procurar os canais de ouvidoria e a sugestão de que, ao registrar manifestação, o cidadão participe da pesquisa de satisfação.

Outra participação de pesquisa, destaca a participação dessa Ouvidoria na [avaliação institucional](#) sobre a atuação das Ouvidorias Setoriais no período da pandemia em decorrência da Covid-19. A avaliação teve por objetivo obter informações gerenciais sobre as ações desenvolvidas pela Rede de Ouvidorias do Poder Executivo na realização de suas atividades, no que concerne ao atendimento ao cidadão e tratamento de manifestações, bem como analisar o grau de impacto nos resultados e a implementação de iniciativas e boas práticas para o fortalecimento das atribuições do instituto ouvidoria no período pandêmico. Assim como foi solicitado a Orientadora da Célula de Monitoramento das Demandas da Sociedade estudos para a participação de pesquisa de satisfação em relação a um dos serviços ofertados na Carta de Serviços da Companhia.

**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 procedimento/fluxo para o tratamento e apuração do fato denunciado segue o fluxo de rotina da Ouvidoria, de acordo com a materialidade da denúncia 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. No final do ano 2021 foi encaminhado ao Diretor Presidente da Companhia uma solicitação para nomeação da Comissão de Ética para os próximos dois anos 2022-2023.

**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 consta nos relatórios de gestão de ouvidoria. Ao longo do ano de 2021, sugestões como ações de orientação e controle de embarque e desembarque surgiram da Ouvidoria. Nesse exemplo específico, a sugestão foi acolhida pelos Gestores da empresa que promoveu uma campanha social de conscientização, a “Semana da gentileza”, que envolveu diversos setores internos e estabeleceu parcerias institucionais para promover ações lúdicas nas estações e veículos metroviários. Essa ação está detalhada no item Boas Práticas. Ainda sobre esse exemplo, foi criado um grupo de acompanhamento para estabelecer estratégias de curto, médio e longo prazo envolvendo as áreas operacionais (segurança), recursos humanos (treinamento de funcionários) e assessorias técnicas (comunicação e planejamento). A Ouvidoria segue envolvida, prestando apoio nos procedimentos operacionais padrão do Metrô de Fortaleza.

**Orientação 05** - Enviar de forma contínua e tempestiva para a Central de Atendimento 155, informações acerca de atualização 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.

Esse encaminhamento continua sendo realizado, sempre que necessário, com a Central de Atendimento 155, informações sobre os serviços prestados ou implantados, objetivando atualizar a equipe da Central das mudanças ou implementações de ações, que muitas vezes compete a outra setorial de Ouvidoria.

Destaca-se que as comunicações são feitas imediatamente, a exemplo da divulgação de atividades e grade de horários diferenciados em feriados. Tão logo decisões administrativas dos Gestores, possam impactar na busca do cidadão por informação a Ouvidoria, utiliza-se de canais como WhatsApp, telefone e e-mail para comunicar a CGE e a Central de Atendimento, indicando a informação e os links nas redes sociais e no site onde a informação pode ser buscada diretamente, de forma que os (as) atendentes da Central 155, possam dar resposta completa ao cidadão manifestante.

**Orientação 06** – Instituir uma rede interna de interlocutores de ouvidoria no âmbito das unidades de atendimento para dar celeridade no tratamento e apuração das manifestações oriundas da ouvidoria setorial, bem como disponibilizar atendimento de ouvidoria aos cidadãos.

A Companhia não possui serviços descentralizados ao cidadão, isto é, as manifestações registradas na plataforma Ceará transparente referente a gestão da operação do VLT do Crato e Sobral são apuradas pelos responsáveis do sistema nas respectivas cidades e encaminhadas a Ouvidoria da Sede para o encaminhamento da resposta parcial/final ao cidadão.

**Orientação 07** – Realizar estudo de viabilidade de implantação de sub-rede de ouvidorias, com a descentralização das atividades de ouvidoria, instituindo um programa de formação contínua para os profissionais, por meio de reuniões e capacitações, bem como o gerenciamento e suporte necessário por meio da ouvidoria setorial da sede do órgão/entidade.

A Companhia não possui sub-rede de ouvidoria, isto é, as manifestações registradas na plataforma Ceará transparente referente a gestão da operação do VLT do Crato e Sobral são apuradas pelos responsáveis do sistema nas respectivas cidades e encaminhadas a Ouvidoria da Sede para o encaminhamento da resposta parcial/final ao 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, e retornou no segundo semestre de 2021. A parceria com a Gerência de Recursos Humanos (GEREH) resultou em duas estratégias. Inicialmente, cada Jovem Aprendiz contratado foi recebido pela Ouvidora e equipe, que apresentou o funcionamento da Ouvidoria, dos canais de acesso e a sua relevância para o exercício da cidadania. Essas reuniões aconteceram com a presença da psicóloga da GEREH responsável pelo Programa Jovem Aprendiz na empresa.

Como essa prática presencial só foi retomada no 2º semestre, a GEREH assumiu o compromisso de retornar a fazer formação com grupos de Jovens Aprendizes, e voltará a incluir um módulo específico para a Ouvidoria.

**Recomendação 1)** 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, em consonância 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 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 2021 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, descritos no site da Companhia, foram detalhados a partir das oficinas, que orientaram a inserção dos mesmos na Plataforma Guardiã, da Seplag/CE. Entre os oito serviços prestados pela Metrofor, merecem destaque 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 ocorridos em decorrência da pandemia de coronavírus”. Com a disponibilidade do acesso a Carta de Serviços ao Usuário a Companhia reforça o importante compromisso de manter a transparência dos serviços prestados à sociedade.

### 3. Ouvidoria em números - 2021

Os dados apresentados através de tabelas e gráficos registrados no ano 2021, permitem visualizar e analisar os eventos nos diversos períodos anual, com abordagem numérica quantitativa e qualitativa, os mesmos foram extraídos das planilhas estatísticas disponibilizadas na plataforma Ceará Transparente. 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 Ceará Transparente, 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 – 2018 a 2021

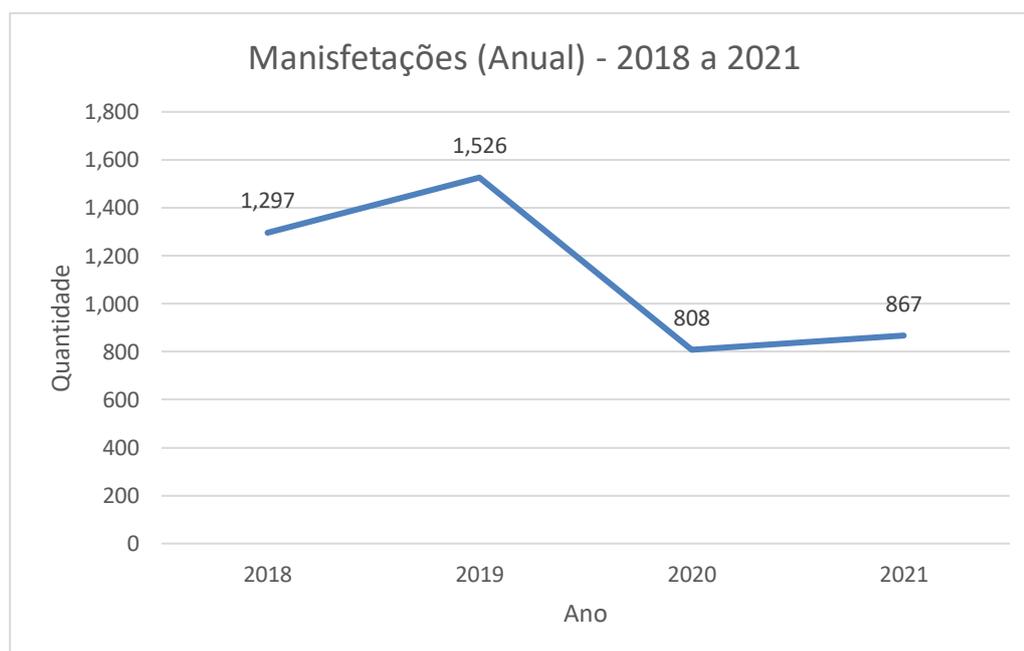
A pandemia da doença COVID 19 que impactou no número de manifestações registradas em 2020 teve continuidade em 2021, com a chegada de uma nova variante. Mais uma vez, houveram períodos com redução de horários de operação que, apesar de bem menores do que em 2020, acompanharam os decretos governamentais e a queda no fluxo de passageiros. Em 2021 a Ouvidoria registrou 867 manifestações. Contudo, como já descrito na introdução deste relatório, no ano de 2020 houve queda de 45,4% no número de manifestações registradas em relação a 2019, e, se considerarmos o impacto da pandemia, houve uma recuperação de 33,8% no ano de 2021 em comparação com 2019. Essas diferenças podem ser percebidas na Tabela 1 abaixo:

**Tabela 1: Total de Manifestações – anos 2018 a 2021**

Total de Manifestações – 2018 a 2020	
Ano	Quantidade
2018	1.297
2019	1.526
2020	808
2021	867

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

**Gráfico 1 – Total de Manifestações por período (Anual) – 2018 a 2021**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

**Tabela 2 - Total de manifestações por período – 2021**

<b>Total de Manifestações por período – 2021</b>	
Descriminação	Total
Total Geral de Manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual	804
Total Geral de Manifestações invalidadas	01
Total Geral de Manifestações de Outros Poderes	01
Manifestações Anônimas	185
Total Geral de Manifestações Registradas	806
Total Geral de Manifestações Reabertas	63
Tempo Médio para responder	5 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

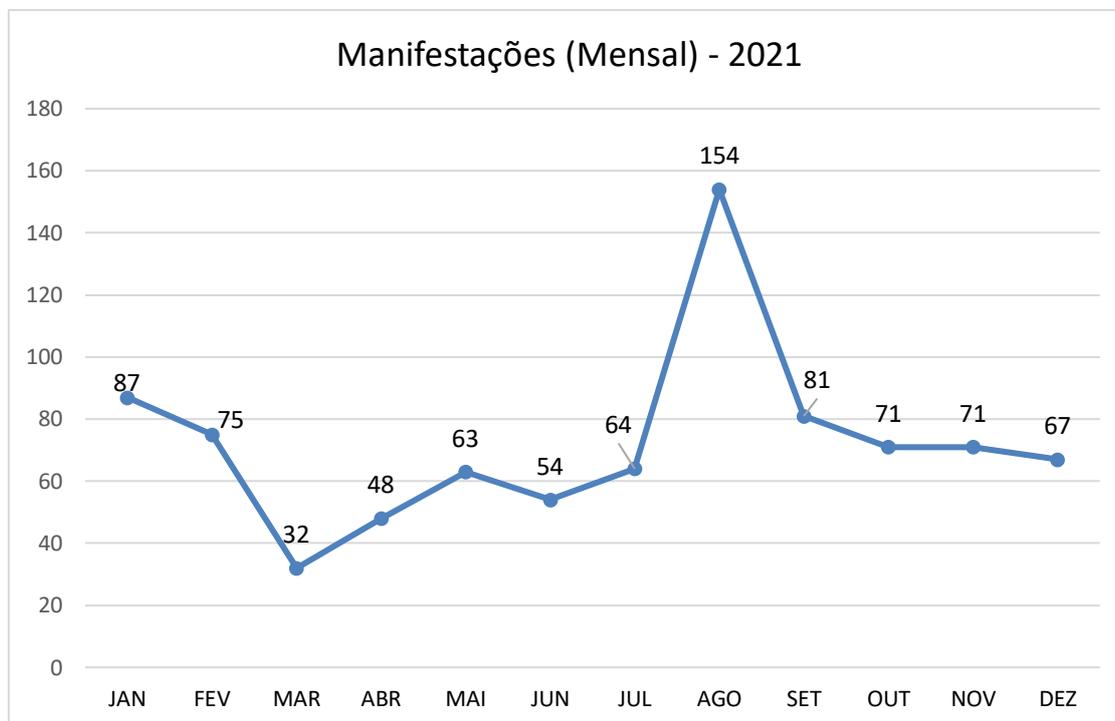
**Tabela 3 – Manifestações por período (Mensal) – 2021**

<b>Tabela de Manifestações por período – 2021 (Mensal)</b>		
Mês	Quantidade	Porcentagem(%)
Janeiro	87	10,03
Fevereiro	75	8,65
Março	32	3,7
Abril	48	5,54
Maio	63	7,27
Junho	54	6,22
Julho	64	7,38
Agosto	154	17,76
Setembro	81	9,34
Outubro	71	8,19
Novembro	71	8,19
Dezembro	67	7,73
<b>Total</b>	<b>867</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

**Gráfico 2**  
– Total de Manifestações por período (Mensal) – 2021

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de



2022

A análise dos quantitativos mensais de manifestações registradas expressa sincronicidade com os meses de redução de operação na Linha Sul e na Linha Nordeste entre os meses de março e junho de 2021, seguindo o fluxo das orientações e medidas protetivas contra a Covid 19, estabelecidas pelos Decretos do Governo Estadual, meses em que houveram maiores restrições às atividades econômicas em geral devido à alta do número de casos registrados no Ceará. Em seguida percebe-se o aumento gradativo dos registros das manifestações, havendo uma ascendência no gráfico no mês de agosto/2021, por motivo do alto fluxo de pessoas usando o metrô/vlt, devido à data comemorativa dia dos pais.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

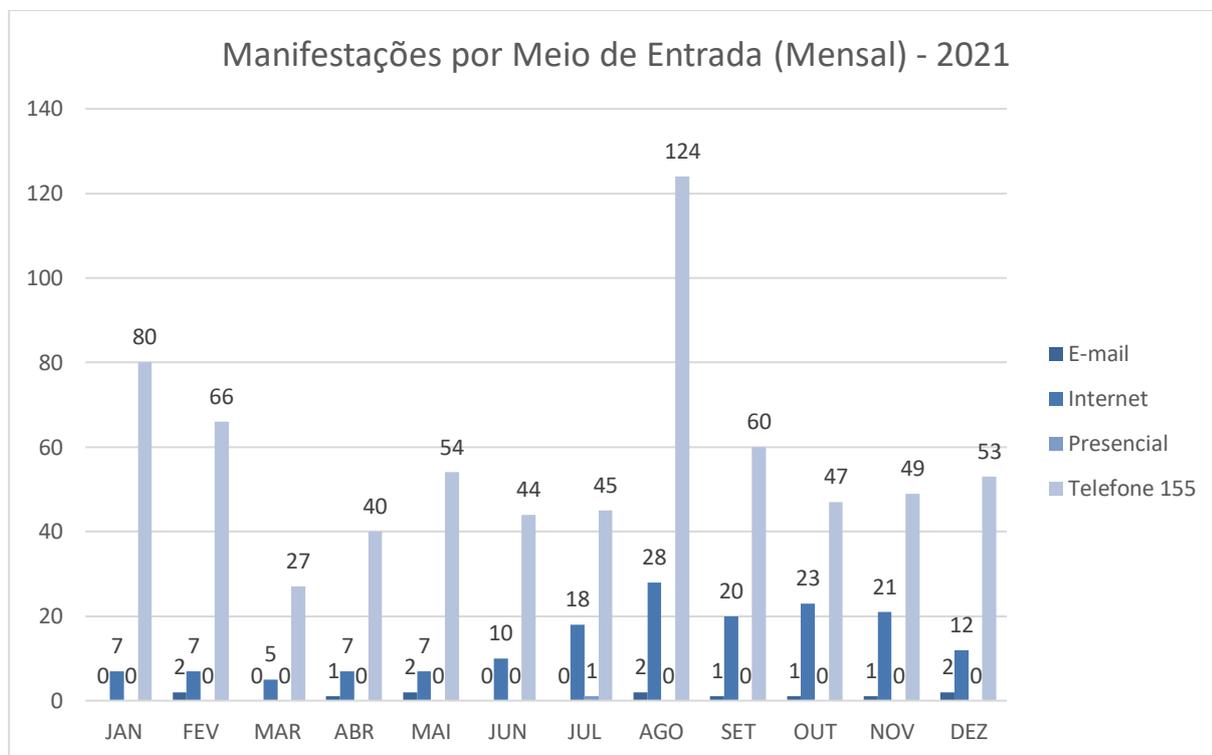
O número de manifestações registradas nos anos de 2020 e 2021 por meio de entrada mostra variação positiva.

**Tabela 4 - Manifestações por Meio de Entrada (Anual) – 2020 e 2021**

Meio de Entrada	2020	2021	Variação	
			Quantidade	(%)
Telefone 155	691	689	-2	↓0,28
Internet	109	165	+56	↑33,96
Presencial	1	1	0	0,00
CearáAPP	2	0	-2	↓100,0
Telefone Fixo	0	0	0	0,00
E-mail	5	12	+7	↑58,33
Caixa de Sugestões	0	0	0	0
Governo itinerante	0	0	0	0
Facebook	0	0	0	0
Reclame Aqui	0	0	0	0
Instagram	0	0	0	0
Twitter	0	0	0	0
Carta	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>808</b>	<b>867</b>	<b>+59</b>	<b>↑7,30</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

**Gráfico 3 – Manifestações por Meio de Entrada (Mensal) – 2021**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

O Canal 155 continua sendo o principal meio de entrada de manifestações direcionadas a Metrofor, porém em comparação a 2020 o meio de entrada que mais aumentou proporcionalmente foi Internet, o que pode ser interpretado como resultado de uma maior divulgação do Portal Ceará Transparente através do site institucional, mas em especial das redes sociais da Companhia. No final de 2021 a Companhia chegou perto de completar 10 mil seguidores no Instagram da Metrofor. Atualmente o Metrô de Fortaleza está em 5º lugar no número de seguidores nessas redes entre os metrôs brasileiros e nos últimos 6 meses de 2021, foi a 3ª em crescimento no número de seguidores. Destaca-se ainda que todas as postagens são feitas com engajamento orgânico, ou seja, sem investimento em publicidade paga. O crescimento do engajamento nessas redes sociais implica diretamente na comunicação do cidadão com a Companhia, no momento que solicita informações é orientado a buscar os canais de atendimento oficiais da Ouvidoria Geral do Estado, o que vem sendo feito através do acompanhamento da Assessoria de

Comunicação e da Ouvidoria Setorial da Metrofor. Destaca-se também o índice elevado no mês de agosto devido à retomada do horário integral da prestação dos serviços da Companhia.

### 3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2020 e 2021

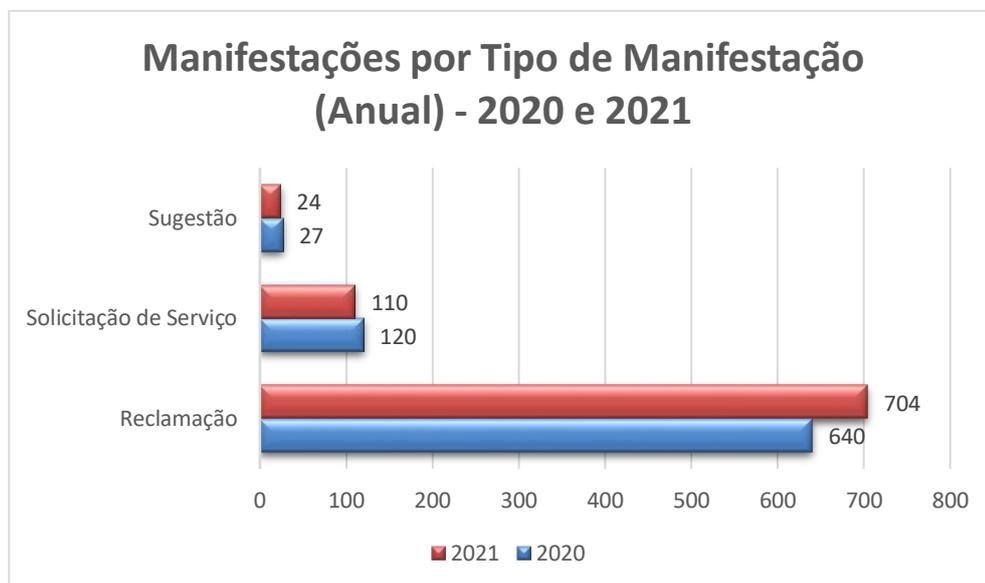
**Tabela 5 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2020 e 2021**

Tipo de Manifestação	2020	2021	Variação%
Reclamação	640	704	↑10,0
Solicitação de Serviço	120	110	↓8,33
Sugestão	27	24	↓11,1
Elogio	17	12	↓29,4
Denúncia	4	17	↑325,0
<b>Total</b>	<b>808</b>	<b>867</b>	<b>↑7,3</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

O grupo de tipificação das manifestações que mais apresentou variação positiva no ano de 2021 foi referente à denúncia, totalizando 17 manifestações, correspondendo a 325,0% em comparação ao ano de 2020 com 04 manifestações. Das 17 denúncias registradas, 66,67% foram contra o Estado e 33,33% são denúncias para o Estado. Ressalta que esse percentual maior, refere-se à subtração de gradil na via férrea da Companhia.

**Gráfico 4- Manifestação por Tipo de Manifestação- anos 2020 e 2021.**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

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

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

**Tabela 6 – Quantitativo e Variação das Manifestações por Grupo de Tipificação –2020 e 2021**

Grupo de Tipificação	Tipo de Manifestação	2020	2021	% Variação (+) (-)
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	640	704	↑10,0
	Denúncia	4	17	↑325,00
Solicitação de Serviço		120	110	↓8,33
Contribuição do Cidadão	Sugestão	27	24	↓11,11
	Elogio	17	12	↓29,41
<b>Total</b>		<b>808</b>	<b>867</b>	<b>↑7,30</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

**Gráfico 5– Manifestações por Grupo de Tipificação – 2021**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

### 3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto e as manifestações de maior número de incidência do ano 2021

Tabela 7 - Manifestações por Tipo/Assunto e as manifestações de maior número de incidência do ano 2021

Tipificação	Assuntos	Quantidade
Reclamação	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza	190
	Operacionalização do Metrô ( Linha Sul/Oeste )	135
	Operacionalização do VLT Linha Nordeste-(Parangaba-late)	80
	Coronavirus-COVID 19	79
Solicitação de Serviço	Área de domínio da linha férrea	42
	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza	27
	Cartão do Estudante/ Metrofor	21
	Operacionalização do Metrô ( linha sul/oeste)	10
Sugestão	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	12
	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	04
	Operacionalização do VLT linha nordeste (Parangaba-late	02

	Tarifas do metrô/bilhetagem	02
Denúncias	Conduta inadequada de servidor/colaborador	06
	Área de domínio da via férrea	03
	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	02
	Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza	01
Elogio	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	06
	Elogio ao servidor público/colaborador	06

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

Entre as reclamações, destacam-se aquelas classificadas como “Estrutura e funcionamento das estações”, em especial nas Linhas Sul e Oeste, sendo a primeira a de maior fluxo de passageiros. Entre essas manifestações estão aquelas relacionadas à conservação e manutenção, o que inclui toda a infraestrutura dos equipamentos, como iluminação, sistema sonoro, segurança, limpeza dos trens, etc.

Entre as solicitações de serviço, a solicitação de limpeza na área de domínio da linha férrea é a demanda mais recorrente. Contudo, em geral essas manifestações referem-se ao acúmulo de lixo no entorno da linha férrea, que é de responsabilidade das prefeituras e não do Governo do Estadual. Neste sentido, a Metrofor vem ampliando as suas campanhas e ações sociais, bem como estreitando comunicação com os órgãos responsáveis.

No tipo de sugestão operacionalização do Metrô( linha sul/oeste, o cidadão sugere a liberação de conduzir bicicletas nas composições. E no que se refere a denúncias o de maior incidência destaca conduta inadequada do servidor/colaborador e por fim o elogio refere-se aos serviços prestados pelo órgão e ao servidor/colaborador.

**Tabela 8 - Manifestações por Tipo/Assunto no ano 2021**

Tipificação	Assuntos	Quant.
<p style="text-align: center;">Reclamação Total- 704</p>	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza	190
	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	135
	Operacionalização do Metrô (VLT Parangaba-Mucuripe)	80
	Coronavirus-COVID-19	79
	Cartão do estudante/Metrofor	76
	Área de domínio da linha férrea	49
	Operacionalização do Metrô (VLT de Sobral)	41
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	11
	Operacionalização do Metrô (VLT do Cariri)	08
	Tarifas do metrô/bilhetagem	08
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	06
	Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza	06
	Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	02

	Poluição sonora (diversos)	02
	Sem assunto	02
	Atendimento telefônico	01
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	01
	Concurso público/seleção	01
	Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	01
	Divulgação de eventos na instituição	01
	Efetivo de pessoal de órgãos e entidades	01
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	01
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	01
	Sistema de busca de achados e perdidos	01
Denúncia Total-17	Conduta inadequada de servidor/colaborador	06
	Área de domínio da linha férrea	03
	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	02
	Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza	02

	Assédio sexual	01
	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	01
	Operacionalização do Metrô (VLT Parangaba-Mucuripe)	01
	Operacionalização do Metrô (VLT do Cariri)	01
Solicitação de Serviço Total - 110	Área de domínio da linha férrea	42
	Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	27
	Cartão do Estudante/Metrofor	21
	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	10
	Operacionalização do Metrô (VLT Parangaba-Mucuripe)	03
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	01
	Coronavirus-COVID-19	01
	Elogio ao servidor público/colaborador	01
	Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza	01
	Operacionalização do Metrô (VLT do Cariri)	01
	Sistema de busca de achados e perdidos	01

	Tarifas do Metrô/bilhetagem	01
Sugestão Total - 24	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	12
	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	04
	Operacionalização do Metrô (VLT Parangaba-Mucuripe)	02
	Tarifas do Metrô/bilhetagem	02
	Cartão do estudante/Metrofor	01
	Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	01
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	01
	Mídias sociais do governo do Estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	01
Elogio Total -12	Elogio aos serviços prestados pelo Órgão	06
	Elogio ao servidor público/colaborador	06

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

### 3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2021

**Tabela 9: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) - 2021**

Assuntos	Sub-Assuntos	Quantidade
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	Conservação e manutenção	67
	Serviços diversos (estacionamento, etc)	60
	Segurança patrimonial	38
	Iluminação	16
Operacionalização do Metrô das Linhas Sul e Oeste	Conduta do maquinista/segurança	41
	Não cumprimento de horários	38
	Transporte de material que excedam as dimensões permitidas	18
	Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados	16
Cartão de Estudante da Metrofor	Validade/renovação do cartão	81
	Problemas na validação/recarga do cartão	12
	Procedimentos para solicitação do cartão	04
	Demora na emissão do cartão	01
Área de domínio da via férrea	Limpeza da área da via férrea	70
	Manutenção técnica da linha férrea	21
	Extensão da malha metroferroviária	03
Operacionalização do VLT da Linha Nordeste-Parangaba-late	Operação assistida	29
	Conduta do maquinista/segurança	21
	Não cumprimento de horários	18
	Sistema de refrigeração	10

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

**Tabela 10: Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2021**

Assuntos	Quant.	Sub-Assuntos	Quant.
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	223	Conservação e manutenção	67
		Serviços diversos (estacionamento, etc)	60
		Segurança patrimonial	38
		Iluminação	16
		Limpeza	10
		Banheiros e bebedouros	09
		Bicicletário	04
		Acessibilidade	06
		Construção e manutenção de passarelas	06
		Mau atendimento na bilheteria	03
		Funcionamento das catracas eletrônicas	02
		Mau atendimento de servidor	02
		Conduta do maquinista/segurança	41
		Não cumprimento de horários	38
		Transporte de material que excedam as dimensões permitidas	18

Operacionalização do Metrô das Linhas Sul e Oeste	158	Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados	16
		Sistema de comunicação	10
		Sistema de refrigeração	09
		Sinalização na passagem de nível-PN	08
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, pintura)	07
		Limite de passageiros	04
		Acessibilidade e assentos prioritários	02
		Regras de convivência (alimentação, som, etc)	02
		Sistema de travamento de portas	02
		Implantação de linhas/ramais	01
Cartão de Estudante da Metrofor	98	Validade/renovação do cartão	81
		Problemas na validação/recarga do cartão	12
		Procedimentos para solicitação do cartão	04
		Demora na emissão do cartão	01
Área de domínio da via	94	Limpeza da área da via férrea	70
		Manutenção técnica da linha	21

férrea		férrea	
		Extensão da malha metroferroviária	03
Operacionalização do VLT da Linha Nordeste-Parangaba-late	86	Operação assistida	29
		Conduta do maquinista/segurança	21
		Não cumprimento de horários	18
		Sistema de refrigeração	10
		Implantação de linhas/ramais	02
		Sistema de comunicação	02
		Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados	01
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, etc)	01
		Regras de convivências(alimentação, som, etc )	01
Transporte de material que excedam as dimensões permitidas	01		
Coronavírus (COVID 19)	80	Ações de prevenção e combate ao Coronavírus	80
Operacionalização do VLT de Sobral	41	Conduta do maquinista/segurança	04
		Não cumprimento de horários	36

		Sistema de refrigeração	01
Conduta inadequada de servidor/colaborador	12	Tratamento indevido/desrespeitoso cm o público	05
		Desídia funcional (negligencia, desinteresse. etc	03
		Assédio sexual	02
		Tratamento indevido/desrespeitoso com o colega trabalho	01
		Utilização indevida de bens públicos	01
Insatisfação com os serviços prestado pelo órgão	12	Não cumprimento do horário do expediente	05
		Demora no atendimento	03
		Atendimento inadequado por prestador de serviços	02
		Desatualização de informações	01
		Mau atendimento	01
Tarifas do metrô / bilhetagem	11	Procedimentos de recargas	03
		Cartões/formas de pagamentos	02
		Procedimentos para gratuidade	02
		Valores de tarifa (inteira/meia)	02

		Procedimentos de integração	01
		Procedimentos para meia passagem	01
Operacionalização do VLT do Cariri	10	Não cumprimento de horários	04
		Conduta do maquinista/segurança	02
		Conservação e limpeza(assentos, janelas, etc)	01
		Implantação de linhas/ramais	01
		Problemas de frenagem	
		Regras de convivências(alimentação, som, etc )	01
		Sistema de refrigeração	01
Obras da Linha Leste da Metrofor	09	Impacto da obra na infraestrutura de imóveis	08
		Desapropriação/indenização	01
Elogio ao servidor público/colaborador	07	Sem sub-assunto	07
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	06	Sem sub-assunto (satisfação)	06
Informação sobre legislações estaduais (lei, decreto, portaria, etc)	02	Sem sub-assunto	02
Poluição sonora (diversos)	02	Abuso de instrumentos sonoros e sinais acústicos	01

		Barulho em oficinas/empresas	01
Sistema de busca e achados e perdidos	02	Sem subassunto	02
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	01	Danos ao patrimônio	01
Assédio Sexual	01	Vítima de chantagem sexual	01
Atendimento telefônico	01	Ligação interrompida	01
Atraso/falta de pagamento de pessoal	01	Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	02
Concurso público/seleção	01	Realização de concurso público/seleção	01
Consulta de bens patrimoniais	01	Sem subassunto	01
Divulgação de eventos na instituição	01	Sem assunto	01
Efetivo do pessoal dos órgãos e entidades	01	Colaboradores terceirizados	01
Estrutura e funcionamento do Metrô de Fortaleza	01	Dados legados	01
Estrutura e funcionamento do Órgão/Entidade	01	Informações	01
Mídias sociais do Governo do Estado ( oferta de serviços pelas redes sociais)	01	Sem subassunto	01

Sem assunto	01	Sem subassunto	02
<b>Total</b>	<b>867</b>		<b>867</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

De forma geral, o maior número de manifestações registradas é de reclamações, com 704 demandas. Ao longo de 2021, destacaram-se aquelas relativas a estrutura e funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza, a operacionalização do metrô (Linha Sul/Oeste), o não cumprimento do horário, com *headway* de 16 minutos entre trens, ao Cartão do estudante/Metrofor (Validade/renovação do cartão) e ao transporte de bicicleta (materiais que excedem as medidas permitidas), ganharam destaque.

Sobre a validade do Cartão do Estudante, os prazos foram alterados em função da pandemia de Coronavírus, tomando como referência a variação determinada pelos órgãos reguladores. Uma vez estabelecido, o número de manifestações sobre os prazos de validade foi reduzido. Sobre a liberação para o transporte de bicicletas a Companhia está alinhando as adequações do projeto em relação a estrutura física e operacional para garantir a segurança nas estações e nas composições do Metrô de Fortaleza. O lançamento do projeto será divulgado nos canais oficiais da Metrofor no Instagram, Facebook e no site oficial da empresa, tão logo a data seja definida.

### 3.3.3 Manifestação Assunto/Sub-Assunto (COVID -19) ano 2021

Tabela 11 – Manifestação Assunto/Sub assunto da pandemia da doença COVID -19 ano 2021

Assunto	Quant.	Sub-assunto	Quant.
Coronavírus (COVID 19)	80	Ações de prevenção e combate ao Coronavírus	80

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

As manifestações relacionadas às ações de combate ao coronavírus representam 9,23% do total de 867 manifestações registradas no ano de 2021. Destaque-se mais uma vez que esse alto número está relacionado a falta de uso de máscaras dos usuários do sistema metroviário e a lotação de passageiros nos horários de pico da operação.

### 3.4 Manifestações por Tipo de Serviços

Os serviços prestados pela Metrofor foram atualizados na Plataforma Guardião em 2020, sob orientação da CGE, que promoveu oficina para padronização da Carta de Serviços ao Cidadão. As manifestações estão sendo classificadas pelo Tipo de Serviço. Sobre o assunto, no ano de 2021 a Carta de Serviços teve sua divulgação ampliada pela Assessoria de Comunicação (ASCOM) que, através das mensagens individuais trocadas com os cidadãos que buscam informações nas redes sociais da companhia, fornece o link de acesso.

**Tabela 12 –Manifestações por tipo de serviço ano 2021**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem%</b>
Compra de passagem	01	0,12
Emitir cartão de estudante da Metrofor	02	0,23
Emitir 2ª via do cartão de estudante da Metrofor	01	0,12
Oferecer gratuidade	01	0,12
Não se aplica	432	49,81
Outros	430	49.60

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

### **3.5 Manifestações por Programa Orçamentário**

**Tabela 13 – Manifestações por Programa Orçamentário**

<b>Programa Orçamentário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem(%)</b>
Mobilidade, Trânsito e Transporte	863	99,54
Gestão Administrativa do Ceará	04	0,46
Total	867	100,0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

### **3.6 Manifestações por Unidades Internas – 2020 e 2021.**

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR – através de sua Diretoria Executiva e empenho de toda sua equipe de gestão, busca incessantemente o aprimoramento das operações metroferroviárias para contribuir com o desenvolvimento do Estado do Ceará, economizando tempo para as pessoas, garantindo a mobilidade e promovendo a inclusão social.

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos -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 14 – Manifestações por Unidades Internas – 2020 e 2021**

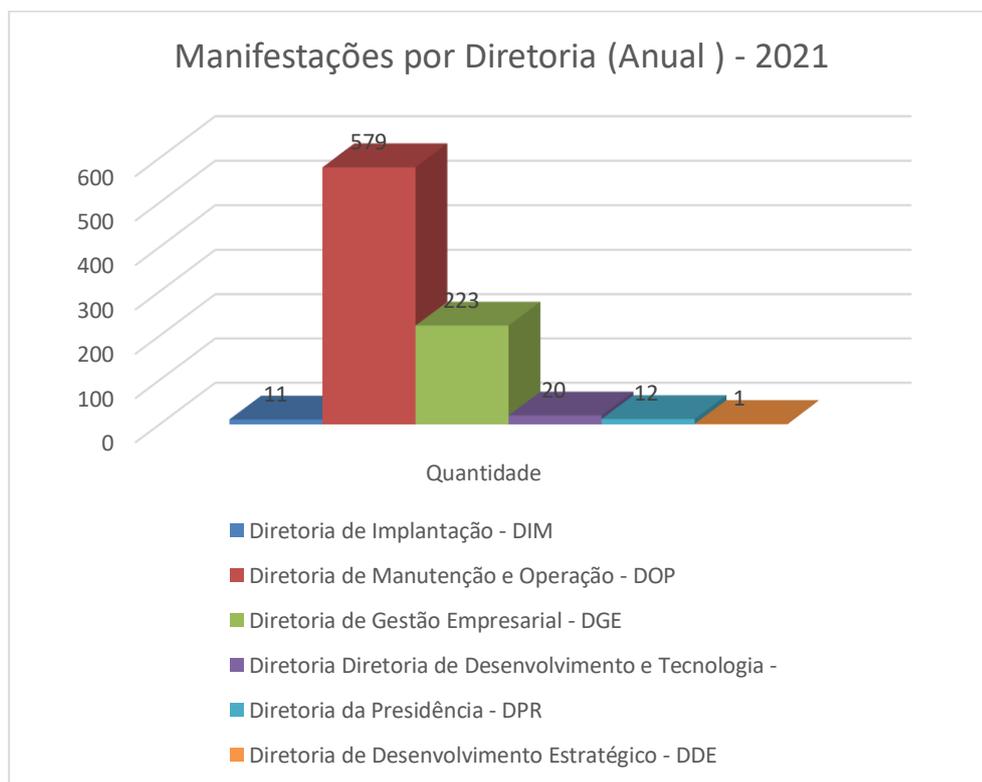
Diretoria	Assessoria/Gerência	2020	2021
Diretor Presidente-DPR	Presidente-DPR	00	00
	Secretaria Geral – SEGER	05	00
	Assessoria de Comunicação – ASCOM	02	07
	Assessoria de Engenharia Ambiental – AEA	01	01
	Assessoria Jurídica – ASJUR	01	00
	Assessoria Técnica – ASTEC	03	00
	Assessoria de Planejamento Estratégico – ASTEPLA	-	14
	Consultoria Jurídica – CONJUR	-	01
<b>Sub Total</b>		<b>12</b>	<b>23</b>
Diretoria de Desenvolvimento Estratégico-DDE	Gerência de Relacionamento de Mercado – GEREM	0	01
<b>Sub Total</b>		<b>0</b>	<b>01</b>
Diretoria de Gestão Empresarial-DGE	Gerência Administrativa – GERAD	18	81
	Gerência Comercial – GECOM	135	141
	Gerência de Recursos Humanos – GEREH	10	01
<b>Sub Total</b>		<b>163</b>	<b>223</b>

Diretoria de Implantação-DIM	Gerência de Obras Civas – GERO C	10	11
<b>Sub Total</b>		<b>10</b>	<b>11</b>
Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia-DET	Gerência de Projetos – GEPRO	25	18
	Gerência de Transportes e Integração – GETRI	00	02
<b>Sub Total</b>		<b>26</b>	<b>20</b>
Diretoria de Operação e Manutenção-DOP	Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente – GESIV	249	152
	Gerência de Controle e Tráfego – GECOT	125	129
	Gerência de Estações e Segurança Operacional – GESOP	190	215
	Gerência de Material Rodante e Oficinas – GEMOF	15	23
	Gerência Administrativa Operacional Sobral – GESOB	04	46
	Gerência Administrativa Operacional Cariri- GECAR	08	14
<b>Sub Total</b>		<b>591</b>	<b>579</b>
<b>Outras</b>		<b>06</b>	<b>02</b>
<b>Total</b>		<b>808</b>	<b>867</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

### 3.6.1 Gráfico das Manifestações por Diretoria no ano 2021

Gráfico 6 – Manifestações por Diretoria ano 2021



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

### 3.7 Manifestações por Município nos anos 2020 e 2021

Tabela 15 – Manifestações por Municípios – nos anos 2020 e 2021

Região Administrativa (IPECE)	Município/Estado	Ano 2020		Ano 2021	
		Quant. de Manifestações	%	Quant. de Manifestações	%
Grande Fortaleza	Fortaleza	69	8,5	350	40,37
	Caucaia	03	0,4	13	1,50
	Maracanaú	12	1,5	76	8,77
	Maranguape	00	00	01	0,12
	Pacatuba	04	0,5	08	0,92
Sertão de Sobral	Sobral	01	0,1	24	2,77
Cariri	Crato	01	0,1	02	0,23
	Juazeiro do Norte	00	00	06	0,69
	Outro Estado	00	00	02	0,24
	Indefinido	718	88,9	385	44,41
	<b>Total</b>	<b>808</b>	<b>100,0</b>	<b>867</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

**Tabela 16 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estados do Brasil – nos anos 2018, 2019, 2020 e 2021**

Estado/Município/Ano	2018	2019	2020	2021
Fortaleza	51	119	69	350
Abaiara	34	00	00	00
Maracanaú	20	24	12	76
Reriutaba	01	00	00	00
Trairi	02	00	00	00
Pacatuba	01	12	04	08
Caucaia	02	04	03	13
Crato	01	01	01	02
Maranguape	01	00	00	01
Sobral	01	04	01	24
Juazeiro do Norte	00	01	0	06
Horizonte	00	01	00	00
Massapê	00	01	00	00
Pacajus	00	01	00	00
São Paulo	00	01	00	00
Paraná	00	00	00	01
Rio Grande do Sul	00	00	00	01
Indefinido	1.183	1.357	718	385
<b>Total</b>	<b>1.297</b>	<b>1.526</b>	<b>808</b>	<b>867</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

#### 4-Indicadores da Ouvidoria- 2021

O Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo Estadual é regulamentado pelo Decreto N° 33.485/2020 que dispõe sobre a utilização da ferramenta, os prazos de resposta, procedimentos e relatórios. De acordo com o decreto, o prazo de resposta das manifestações de Ouvidoria é de 20 dias, prorrogável por mais 10 dias. O Tempo Médio de resposta dessa Ouvidoria no Exercício de 2021 foi de cinco (05) dias. Todas as 867 manifestações registradas no ano de 2021 na Plataforma Ceará Transparente foram finalizadas e respondidas no prazo.

##### 4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2020 e 2021

**Tabela 17 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2020 e 2021**

Descrição/Ano	2020	2021
Em preenchimento	0	0
Aguardando confirmação	0	0
Aguardando encaminhamento	0	0
Em atendimento - setorial	1	0
Em atendimento - área interna	3	0
Em validação -setorial	0	0
Em validação -CGE	0	0
Finalizado parcialmente	0	0
Finalizado	804	867
Invalidado	0	0
Em pedido de invalidação	0	0
Em validação sub-rede	0	0
Em atendimento em rede	0	0
<b>Total</b>	<b>808</b>	<b>867</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

**Tabela 18 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2019 a 2021**

Situação	Índice de Resolubilidade e em 2019	Índice de Resolubilidade e em 2020	Índice de Resolubilidade e em 2021
Manifestações Respondidas no Prazo	99,87	98,88	100,0
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0,00	0,62	0,00
Manifestações em apuração no Prazo (não concluída)	0,13	0,50	0,00
Manifestações em apuração fora do Prazo(não concluída)	0,00	0,00	0,00

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

Do total de 867 manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, somente 185 manifestações foram anônimas. Atingir 100% no índice de resolubilidade traz grande satisfação para a ouvidoria.

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

Dessa forma, no ano de 2021, o índice de resolubilidade se manteve em 100% com um tempo médio de resposta de 5 dias. As gerências administrativa e operacional com suas respectivas equipes técnicas, continuaram executando seus procedimentos operacionais padrão-POP de forma integrada e eficiente, apurando e respondendo as demandas dentro do prazo estabelecido, objetivando alcançar melhores resultados dos serviços prestados à população cearense.

Dessa forma, a Metrofor, na revisão do seu planejamento estratégico 2021, adotou como seu propósito: “Promover inclusão social e economizar o tempo das pessoas, contribuindo

para o desenvolvimento do Estado do Ceará”. Com esse propósito, a Metrofor alinha-se à Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU) promovendo ações para reduzir desigualdades e proporcionar melhor qualidade de vida aos habitantes e desenvolvimento econômico às cidades.

Outras ações desenvolvidas nas áreas socioambiental e clima organizacional em 2021, o cenário socioeconômico ainda foi especialmente difícil para toda sociedade em decorrência da pandemia, mas a possibilidade de retornar aos trabalhos presenciais na Companhia, como também, com usuários e comunidade permitiu que a equipe realizasse ações de impacto.

A companhia vem construindo diversos caminhos, sempre pautado na ética, transparência, fomentando um relacionamento responsável, junto com parceiros e comunidades, com a finalidade de desenvolver e implementar projetos e ações que visem a sustentabilidade do negócio e a geração de valor para todos os envolvidos.

Ações socioambientais e clima organizacional executadas pelo Metrô de Fortaleza no ano 2021, tais como;

✓ **Ações de clima organizacional**

Homenagear as pessoas em datas importantes do calendário ajuda a construir uma cultura organizacional de reconhecimento profissional e a promover um bom clima na Companhia.

✓ **Área Social**

Trilhando solidariedade: Doar alimentos é um ato de empatia e de cuidado com o outro. É compartilhando desses valores, considerando também o atual cenário da pandemia que assolou o Brasil causando desempregos e dificuldades financeiras, que a doação de alimentos ganhou lugar de destaque dentre as ações de voluntariado empresarial. Incentivar ações de voluntárias traz grandes benefícios dentre eles, a melhoria do clima organizacional e bem-estar geral das pessoas envolvidas.

Em parceria com o Instituto Nordeste Cidadania – INEC a Metrofor arrecadou junto aos seus colaboradores, distribuídos pelos diversos setores e estações, um total de 69 cestas básicas que foram doadas à Associação de Catadoras de Material Reciclável do Moura

Brasil, responsável pela distribuição para as famílias em situação de vulnerabilidade do bairro Moura Brasil, onde está localizada a sede da Metrofor.

✓ Doação da Brinquedoteca

Construir uma relação próspera e de proximidade com as comunidades lindeiras aos equipamentos da companhia sempre foi objetivo da Metrofor. Em 2021 foram feitas diversas ações para fortalecer esses laços iniciados em anos anteriores.

Um importante momento foi a entrega da brinquedoteca ao Centro de Educação Infantil Moura Brasil que atende crianças do berçário ao infantil V e fica nas proximidades da sede administrativa de Fortaleza e do canteiro de obras da Linha Lesta, em construção.

Para tanto, a parceria com o Movimento das Mulheres do Legislativo Cearense – MMLC foi um diferencial. Juntos, a Metrofor e o MMLC reformaram e entregaram a brinquedoteca beneficiando aproximadamente 120 crianças que estudam no local, através do espaço lúdico e seguro que promove o aprendizado e a criatividade. Na ocasião foram distribuídos folhetos da Ouvidoria Geral do Estado, reforçando a importância do diálogo e exercício da cidadania através da Ouvidoria. Ver mais detalhes em: <https://www.metrofor.ce.gov.br/2021/10/25/metrofor-e-mmlc-entregam-brinquedoteca-na-creche-moura-brasil/>

✓ Campanhas de Auto-Cuidado: Setembro Amarelo, Outubro Rosa e Novembro Azul  
Durante os meses de Setembro, Outubro e Novembro, a Metrofor desenvolveu campanhas de auto-cuidado, no sentido de sensibilizar da sua importância na qualidade de vida de todos. As campanhas ofereceram não só palestras, painéis e distribuição de informações para o público interno do edifício sede, mas também para os usuários que transitam nas estações da Metrofor. Entre as principais ações nas estações destacam-se a distribuição de panfletos, a abordagem direta ao usuário (atentando para as medidas preventivas de prevenção e combate à Covid-19), pequenas falas no interior dos trens, bem como o envolvimento de atores e agentes, em parceria com SESI, que realizaram intervenções.

Essas campanhas já fazem parte do calendário oficial de eventos da Metrofor, mas em 2021 a linguagem com o usuário ganhou novos contornos, envolvendo diferentes áreas da companhia e atingindo um maior número de cidadãos.

✓ **.Área Cultural**

✓ Exposição Fotográfica Sob Trilhos

A Metrofor inaugurou em agosto a exposição fotográfica “Sob Trilhos”, em alusão ao Dia Mundial da Fotografia, 19 de agosto. A exibição e difusão das artes aconteceu nas Estações Benfica e José de Alencar, onde retratava o cotidiano do sistema metroviário de Fortaleza. Todas as imagens foram produzidas em excursão no sistema metroviário, passando pelo Centro de Manutenções, em Pacatuba, e pela Linha Sul, com um grupo de fotógrafos estudantes, convidados pela Metrofor.

A exposição visa incentivar, entre os estudantes, o exercício do olhar artístico/fotográfico, dando visibilidade a alunos e alunas ainda em formação. Ao todo foram expostas 28 imagens.

➤ **Ações Específicas contra a Pandemia de 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 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;
- Reposição sistemática dos dispensadores com álcool em gel (70%); localizados nas dependências das 05 unidades da Companhia, assim como, nas Estações de Metrô e VLTs e Composições dos VLTs e TUEs.
- Realização de testes de COVID-19 em todos os seus empregados;
- Acompanhamento a empregados com grupo de risco/comorbidades;

- Acompanhamento a empregados sintomáticos.
- Ações de sanitização sistemática na Sede da Metrofor e nos trens foram intensificadas em 2021. Para mais informações sobre nossas ações sanitárias contra o COVID-19, visite <https://www.metrofor.ce.gov.br/>.

#### 4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2019 a 2021.

**Tabela 19– Tempo Médio de Resposta nos anos 2019 a 2021**

Tempo médio de resposta	Dias
Ano 2021	5 dias
Ano 2020	5 dias
Ano 2019	7 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

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 2021.

**Tabela 20 – Classificação da resposta/ demanda no ano 2021**

Classificação da resposta/ demanda no ano 2021.		
Especificação	Quantidade	Porcentagem(%)
Sem classificação	0	0,00
Demanda procedente	828	95,50
Não foi possível constatar	30	3,46
Parcialmente procedente	4	0,46
Não compete ao Poder Executivo Estadual	4	0,46
<b>Total</b>	<b>867</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

#### 4.1.4 Tipo de denúncias no ano de 2021

**Tabela 21 – Tipo de denúncias no ano de 2021**

<b>Tipo de denúncias no ano de 2021</b>		
<b>Especificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem(%5)</b>
Total de denúncias para o Estado	07	41,17
Total de denúncias contra o Estado	10	58,83
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

#### 4.1.5 Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2020 e 2021

**Tabela 22 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2020 e 2021**

<b>Situação</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2020</b>	<b>Índice de Resolubilidade em 2021</b>
Manifestações Respondidas no Prazo	98,88	100,0
Manifestações Respondidas fora do Prazo	0,62	0,00
Manifestações em apuração no Prazo (não concluída)	0,50	0,00
Manifestações em apuração fora do Prazo(não concluída)	0,00	0,00

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

Obtivemos um Índice de Resolubilidade de 100%, bastante satisfatório para o desempenho das funções de Ouvidoria, superando as metas estabelecidas junto à CGE.

## 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

### 4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2021.

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos concluiu o ano de 2021, com o registro de 867 manifestações, desse total, 54 pessoas responderam a Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, o que representa 6,22 % do total de manifestações no ano.

**Tabela 23 – Resultados da Pesquisa de Satisfação**

Perguntas	Média	Porcentagem(%)
1 - De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento. (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)	3,63	72,6
2 – Qual a sua satisfação com o tempo de retorno da resposta.	3,82	16,4
3 – Qual a sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal:	4,09	81,8
4 - Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento).	3,3	66,0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

Com o uso da escala Likert, variando de 1 à 5 pontos, obtivemos uma média de 4,09 de satisfação do canal de atendimento dos usuários referente a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade, o que corresponde a um índice de satisfação de 74,0%

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 3,63, o que corresponde a 72,6%. A segunda pesquisa também trata sobre satisfação “Com o tempo de retorno da resposta”, e os participantes consideraram 3,82 corresponde 76,4%.

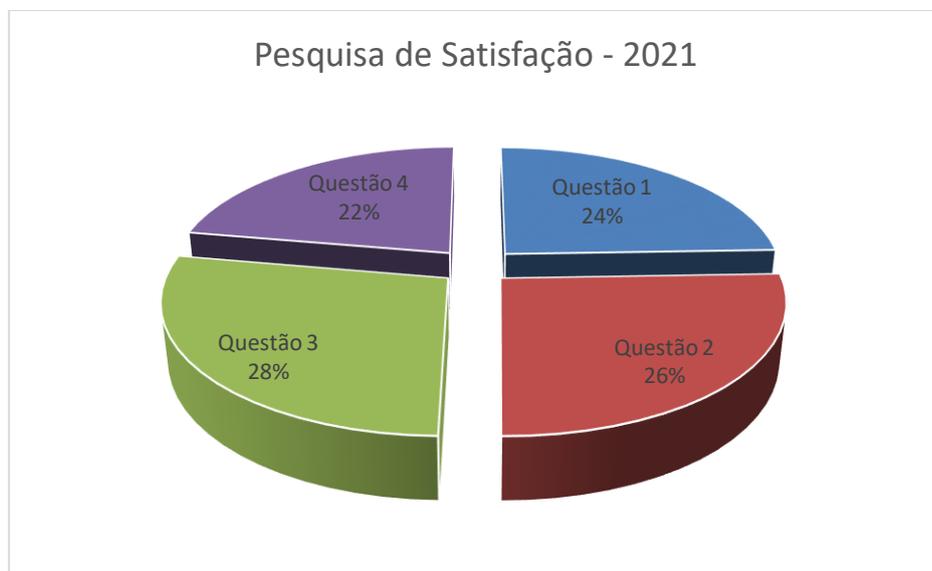
Na terceira consulta, a pergunta refere-se à satisfação “Com o canal utilizado para o registro de sua manifestação” tivemos como resultados 4,09, equivale a 81,8%.

Outra pergunta, sobre satisfação “Com a qualidade da resposta apresentada”, tivemos uma média de 3,59 , corresponde 66,0%.

Em seguida foi perguntado “Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era”, tivemos uma média de 3,58 corresponde 71,6%.

E por fim a pergunta “Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi” os participantes consideraram 3,59, que equivale a 71,8%. Para essas duas últimas perguntas a Ouvidoria superou as expectativas do cidadão em 7,8%

**Gráfico 7 - Pesquisa de Satisfação do Cidadão, 2021**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

#### 4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Durante o ano de 2021, das 867 manifestações registradas, responderam à pesquisa de satisfação 54 participantes, o que corresponde 6,22% do total das demandas recebidas no período. O que representa uma média de 3,71% e um índice de satisfação de 74,20% dos participantes. Destaca-se também que houve superação na expectativa do cidadão com índice de 7,8%.

Destaca-se que no ano de 2021 as perguntas da pesquisa de satisfação foram reformuladas para melhorar a interpretação e a conclusão da pesquisa.

#### ✓ Requalificação da Passagem de Nível da Rua Equador

A Metrofor sempre na busca de solucionar problemas ambientais, dentre eles o descarte incorreto de lixo, promoveu em parceria com Secretaria Regional IV a revitalização de um ponto de Lixo localizado no Bairro Montese. O espaço atualmente é cuidado também pelos moradores do entorno que usufruem da área para lazer.

✓ Campanha de prevenção as arboviroses

No mês de fevereiro foi realizada a campanha de prevenção as arboviroses, como dengue, zika e chikungunya, dentre outras. Foram destinados cartazes informativos para edifício-sede, estações, centro de manutenção e canteiro de obras em parceria com a Secretaria Regional VII. O objetivo é conscientizar os colaboradores que a melhor forma de prevenir as doenças é evitar as condições propícias à proliferação dos insetos transmissores.

✓ Semana do Meio Ambiente

**Sua Atitude muda o mundo!**

Este foi o tema da Semana do Meio Ambiente na Metrofor, que tem como inspiração o Dia Mundial do Meio Ambiente celebrado no dia 05 de junho.

Durante uma semana, a companhia estimulou práticas sustentáveis junto aos seus colaboradores com o objetivo de conscientizar as pessoas a contribuírem com a preservação do meio ambiente através da instalação de papa-pilhas e a troca de garrafas pet por mudas de plantas.

O papa-pilhas estimula o descarte correto de pilhas e baterias que são altamente prejudiciais ao meio ambiente se destinados a lixos comuns. Em sua primeira entrega a Metrofor destinou aproximadamente 250 pilhas e baterias ao Ecoponto da Varjota.

A equipe de serviços gerais participou de palestra voltada a separação correta de resíduos sólidos.

Por fim, após a campanha junto aos colaboradores de troca de garrafas pets por mudas recebidas da SEUMA e SEMA, a Metrofor doou 18 quilos de garrafas à Associação de Catadoras de Material Reciclável do Bairro Moura Brasil.

✓ Semana do Lixo Zero

A I Semana do Lixo Zero da Metrofor aconteceu em outubro de 2021, inspirada na campanha nacional do mesmo tema, tendo ações de arrecadação de eletroeletrônicos e palestra que trata sobre o descarte desses resíduos.

A campanha foi um convite aos colaboradores para uma reflexão sobre o consumo e a responsabilidade pelos resíduos produzidos. Além da arrecadação, empresa contou com

a palestra de Rosendo Neto falando sobre o tema de Gerenciamento de Resíduos Sólidos.

Através do descarte correto realizado pelos colaboradores, a companhia arrecadou diversos materiais eletroeletrônicos fora de uso que foram destinados à Sociedade Comunitária De Reciclagem De Resíduos Sólidos Do Pirambu (Socrelp), que é responsável pelo reaproveitamento e correta destinação dos resíduos doados, tais como:

- ✓ Garrafas pets arrecadadas: 250 kg
- ✓ Total de eletroeletrônicos arrecadados: 185 quilos

✓ Plantio de ipê na estação Vila Manoel Sátiro

O cuidado com meio ambiente também envolve a qualidade de vida no trabalho. Para tornar o local de trabalho mais agradável, seguro e propício para o bom desenvolvimento das atividades, a Metrofor plantou 10 mudas de Ipês na Estação Vila Manoel Sátiro, ação esta realizada através da solicitação dos colaboradores e da CIPA. Todas as mudas foram doadas pela Secretaria de Meio Ambiente da Prefeitura de Fortaleza.

- ✓ Ações de sanitização sistemática na Sede da Metrofor e nos trens foram intensificadas em 2021. Para mais informações sobre nossas ações sanitárias contra o COVID-19, visite <https://www.metrofor.ce.gov.br/>.

#### 4.2.3 Amostra de Respondentes

**Tabela 24 - Amostra de respondentes**

Especificação	Quantidade
Total de pesquisas respondidas	54
Total de manifestações finalizadas	867
Representação da Amostra	6,22%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

#### 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

**Tabela 25 - Amostra de respondentes**

Especificação	Média
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,58
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,59

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2022

#### **5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2021**

O Metrô de Fortaleza tomou providências 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 2021 a empresa passou por uma série de melhorias:

- Foi dada continuidade à qualificação e treinamento de operação e manutenção das linhas da Metrofor (Sistema Fortaleza, Sobral e Cariri), online.
- 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).
- 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 5h30 minutos às 22h46 minutos;
- Os investimentos na malha metroferroviária não cessaram em 2021, mesmo com o quadro da pandemia COVID-19 ainda gerando um cenário de incertezas, foram feitos investimentos em energia limpa. Além disso, os investimentos não se restringiram à operação, estando em processo de contratação os mecanismos para maior conforto do cidadão, como banheiros com acessibilidade em todas as estações.
- Sobre qualidade da comunicação com a sociedade, destaca-se que muitas das notícias captadas pelo serviço de clippagem (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 2021, 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.

### 5.1 - Motivos das Manifestações

Os motivos das manifestações mais recorrentes no ano 2021, referem-se a Estrutura e funcionamento do metrô, com 223 manifestações, no que corresponde a 25,72%, em

seguida Operacionalização do Metrô das Linhas Sul e Oeste com 158 manifestações, com um percentual de 18,22, em terceiro motivo, o Cartão de Estudante da Metrofor, com total de 98, representa 11,30% do total de 867 manifestações, depois tivemos, Área de domínio da via férrea com 94 manifestações corresponde 10,84%, em seguida Operacionalização do VLT da Linha Nordeste-Parangaba-late com 86 manifestações, equivale a 9,91% e Coronavírus (COVID 19) com 80 manifestações, correspondente a 9,22% Desse assuntos registrados, correspondem aos subassuntos de maior incidência a conservação e manutenção, validade/renovação do cartão da Metrofor, limpeza na via férrea, não cumprimento de horários, serviços diversos (estacionamentos, conduzir bicicleta dentro das composições, etc), operação assistida e ações de prevenção e combate ao coronavírus.

## 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

De forma geral, o maior número de manifestações registradas é de reclamações, com 704 demandas. Ao longo de 2021, destacaram-se aquelas relativas a estrutura e funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza, a operacionalização do metrô (Linha Sul/Oeste), o não cumprimento do horário, com *headway* de 16 minutos entre trens, ao Cartão do estudante/Metrofor (Validade/renovação do cartão) e ao transporte de bicicleta (materiais que excedem as medidas permitidas), ganharam destaque.

Sobre a validade do Cartão do Estudante, os prazos foram alterados em função da pandemia de Coronavírus, tomando como referência a variação determinada pelos órgãos reguladores. Uma vez estabelecido, o número de manifestações sobre os prazos de validade foi reduzido. Sobre a liberação para o transporte de bicicletas a Companhia está alinhando as adequações do projeto em relação a estrutura física e operacional para garantir a segurança nas estações e nas composições do Metrô de Fortaleza. O lançamento do projeto será divulgado nos canais oficiais da Metrofor no Instagram, Facebook e no site oficial da empresa, tão logo a data seja definida.

### 5.3 - *Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas*

Em 2021 a Metrofor teve desafios diversos enfrentados por sua administração e por sua equipe operacional. Em primeiro lugar, os desafios enfrentados em 2020 relativos à pandemia continuaram em 2021, exigindo medidas de controle e contenção de viagens. Muitas das medidas propostas para o ano, tal como a implantação de sistemas de sinalização e controle operacional da linha sul e Parangaba-Mucuripe, redução do headway e aumento do número de viagens foram reprogramados por questões financeiras que continuam a ser discutidas no âmbito estadual. Com a retomada das atividades econômicas, em 2022 esses projetos serão concluídos gerando os benefícios necessários para os usuários.

Como já visto, os sistemas de transporte públicos urbanos são importantes componentes de atendimento a direitos e necessidades da sociedade, sendo que a população necessita de uma estrutura pública urbana que permita o exercício pleno do direito de ir e vir sob condições de segurança, higiene e eficácia, possibilitando assim adequadas condições à mobilidade plena de seus cidadãos. Nos assuntos citados das manifestações de estrutura e funcionamento das estações, operacionalização do metrô/VLT, área de domínio da via férrea, segurança patrimonial, a Metrofor está firmando um convênio com a Polícia Militar do Estado do Ceará no sentido de se formar uma estrutura na PM voltada para a segurança dos cidadãos nesse importante instrumento de mobilidade que é o metrô.

Ainda, com o objetivo de melhorar a qualidade do serviço e a sustentação das operações, a Metrofor aprovou a realização de concurso público para suprir as vagas atualmente existentes, já que atualmente grande parte dos serviços é sustentado por colaboradores.

Vale destacar que a tarifa da passagem cobrada aos usuários, manteve-se o mesmo valor, de forma diferenciada em cada uma das linhas: ● Linha Sul: tarifa integral de R\$3,60; ● VLT Parangaba-Mucuripe: gratuito em virtude de estar em operação assistida; ● Linha Oeste: tarifa integral de R\$1,00; ● Linha Leste: em fase de obras; ● VLT de Sobral: tarifa integral de R\$1,00; ● VLT do Cariri: tarifa integral de R\$1,00.

Em relação às ocorrências gerais, chamou a atenção da administração a melhoria do monitoramento, com implantação do setor de achados e perdidos por exemplo. Esse setor permite a devolução de itens perdidos pelos usuários e é instrumento essencial para o desenvolvimento de confiança da população na Metrofor. Destaque-se ainda, com relação a esses dados, que no ano de 2020 as horas operacionais foram reduzidas por decorrência das ações de combate ao

COVID-19. Em 2021, embora tenha havido melhora, ainda houve grande volume de atividades remotas, tanto internamente na empresa, quanto no sistema econômico de forma geral.

## **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. 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 transportados em 2020 um total de 9.570.987 passageiros e cerca de 12 milhões de passageiros em 2021. Com o avanço da vacinação em massa e a eficácia das vacinas sobre as novas variantes do Coronavírus, juntamente com as ações de ampliação e integração da rede metroferroviária espera-se uma melhoria significativa no número de passageiros transportados para 2022. Dessa forma, ao assegurar a mobilidade urbana, parte essencial do direito de ir e vir do cidadão, a Ouvidoria da Metrofor faz parte dos benefícios alcançados da Companhia no que se refere ao cumprimento do papel social essencial na vida do cidadão cearense.

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 sociedade passou a ter acesso 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. 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 2021, 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 2021.

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.
- Curso Básico de Ouvidoria, totalizando 15 horas/aula;
- Curso de Certificação em Ouvidoria, realizado entre os meses de Maio e Outubro de 2021, totalizando 123 horas/aula;
- Curso de tratamento de denúncias, totalizando 16 horas/aula;
- Oficina de Qualidade nas Respostas da Ouvidoria;
- Oficina de Operacionalização da Plataforma Ceará Transparente.

## **8- Boas Práticas de Ouvidoria**

A partir do aumento das reclamações registradas na Ouvidoria referentes ao embarque e desembarque de passageiros, no mês de Outubro de 2021 a Metrofor lançou a Semana da Gentileza, uma campanha com objetivo de levar aos passageiros orientações e sensibilização quanto ao sentimento de coletividade e bem estar no transporte público. A Metrofor realizou em novembro de 2021 a sua I Semana da Gentileza.

Durante os dias da campanha, a empresa divulgou mensagens sobre a importância de ceder o lugar para os mais idosos, orientações quanto ao uso correto das escadas fixas e rolantes, cuidados com embarque e desembarque, e outras dicas para reforçar a boa convivência nos espaços públicos, demandas decorrentes da observação do fluxo de pessoas nos trens e estações. A campanha também reforçou a necessidade do respeito à prioridade dos assentos nos trens e estações,

Na véspera do Dia Mundial da Gentileza, celebrado em 13 de novembro, houve uma intervenção teatral na Linha Sul, realizada pela Metrofor em parceria com o Serviço Social do Comércio de Fortaleza. A campanha contou ainda com crianças para protagonizarem as imagens e mensagens da Semana da Gentileza, através de fotos e cartazes, como também deram voz às mensagens de áudio que foram exibidas nos trens e estações.

Ver mais detalhes em: <https://www.metrofor.ce.gov.br/2021/11/10/semana-da-gentileza-no-metrofor-leva-mensagens-de-boa-convivencia-aos-passageiros/>

## **9-Considerações Finais**

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2021 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.

Assim, a Administração da Metrofor mantém seu foco em processos de melhoria contínua como ferramenta principal de sustentação da desafiadora missão de atender às Políticas Públicas de mobilidade em modais metroviários.

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.

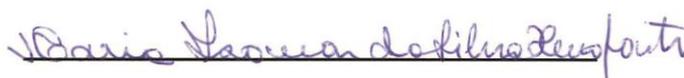
## 10. Sugestões e Recomendações para o ano 2022

A Companhia destacou nos planos de metas para o ano de 2022, ações voltadas para o crescimento e desenvolvimento do sistema tais como:

- ❖ Conquistar selos e certificações de reconhecimento no campo da responsabilidade social;
- ❖ Participar e realizar eventos com maior interface na temática mobilidade urbana;
- ❖ Dar continuidade ao projeto de educação no trânsito, com todos os setores já envolvidos;
- ❖ Selecionar projetos/campanhas/eventos/ações que ajudem a promover a sustentabilidade;
- ❖ Ampliar a transparência das ações e resultados:  
Elaborar espaço no site da empresa para divulgação de atividades da área socioambiental;
- ❖ Fortalecer o compromisso da empresa com o desenvolvimento das comunidades locais, vinculados à política de responsabilidade social;
- ❖ Executar o projeto de arte urbana em planejamento para 2022;
- ❖ Realizar parcerias com órgãos governamentais, ONGs e OSs, dentre outros atores sociais nos eixos: saúde, educação, cultura e esporte/lazer;
- ❖ Desenvolver um calendário de ações de saúde, junto às secretarias de saúde, para o ano de 2022;
- ❖ Otimizar o processo de gerenciamento dos resíduos sólidos do edifício sede e estações modelos através da coleta seletiva;
- ❖ Implantar melhorias na gestão ambiental da Instituição;
- ❖ Expandir o programa de educação ambiental de abrangência interna e externa à Instituição;
- ❖ Identificar e promover urbanização e requalificação de áreas poluídas próximas a faixa de domínio;
- ❖ Reestruturar e retornar com o programa de visitas ao metrô de Fortaleza;
- ❖ Instalar placas solares nas estações JK e Padre Cícero;

- ❖ 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.
- ❖ Concluir a implantação de sistemas de sinalização e controle operacional da linha sul e Parangaba-Mucuripe, redução do headway e aumento do número de viagens, esses projetos serão concluídos gerando os benefícios necessários para os usuários.
- ❖ Realizar concurso público, com 150 vagas, publicação do Edital e certame ocorrendo em 2022.

Fortaleza, 03 de Fevereiro de 2022



**Maria Isomar da Silva Xenofonte**

**Ouvidora Setorial da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos**

## 11- Pronunciamento do Diretor Presidente do Metrô de Fortaleza

Servir ao cidadão é, antes de tudo, estar disposto a ouvi-lo. Estar atento ao que ele tem a nos dizer e buscar formas e solucionar as questões trazidas por ele. É dessa forma que a Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – Metrofor contribui com a gestão no cumprimento da missão da empresa: “Promover inclusão social e economizar o tempo das pessoas, contribuindo para o desenvolvimento do Estado do Ceará.”

A Ouvidoria, bem como os canais oficiais de comunicação como as redes sociais e site, buscam sempre manter o diálogo aberto com a sociedade em geral e os usuários de seus serviços em particular.

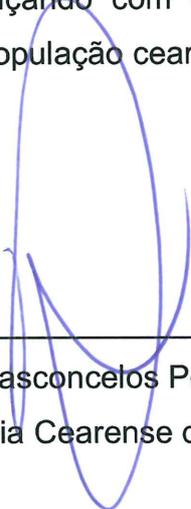
Em tempos de pandemia, quando todos nós enfrentamos diferentes desafios, com o Metrofor não foi diferente. Durante todo o ano de 2021, a operação não foi interrompida, garantindo transporte público de qualidade para milhões de pessoas que seguiram se deslocando para os mais diferentes destinos de forma rápida e segura. Seguimos investindo em medidas protetivas de combate ao Coronavírus como reforço na limpeza e sanitização dos veículos, disponibilização de álcool em gel e conscientização constante a respeito do uso de máscara e distanciamento social.

A maior interação com a sociedade nos permitiu também inovar e oferecer serviços e ações sociais gratuitas realizadas tanto nas estações como na comunidade do entorno. Doações de cestas básicas, construção de brinquedoteca, eventos culturais e campanhas de saúde como prevenção ao câncer e ao suicídio são alguns exemplos do que ofertamos aos nossos passageiros de diferentes linhas tanto na capital quanto no interior.

Apesar do ano de 2021 ter sido ainda marcado por mais uma onda de Covid-19, ele também marcou a retomada do nosso crescimento em relação a 2020, início da pandemia. O crescimento do número total de passageiros chegou a 29% em relação a 2020 e, muito em função disso, nossas manifestações na Ouvidoria também cresceram 7,3%.

Também avançamos no planejamento estratégico da companhia e em ações de gestão que nos permitirão seguir crescendo e superando os obstáculos impostos pelos anos anteriores. Por isso, em 2022, seguiremos avançando com novas metas e conquistas, sempre preparados a prestar bons serviços à população cearense.

Fortaleza 03 de fevereiro de 2022



---

Igor Vasconcelos Ponte

Diretor Presidente da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos

# ANEXOS

## **Anexo 1- Boas Práticas de Ouvidoria/Controle Social**

**Título da Prática/Ação:** Semana da Gentileza

**Período de realização da Prática/Ação:**

10 a 12 de Novembro de 2021, com atividades estendidas até 30 de Novembro.

**Justificar a ação/prática:**

A integração entre a Ouvidoria e as demais áreas internas da Companhia e a parceria com outras Instituições do Estado do Ceará são fundamentais para a efetivação das ações e a qualidade de vida do bem viver coletivo e o sentimento de gentileza se faz necessário no transporte público e na vida social e coletiva, ainda mais num cenário em que todos passam por dificuldades agravadas pela pandemia.

Foi com esse olhar sensível ao cuidado coletivo que foi pensada a Campanha da Semana da Gentileza, no mês de novembro/2021, com o envolvimento das áreas administrativa, operacional, assessorias, entre outras parcerias envolvidas com a temática. Essa Campanha surgiu da percepção da Ouvidoria que, através das manifestações recebidas e encaminhadas para as diversas áreas internas da Companhia, permitiu uma ação conjunta de planejamento e ação coordenada. Essa ação considerou o grande fluxo de passageiros que circulam diariamente nas estações da Metrofor e que se concentra em horários de pico, trazendo muitas vezes problemas no embarque e desembarque nos trens, assim como de deslocamento nas escadas fixas e rolantes. O volume de manifestações recebidas pela Ouvidoria acerca desses desconfortos levou à uma reflexão conjunta com diversas áreas e instâncias organizacionais da empresa e ações efetivas em estações e trens da Metrofor, que promoveu encontros para pensar em ações de prevenção e mitigação do problema. Some-se a isso a preocupação com as regras de segurança sanitárias, que orientam a manter distanciamento social e uso de máscaras.

Como estratégia para sensibilizar maior número possível de pessoas, a Metrofor trouxe crianças para protagonizarem as imagens e mensagens da Semana da Gentileza. São meninos e meninas de 3 a 13 anos de idade que aparecem nas fotos e cartazes que foram fixados nos trens e estações e postadas nas redes sociais da empresa. As crianças também deram voz às mensagens de áudio que foram exibidas nos trens e estações. Assim, a empresa espera que o sentimento de pureza e leveza das crianças possa ajudar a promover a gentileza urbana tão necessária no transporte público. E além dos resultados práticos no convívio social, a ação mostra a relevância e potencial de integração entre a Ouvidoria e as demais áreas da empresa.

### **Descrição**

A campanha Semana da Gentileza teve o objetivo de levar aos passageiros orientações e sensibilização quanto ao sentimento de coletividade e bem-estar no transporte público. Durante os dias da campanha, a empresa promoveu duas ações principais: a) a divulgação de mensagens (sonoras e impressas) sobre a importância de ceder o lugar para os mais idosos, cuidados com embarque e desembarque, e outras dicas para reforçar a boa convivência nos espaços públicos, e b) uma intervenção teatral na estação Parangaba, realizada pela Metrofor em parceria com o Serviço Social do Comércio (Sesc Fortaleza). Os artistas também fizeram intervenções em viagens na Linha Sul de Fortaleza, demonstrando o quanto atitudes simples e gentis podem melhorar o cotidiano das pessoas. Com essas ações, a Metrofor reforça seu papel de estimular sempre a melhor convivência possível entre seus milhares de passageiros.

Todas as orientações e mensagens transmitem apelo ao convívio social harmônico, e mostraram a importância de aguardar a saída dos passageiros no desembarque antes de embarcar, de nunca sentar nas escadas e sempre deixar o lado esquerdo livre. A campanha reforçou a necessidade do respeito à prioridade dos assentos nos trens e estações, estimulando para que as cadeiras sempre sejam cedidas às grávidas, idosos, pessoas com crianças de colo e demais grupos prioritários. A mensagem mais simples foi mostrar que a gentileza gera sim gentileza e que pequenas atitudes transformam o mundo.

## Metodologia

Pensada a partir de planejamento de áreas operacional, de comunicação, planejamento da companhia, recursos humanos, e com a iniciativa e apoio da Ouvidoria, seguiram-se alguns passos:

- ❖ Reuniões internas para avaliação dos problemas mais comuns relatados pelas manifestações associadas ao tema;
- ❖ Definição da temática da campanha, que aproveitou a proximidade o Dia da Gentileza (13/10);
- ❖ Delimitação de estratégias específicas: quais estações, melhores dias e horários, demandas práticas para cada área e parcerias que poderiam ser estabelecidas;
- ❖ Campanha visual e sonora, realizada com apoio a Casa Civil, que teve como protagonistas crianças das famílias de servidores e colaboradores que foram ao estúdio de gravação, emitindo mensagens educativas;
- ❖ A equipe de Comunicação da companhia realizou ensaio fotográfico com as mesmas crianças;
- ❖ Foi instalada sinalização nas estações com orientações para embarque/desembarque, bem como fluxo em horários de pico e das escadas;
- ❖ Parceria com o SESC, que envolveu atores nas estações e no interior dos trens.

## Evidências da realização da Ação/Prática

Imagens da campanha constam no Anexo 2.

## Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática:

A diminuição no número de manifestações e de queixas percebidas diretamente pelos servidores e colaboradores da Metrofor que trabalham nas estações diminuíram. Por outro lado, as manifestações posteriormente registradas apresentaram um teor mais organizado, visto que muitas das orientações repassadas sequer eram entendidas como necessário para o bom funcionamento do serviço. Assim, o cidadão se tornou “vigilante da gentileza” e das boas práticas, o que se percebe de forma positiva.

Além disso, a integração das diferentes áreas da empresa desde a percepção da demanda até o planejamento e realização da campanha agregou multidisciplinaridade aos vários setores, gerências e níveis hierárquicos. Além dos gestores, os servidores e colaboradores – inclusive os Jovens Aprendizes – estiveram diretamente envolvidos, gerando uma grande mobilização que foi além das estações. O engajamento nas mídias sociais mostra quantitativamente o envolvimento através de “likes”, repostagens e postagens próprias com marcação da conta da Metrofor, em especial no Instagram.

Fotos e pequenos relatos sensíveis foram recebidos de usuários e também de não usuários alcançados pela campanha, assim como de servidores e colaboradores evidenciaram a transformação gerencial e pessoal das relações humanas e sociais para o bom funcionamento da empresa e da sociedade. Desta forma, a Metrofor cumpre o seu papel de agente institucional-social, contribuindo para o incremento da mobilidade urbana e da qualidade de vida dos cidadãos cearense e usuários em geral.

O sucesso da campanha a inseriu no calendário oficial de eventos da Metrofor para 2022.

## Anexo 2 - Imagens dos Eventos e Ações realizadas durante o ano 2021

### Imagem 1: Campanha Dia das Mães



Fonte:  
Acervo

METROFOR, 2022

### Imagem 2: Campanha Dia das Pais



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 3: Trilhando Solidariedade**



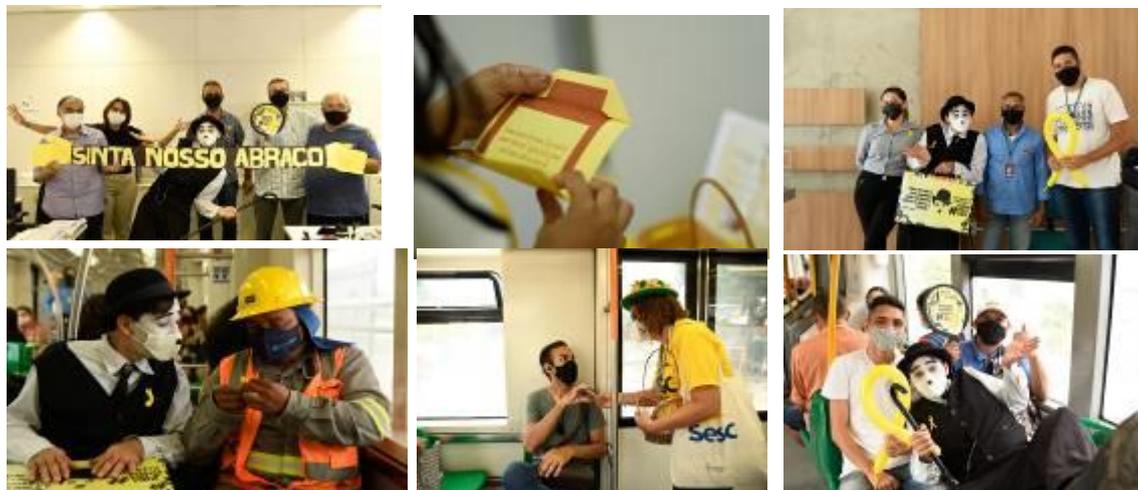
Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 4: Doação da Brinquedoteca**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 5: Campanha Setembro Amarelo – Ações no edifício sede, nas estações e metrô**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 6: Campanha Setembro Amarelo – Curso Guardiões da Vida**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 7: Campanha Outubro Rosa – Ações no edifício sede**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 8: Campanha Outubro Rosa – Ações nas estações**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 9: Campanha Novembro Azul – Ações no edifício sede e nas estações**



Fonte: Acervo METROFOR, 202

**Imagem 10: Exposição Fotográfica Sob Trilhos**



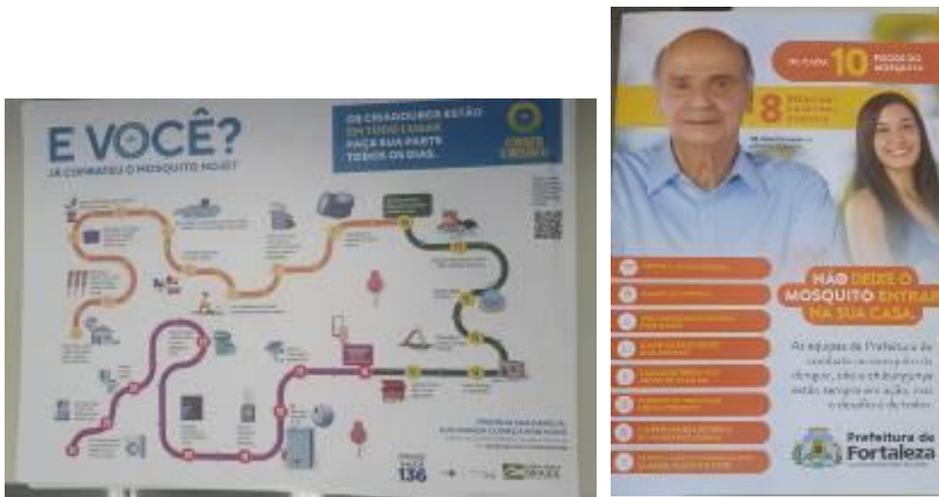
Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 11: Requalificação da passagem de nível da estação vila Manoel Sátiro**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 12: Campanha de prevenção as arboviroses**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 13: Semana do Meio Ambiente**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 14: Semana do Lixo Zero**



METROFOR, 2022

### Imagem 15: Plantio de ipês na estação da Vila Manoel Sátiro



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

## Imagem 16: Informativo com orientações de prevenção ao Coronavírus e sobre o retorno ao trabalho presencial



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

## Imagem 17: Aplicação de teste de Covid 19 em servidores e colaboradores



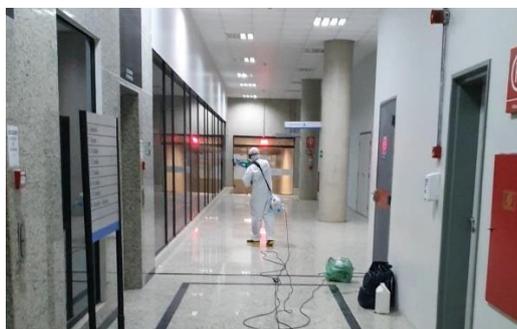
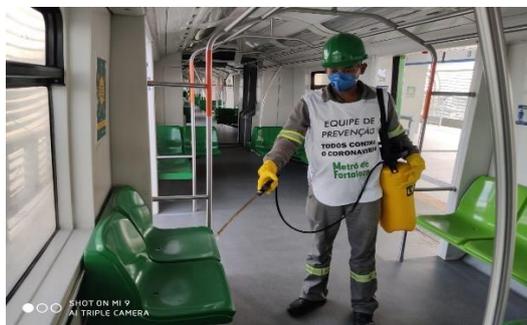
Fonte: Acervo METROFOR, 202

**Imagem 18: Dispensadores com álcool em gel nas estações, oficinas e edifício sede**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

**Imagem 19: Sanitização nas estações, oficinas, trens e edifício sede**



Fonte: Acervo METROFOR, 2022

Imagem 20: I Semana da Gentileza da Metrofor



Fonte: Acervo METROFOR, 2022