

**Metrô de  
Fortaleza**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

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

## **Relatório de Gestão de Ouvidoria 2022**

**Período 01/01/2022 a 31/12/2022**

### **Fortaleza-Ceará**

Rua Senador Jaguaribe, 501 – Moura Brasil  
CEP 60.010-010 – Fortaleza/CE – Tel.: (085) 3101 7100



**Metrô de  
Fortaleza**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

**Diretor-Presidente**

**Plínio Pompeu de Saboya Magalhães Neto**

**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 2022</b> .....	9
<b>3- Ouvidoria em números - 2022</b> .....	11
3.1 – Total de manifestações por período .....	11
<b>3.1.1 – Total de manifestações por período – 2019 a 2022</b> .....	12
<b>Tabela 1: Total de Manifestações – anos 2019 a 2022</b> .....	13
<b>Gráfico 1 – Total de Manifestações por período (Anual) – 2019 a 2022</b> .....	13
<b>Tabela 2 - Total de manifestações por período – 2022</b> .....	14
<b>Tabela 3 – Manifestações por período (Mensal) – 2022</b> .....	15
<b>Gráfico 2 – Total de Manifestações por período (Mensal) – 2022</b> .....	15
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada .....	16
<b>Tabela 4 - Manifestações por Meio de Entrada (Anual) – 2021 e 2022</b> .....	16
<b>Gráfico 3 – Manifestações por Meio de Entrada (Mensal) – 2022</b> .....	17
3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2021 e 2022 .....	18
<b>Tabela 5 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2021 e 2022</b> .....	18
<b>Gráfico 4- Manifestação por Tipo de Manifestação- anos 2021 e 2022</b> .....	19
<b>Tabela 6 – Quantitativo e Variação das Manifestações por Grupo de Tipificação –2021 e 2022</b> .....	19
<b>Gráfico 5– Manifestações por Grupo de Tipificação – 2022</b> .....	20
<b>3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto – 2022</b> .....	21
<b>Tabela 7 - Manifestações por Tipo/Assunto – 2022</b> .....	21
<b>3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2022</b> .....	24
<b>Tabela 8: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) – 2022</b> .....	24
<b>Tabela 9: Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2022</b> .....	25
<b>3.3.3 Manifestação Assunto/Sub-Assunto (COVID -19) ano 2022</b> .....	31
<b>Tabela 10 – Manifestação Assunto/Sub assunto da pandemia da doença COVID -19 ano 2022</b> .....	31
3.4 Manifestações por Tipo de Serviços.....	31
<b>Figura 1: Acesso direto aos serviços prestados pelo Metrofor no site institucional</b> .....	32

Figura 2: Barra de acesso rápido nos sites institucionais do governo do Estado do Ceará.....	32
<b>Tabela 11 – Manifestações por tipo de serviço ano 2022</b> .....	33
3.5 Manifestações por Programa Orçamentário.....	33
<b>Tabela 12 – Manifestações por Programa Orçamentário - 2022</b> .....	33
3.6 Manifestações por Unidades Internas – 2021 e 2022.....	34
<b>Tabela 13 – Manifestações por Unidades Internas – 2021 e 202</b> .....	34
3.6.1 Manifestações por Diretoria no ano 2022.....	37
<b>Gráfico 6 – Manifestações por Diretoria ano 2022</b> .....	37
3.7 Manifestações por Município nos anos 2021 e 2022.....	37
<b>Tabela 14 – Manifestações por Municípios – nos anos 2021 e 2022</b> .....	37
<b>Tabela 15 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estados do Brasil – nos anos 2021 e 2022</b> .....	39
<b>4- Indicadores da Ouvidoria- 2022</b> .....	40
4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2021 e 2022.....	40
<b>Tabela 16 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2021 e 2022</b> .....	40
<b>Tabela 17 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2021 e 2022</b> .....	41
4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade.....	41
4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2021 e 2022.....	44
<b>Tabela 18– Tempo Médio de Resposta nos anos 2021 e 2022</b> .....	44
4.1.3 Classificação da resposta/ demanda no ano 2022.....	45
<b>Tabela 19 – Classificação da resposta/ demanda no ano 2022</b> .....	45
4.1.4 Tipo de denúncias no ano de 2022.....	45
<b>Tabela 20 – Tipo de denúncias no ano de 2022</b> .....	45
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria.....	46
4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2022.....	46
<b>Tabela 21 – Resultados da Pesquisa de Satisfação</b> .....	46
<b>Gráfico 7 - Pesquisa de Satisfação do Cidadão, 2022</b> .....	47
4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação.....	47
<b>Tabela 22 - Amostra de respondentes</b> .....	50
4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria.....	50
<b>Tabela 23 – Resultados da Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria</b> .....	50

<b>4.2.5 – Índice de Resolutividade</b> .....	51
<b>Tabela 24 - Índice de Resolutividade das manifestações</b> .....	51
<b>5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2022</b>	52
5.1 - Motivos das Manifestações.....	54
5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes .....	55
5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas.....	57
<b>6- Benefícios alcançados pela Ouvidoria</b> .....	59
<b>7- Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias</b> .....	62
<b>8- Carta de Serviços</b> .....	63
<b>Tabela 25: Manifestações por tipo de serviço – 2022</b> .....	63
8.1 Satisfação dos Usuários com o serviço Solicitação do Cartão do Estudante .....	65
8.1.1 Avaliação dos Usuários com o Cartão do Estudante do Metrofor .....	65
8.1.2 Amostra de Respondentes e Resultados.....	66
<b>Tabela 26: Satisfação com o Cartão do Estudante</b> .....	66
<b>Tabela 27: Satisfação acerca das Reclamações mais frequentes na Ouvidoria</b> .....	67
<b>9- Boas Práticas de Ouvidoria</b> .....	68
<b>10- Considerações Finais</b> .....	72
<b>11- Sugestões e Recomendações para o ano 2023</b> .....	74
<b>ANEXO</b> .....	77
<b>Anexo 1 – Questionário Aplicado – Solicitação do Cartão do Estudante</b> .....	78

## 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 2022. Esta Ouvidoria Setorial da Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, tem o papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria ano 2022 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 2022. Somam-se a esses dados as avaliações qualitativas sobre os serviços prestados pelo 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 2022, 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° 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)), 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 do 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 promover inclusão social e economizar o tempo das pessoas, contribuindo para o desenvolvimento do Estado do Ceará. Destaca-se como valor institucional a segurança, excelência operacional, satisfação do cliente, profissionalismo e respeito ao patrimônio cultural, histórico e ambiental.

A Companhia busca ser uma empresa de transporte de passageiros eficiente, de alta tecnologia, sustentável nos âmbitos social, econômico e ambiental, estruturadora da mobilidade urbana integrada, conquistando a confiança da população, reconhecida como referência pelos serviços prestados e pela participação no desenvolvimento do Estado do Ceará. Em consonância com as diretrizes da Companhia compete à Ouvidoria do Metrofor acolher as demandas dos (as) cidadãos (ãs), acompanhar os encaminhamentos desses processos, constituindo importante instrumento de comunicação do Metrofor com sociedade.

O Metrô de Fortaleza atualmente opera nas Linhas Sul, Oeste, Nordeste (inicialmente chamada VLT Parangaba-Mucuripe), VLT do Cariri, VLT de Sobral, e está aguardando a finalização da obra da Linha Leste para iniciar sua operacionalização. A

extensão da via metroferroviária no Estado do Ceará possui 71km de extensão, incluindo os sistemas em operação na capital e no interior. No sistema metroferroviário 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 terá uma extensão de 7,3km e 5 estações. 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 2022 o total de 15.730.701 (quinze milhões, setecentos e trinta mil, setecentos e um) passageiros, nas linhas 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 do Cariri, perfazendo uma média mensal de 1.310.891 (um milhão, trezentos e dez mil, oitocentos e noventa e um) passageiros.

Ao longo do ano de 2022 percebeu-se variação do número de passageiros transportados, que subiu 28,10% em relação ano de 2021. Destaca-se que este aumento está relacionado não só às ações implantadas na prestação dos serviços, como também à recuperação da grande queda ocorrida em 2020 e 2021, 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 consequentemente o número de passageiros transportados, ainda não voltou ao patamar de 2019, mas apresentou recuperação gradativa ao longo dos anos de 2021 e 2022.

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.

Vale destacar que as 62 Ouvidorias Setoriais que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Ceará 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 IV, pois registrou 1.043 manifestações no ano de 2022.

No ano de 2022, foram registradas 1.043 manifestações de ouvidoria, apresentando uma variação positiva de 16,84% em relação ao ano de 2021. Atribuímos esse aumento ao retorno das atividades presenciais nos diversos segmentos da economia e desenvolvimento do Estado. Mesmo que a obrigatoriedade do uso de máscaras no transporte público tenha sido mantida até o mês de setembro de 2022, os quantitativos apontam proporcionalidade.

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 2022**

Sobre as providências adotadas pela Companhia quanto às orientações e recomendações elencadas no Relatório de Gestão da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE em 2022, enfatizamos que a Ouvidoria juntamente com os seus gestores, vem contribuindo de forma efetiva para o desenvolvimento socioeconômico, para a sustentabilidade ativa e para a melhoria dos procedimentos operacionais dos serviços de transportes sobre trilhos, como um modal de transporte das grandes cidades. A expansão

do sistema metroferroviário instalada com a operacionalização da Linha Nordeste (VLT de Parangaba-Mucuripe), que segue da Estação Parangaba à Estação Iate, e pela futura Linha Leste, mostra os avanços de melhoria contínua que o Metrofor presta ao transporte público do Estado do Ceará.

Orientação 02 - Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Ao longo de 2022 a Ouvidoria Setorial, a Assessoria de Planejamento, a Assessoria de Engenharia Ambiental e a Assessoria Técnica do Metrofor ampliaram a sua atuação conjunta no sentido de aprimorar os serviços prestados pelo Metrofor. Duas estratégias ganham destaque. Primeiro, foi dada continuidade à estratégia de integração iniciada em 2021, em que a ASCOM, responsável pelo monitoramento das redes sociais, identifica comentários com teor de manifestação e os respondam através de “directs”, orientando o cidadão sobre os canais de ouvidoria e sugerindo que, após registrar e receber resposta à sua manifestação na plataforma Ceará Transparente, o cidadão participe da pesquisa de satisfação do serviço de Ouvidoria.

Uma segunda estratégia também decorreu da demanda identificada em 2021, quando o Metrofor solicitou apoio à Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado - CGE para realizar pesquisa de satisfação de serviço. Em 2022, a CGE coordenou um programa de avaliação contínua de serviços públicos, conforme a Lei nº. 13.460/17, a qual orienta a avaliação dos seguintes aspectos: satisfação do usuário; qualidade do atendimento; cumprimento dos compromissos e prazos; quantidade de manifestações de usuários; e medidas adotadas para a melhoria e aperfeiçoamento do serviço constante da Carta de Serviços do órgão/entidade do poder público estadual.

Com o apoio e monitoria da CGE, o Metrofor optou por avaliar o serviço Solicitação do Cartão do Estudante, considerando o destaque do serviço nas manifestações recebidas na Ouvidoria Setorial, bem como a possibilidade implantar ações e melhorias em médio e longo prazo.

A pesquisa foi realizada através da aplicação de questionários com 16 questões, discutidas com as áreas internas da Companhia, e foi aplicada pela Central 155. O Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE) integrou a parceria e foi responsável pelos referenciais quantitativos para a pesquisa, chegando a um plano amostral de 230 questionários. Uma vez que o Decreto que regulariza a Carta de Serviços ao Cidadão (Lei nº. 13.460/17) prevê que os serviços públicos devem ser constantemente avaliados, os resultados da avaliação serão apresentados no Capítulo 8, que trata da Carta de Serviços.

Recomendações – Não houveram recomendações direcionadas ao Metrofor.

### **3- Ouvidoria em números - 2022**

Os dados apresentados através de tabelas e gráficos registrados no ano 2022, 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 – 2019 a 2022**

No início de 2020, a pandemia da doença COVID 19 chegou ao Brasil e ao Ceará, tendo impactado nas atividades econômicas. Entre março de 2020 e setembro de 2022, o Governo do Estado do Ceará regulou o funcionamento de atividades econômicas através de decretos, que, entre outras medidas protetivas condicionaram a prestação de serviço de transporte coletivo no estado, inclusive o Metroferroviário. A operação foi reduzida e regras de segurança sanitária foram adotadas, influenciando diretamente o fluxo de passageiros, a forma de prestação dos serviços (uso de máscaras e álcool em gel) e, conseqüentemente, o registro de manifestações de ouvidoria.

O último Decreto Estadual Nº34.957, de 16 de setembro de 2022, que entrou em vigor dia 19 do mesmo mês, suspendeu a obrigatoriedade de utilização de máscaras nas estações e de trens, e, tomando como referência o ano de 2019, pré-pandemia da Covid 19), o fluxo de passageiros foi praticamente normalizado.

Em 2022 a Ouvidoria registrou 1043 manifestações. Apesar de ainda se perceber queda ao comparar ao quantitativo de registros em 2019 (1.526 manifestações), ou seja, ainda existe um déficit de 31,65% em relação a 2019, entre 2021 e 2022 houve um aumento de 16,87% na quantidade de registros.

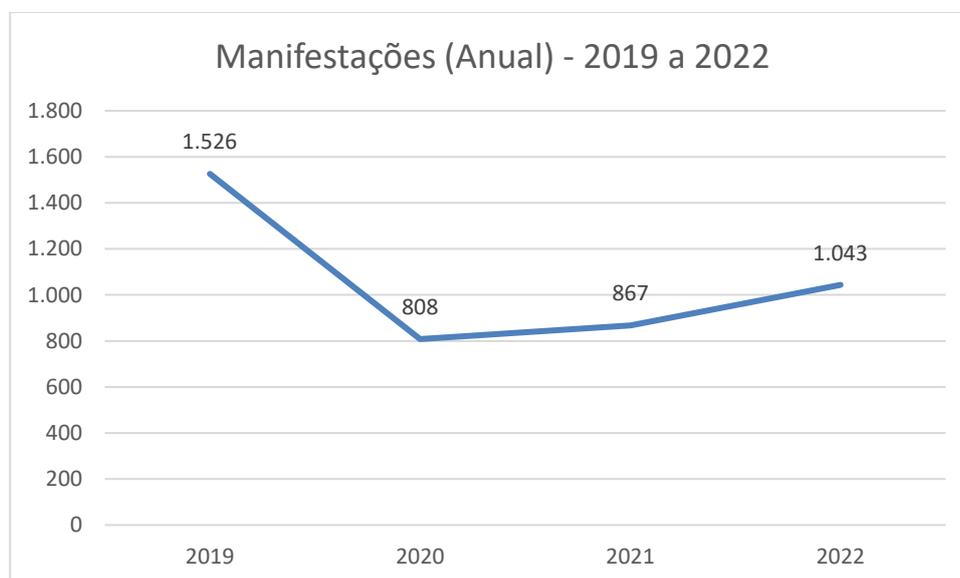
Essas diferenças podem ser percebidas na Tabela 1 abaixo:

**Tabela 1: Total de Manifestações – anos 2019 a 2022**

Total de Manifestações – 2019 a 2022	
Ano	Quantidade
2019	1.526
2020	808
2021	867
2022	1.043

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2023

**Gráfico 1 – Total de Manifestações por período (Anual) – 2019 a 2022**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2023

**Tabela 2 - Total de manifestações por período – 2022**

<b>Total de Manifestações por período – 2022</b>	
<b>Descrição</b>	<b>Total</b>
Total Geral de Manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual	975
Total Geral de Manifestações invalidadas	6
Total Geral de Manifestações de Outros Poderes	3
Manifestações Anônimas	250
Total Geral de Manifestações Registradas	984
Total Geral de Manifestações Reabertas	68
Tempo Médio para responder	7 dias

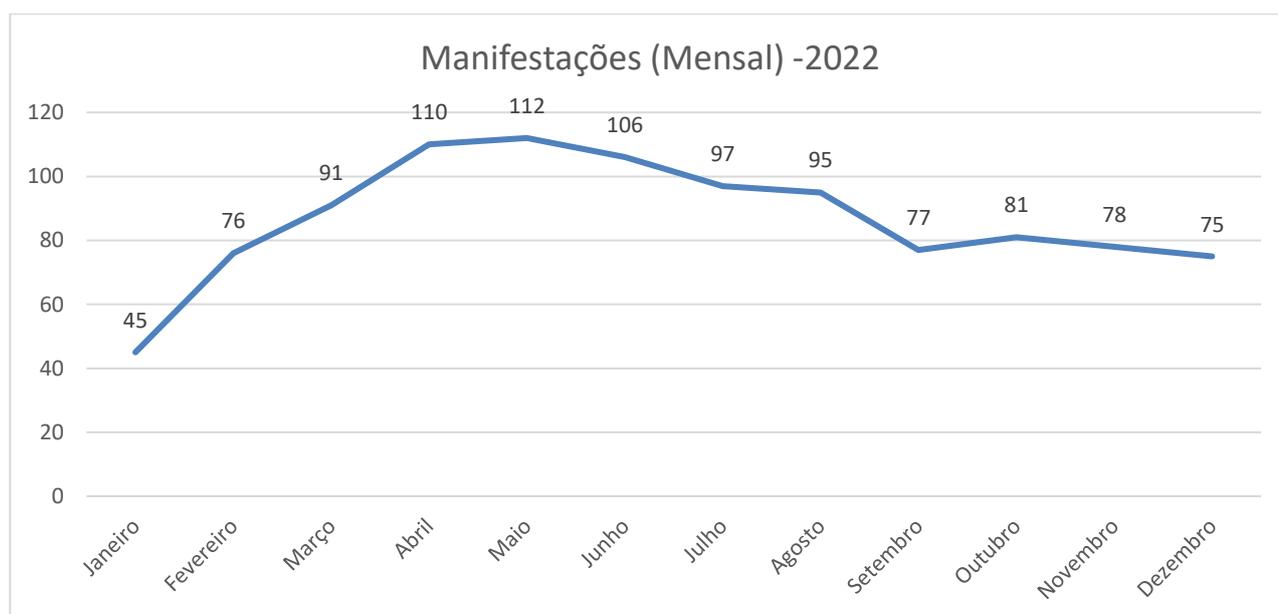
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2023

**Tabela 3 – Manifestações por período (Mensal) – 2022**

Tabela de Manifestações por período – 2022 (Mensal)		
Mês	Quantidade	Porcentagem(%)
Janeiro	45	4,31
Fevereiro	76	7,29
Março	91	8,7248
Abril	110	10,55
Maió	112	10,74
Junho	106	10,16
Julho	97	9,3
Agosto	95	9,1
Setembro	77	7,39
Outubro	81	7,766
Novembro	78	7,48
Dezembro	75	7,19
<b>Total</b>	<b>1.043</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

**Gráfico 2 – Total de Manifestações por período (Mensal) – 2022**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

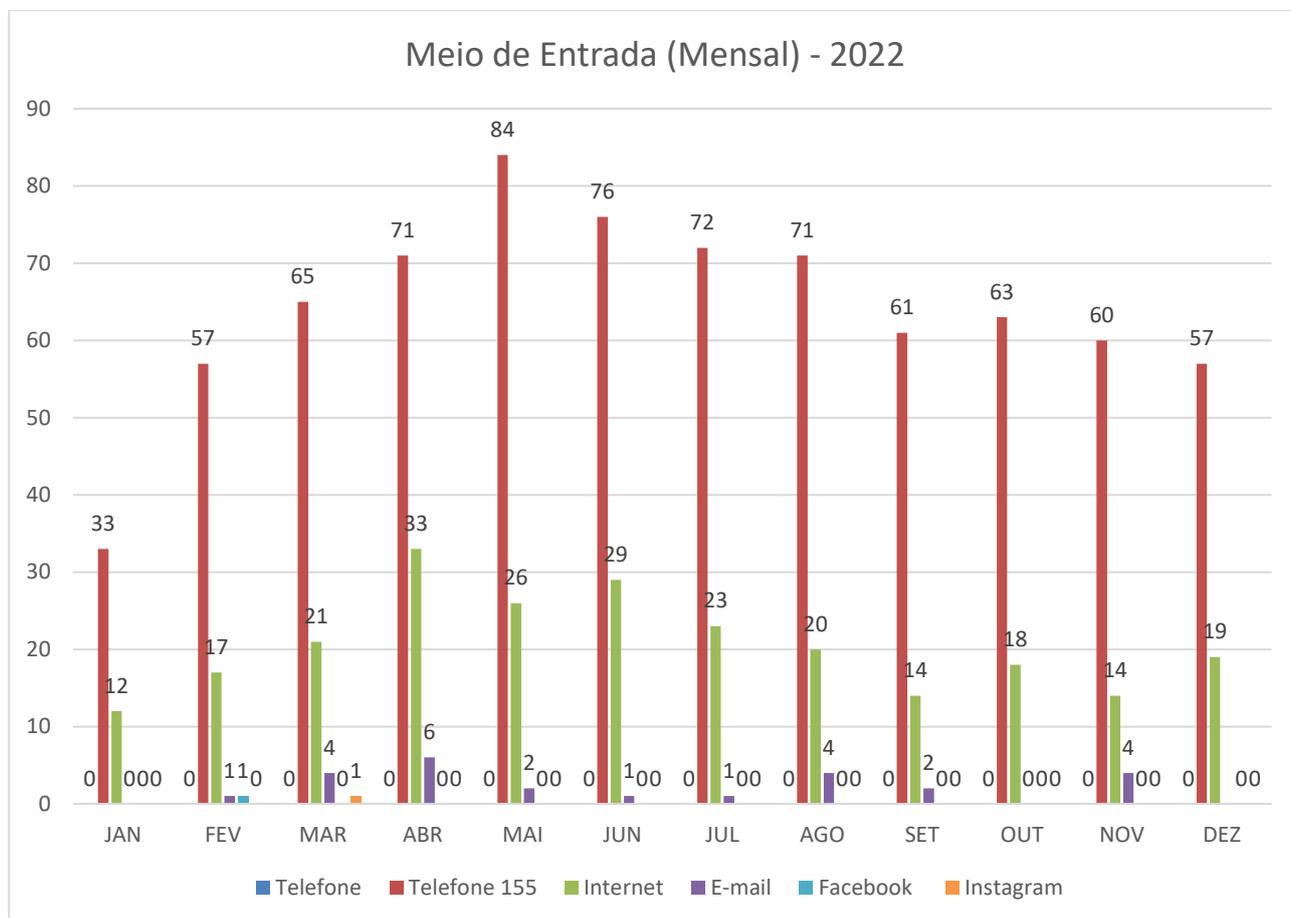
O número de manifestações registradas nos anos de 2021 e 2022 por meio de entrada mostra variação positiva.

**Tabela 4 - Manifestações por Meio de Entrada (Anual) – 2021 e 2022**

Meio de Entrada	2021	2022	Variação	
			Quantidade	(%)
Telefone 155	689	770	+81	↑10,51
Internet	165	245	+80	↑48,48
Presencial	1	1	1	0,00
CearáAPP	0	1	1	↑100,0
Telefone Fixo	0	0	0	0,00
E-mail	12	25	+13	↑25,00
Caixa de Sugestões	0	0	0	0,00
Governo itinerante	0	0	0	0,00
Facebook	0	0	0	0,00
Reclame Aqui	0	0	0	0,00
Instagram	0	1	+1	↑100,0
Twitter	0	0	0	0,00
<b>Total</b>	<b>867</b>	<b>1.043</b>	<b>+176</b>	<b>↑20,29</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

**Gráfico 3 – Manifestações por Meio de Entrada (Mensal) – 2022**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

O Canal 155 continua sendo o principal meio de entrada de manifestações direcionadas ao Metrôfor, mas, assim como em 2021, o aumento proporcional do número de manifestações registradas através da internet deu um salto considerável e pela primeira vez praticamente se igualou ao da Central 155. Mais uma vez, destaca-se a maior divulgação do Portal Ceará Transparente através do site institucional e também das redes sociais da Companhia, que atualmente conta com 17,9 mil seguidores, um aumento de 8 mil seguidores em relação a 2021.

### 3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2021 e 2022

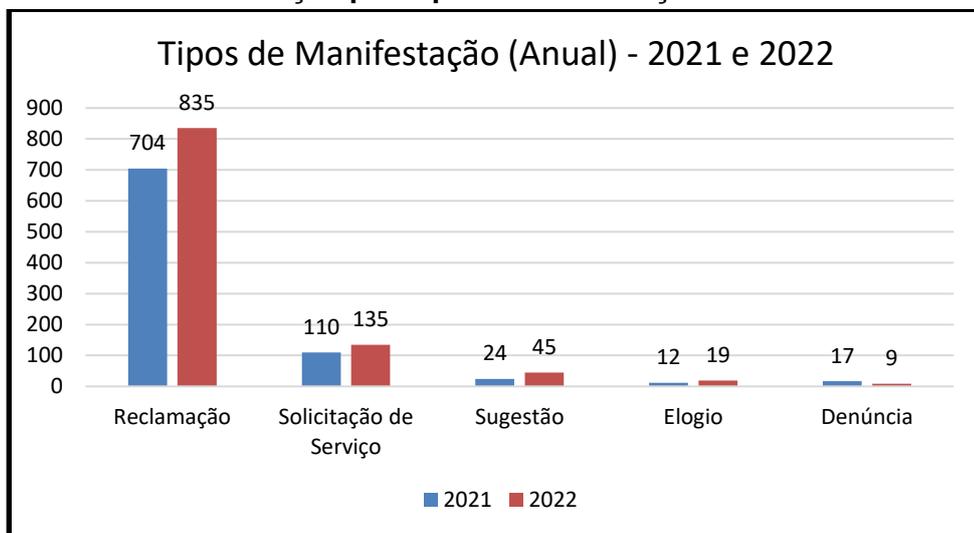
**Tabela 5 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2021 e 2022**

Tipo de Manifestação	2021	2022	Variação%
Reclamação	704	835	↑18,60%
Solicitação de Serviço	110	135	↑22,72%
Sugestão	24	45	↑87,15
Elogio	12	19	↑87,5
Denúncia	17	9	↑47,05
<b>Total</b>	<b>867</b>	<b>1043</b>	<b>↑20,29</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

O tipo de manifestação que mais apresentou variação positiva no ano de 2022 foi Elogio, totalizando 19 manifestações, correspondendo a 87,5% em comparação ao ano de 2021 com 12 manifestações. Do total de elogios registrados, 13 (68,42%) foram direcionados aos servidores públicos/colaboradores, revelando refinamento no treinamento de pessoal. Destaca-se ainda que as medidas de restrição sanitárias do governo estadual foram mantidas até setembro de 2022, o que significa que durante mais da metade do ano a atenção extra na sensibilização dos funcionários para a interação com o usuário trouxe um resultado positivo.

**Gráfico 4- Manifestação por Tipo de Manifestação- anos 2021 e 2022**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

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

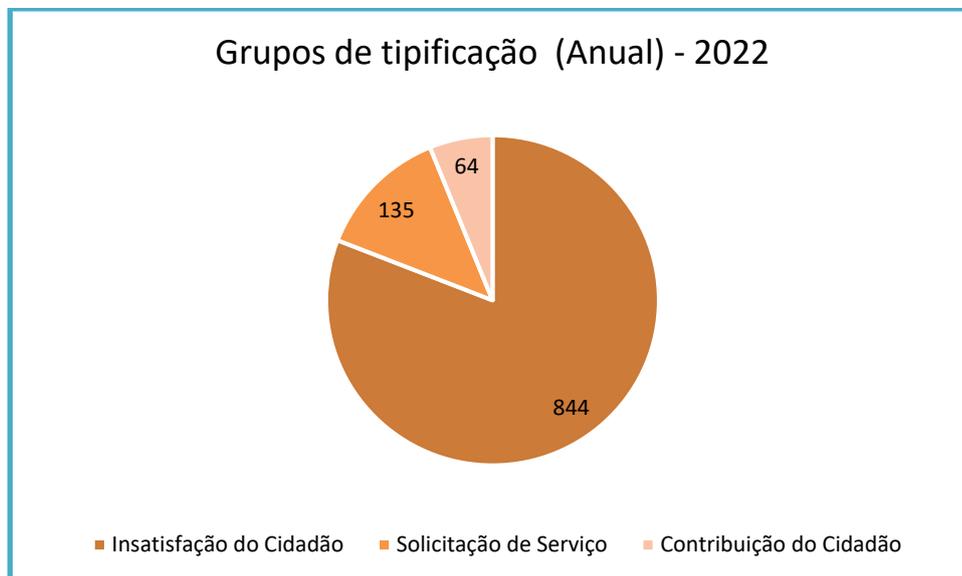
A variação dos grupos de tipificação de manifestações nos dois últimos dois anos pode ser observada na tabela abaixo:

**Tabela 6 – Quantitativo e Variação das Manifestações por Grupo de Tipificação –2021 e 2022**

Grupo de Tipificação	Tipo de Manifestação	2021	2022	% Variação (+) (-)	2021	2022	% Variação (+) (-)
Insatisfação do Cidadão	Reclamação	704	835	↑18,60%	721	844	↑17,05
	Denúncia	17	9	↑47,05			
Solicitação de Serviço		110	135	↑22,72%	110	135	↑22,72%
Contribuição do Cidadão	Sugestão	24	45	↑87,15	36	64	↑77,77%
	Elogio	12	19	↑87,5			
<b>Total</b>		<b>867</b>	<b>1043</b>	<b>↑20,29</b>	<b>867</b>	<b>1043</b>	<b>↑20,29</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

**Gráfico 5– Manifestações por Grupo de Tipificação – 2022**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

### 3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto – 2022

**Tabela 7 - Manifestações por Tipo/Assunto – 2022**

Tipificação	Assunto	Quantidade
Reclamação (835)	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	221
	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	146
	Operacionalização do metrô VLT de Parangaba-Mucuripe	105
	Cartão do estudante do Metrofor	63
	Operacionalização do Metrô Linha Sul	61
	Área de domínio da linha metroferroviária	60
	Operacionalização do Metrô VLT do Cariri	38
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	33
	Operacionalização do Metrô VLT de Sobral	33
	Coronavírus (covid 19)	26
	Operacionalização do Metrô Linha Oeste	16
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	12
	Tarifas do metrô/bilhetagem	8
	Concurso público/seleção	4
	Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	3
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	1
	Compra de passagem	1
	Gratuidade de passagem	1
	Problemas em contratos e convênios	1
	Sites institucionais	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	1	
Denúncias (9)	Conduta inadequada de servidor/colaborador	6
	Assédio moral	1
	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	1
	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	1
Solicitação de Serviço (135)	Área de domínio da linha metroferroviária	67
	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	27
	Concurso público/seleção	11
	Cartão do estudante do Metrofor	8
	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	7
	Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe	3
	Cartão pré pago/único/múltiplo	2
	Cessão de imóvel/terreno público	2
	Operacionalização do metrô linha sul	2
	Tarifas do metrô/bilhetagem	2
	Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1
	Elogio ao servidor público/colaborador	1
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1
	Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1

Tipificação	Assunto	Quantidade
Sugestão (45)	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	20
	Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)	5
	Tarifas do metrô/bilhetagem	4
	Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe	3
	Concurso público/seleção	2
	Operacionalização do Metrô Linha Sul	2
	Operacionalização do Metrô VLT do Cariri	2
	Cartão do estudante do Metrofor	1
	Compra de passagem	1
	Coronavírus (covid 19)	1
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1
	Ferramentas de tecnologia	1
	Mídias sociais do governo do Estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	1
	Operacionalização do Metrô Linha Oeste	1
Elogio (19)	Elogio ao servidor público/colaborador	13
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	4
	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

Entre as reclamações, destacam-se aquelas classificadas como “Estrutura e funcionamento das estações”, totalizando 221 (26,46%). A maior frequência de manifestações continua sendo, como em 2021, nas Linhas Sul e Oeste. Entre essas manifestações estão as relacionadas à segurança patrimonial e a conservação e manutenção, o que inclui toda a infraestrutura dos equipamentos, como iluminação, sistema sonoro, segurança, limpeza dos trens, etc.

A estrutura e funcionamento das estações também é o assunto predominante entre as sugestões, totalizando 20 das 45 sugestões registradas, o equivalente a 44,44%.

Entre as solicitações de serviço, a solicitação de limpeza na área de domínio da linha férrea mantém-se como a demanda mais recorrente, somando 67 (49,62%). Assim como nos anos anteriores, 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.

Em 2022 houve um aumento percentual considerável no quantitativo de elogios e do total de 19 manifestações classificadas como elogio, 13 (68,42%) foram direcionados ao servidor público/colaborador. Em contrapartida, das 9 denúncias registradas em 2022, 6 (66,66%) referem-se à conduta inadequada do servidor/colaborador.

### 3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2022

**Tabela 8: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) – 2022**

Assuntos	Sub-Assuntos	Quantidade
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	Serviços diversos (estacionamento, etc)	119
	Segurança patrimonial	41
	Conservação e manutenção	35
Operacionalização do Metrô das Linhas Sul e Oeste	Sistema de refrigeração	53
	Não cumprimento de horários	52
	Conduta do maquinista/segurança	23
Área de domínio da via férrea	Limpeza da área da linha metroferroviária	92
	Manutenção técnica da linha metroferroviária	26
	Ocupação indevida (moradores de rua)	5
Operacionalização do VLT da Linha Nordeste-Parangaba-Mucuripe	Sistema de refrigeração	56
	Não cumprimento de horários	20
	Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	18
Operacionalização Metrô Linha Sul	Não cumprimento de horários	27
	Sistema de refrigeração	15
	Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	12
Cartão de Estudante do Metrofor	Validade/renovação do cartão	42
	Procedimentos para solicitação do cartão	18
	Problema na validação/renovação/recarga	3

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

**Tabela 9: Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2022**

Assuntos	Quant.	Sub-Assuntos	Quant.
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	271	Serviços diversos (estacionamento, etc)	119
		Segurança patrimonial	41
		Conservação e manutenção	35
		Banheiros e bebedouros	18
		Mau atendimento na bilheteria	14
		Iluminação	10
		Limpeza	8
		Funcionamento/manutenção das escadas e elevadores	6
		Acessibilidade	6
		Construção e manutenção de passarelas	4
		Funcionamento das catracas eletrônicas	4
		Mau atendimento de servidor	3
Bicicletário	2		
Utilização indevida do equipamento (desperdício de água, abrigos, etc)	1		
Operacionalização do Metrô (Linhas Sul e Oeste)	159	Sistema de refrigeração	53
		Não cumprimento de horários	52
		Conduta do maquinista/segurança	23
		Limite de passageiros	6
		Sistema de comunicação	6
		Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados	4
		Conservação e limpeza (assentos, janelas,	4

Assuntos	Quant.	Sub-Assuntos	Quant.
		pinturas)	
		Sinalização na passagem de nível - PN	3
		Regras de convivência (alimentação, som, urbanidade, etc)	3
		Transporte de material que excedam as dimensões permitidas	3
		Acessibilidade e assentos prioritários	1
		Sistema de travamento de portas	1
Área de domínio da linha metroferroviária	127	Limpeza da área da linha metroferroviária	92
		Manutenção técnica da linha metroferroviária	26
		Ocupação indevida (moradores de rua)	5
		Insegurança na área da linha metroferroviária (assaltos, violência, etc)	4
Operacionalização Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe	111	Sistema de refrigeração	56
		Não cumprimento de horários	20
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	18
		Operação assistida	8
Operacionalização Metrô Linha Sul	65	Não cumprimento de horários	27
		Sistema de refrigeração	15
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	12
		Sistema de comunicação	2
		Sinalização na passagem de nível - PN	2
		Limite de passageiros	2

Assuntos	Quant.	Sub-Assuntos	Quant.
		Ampliação do horário de funcionamento nos domingos e feriados	2
		Acessibilidade e assentos prioritários	2
		Regras de convivência (alimentação, som, urbanidade, etc)	1
Cartão de Estudante do Metrofor	63	Validade/renovação do cartão	42
		Procedimentos para solicitação do cartão	18
		Problema na validação/renovação/recarga	3
Operacionalização Metrô VLT do Cariri	40	Não cumprimento de horários	25
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	5
		Sinalização na passagem de nível - PN	3
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas)	2
		Ampliação do horário de funcionamento nos dias de semana	1
		Implantação de linhas/ramais	1
		Limite de passageiros	1
		Sistema de comunicação	1
		Sistema de travamento de portas	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	39	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	33
		Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	3
		Conduta desonesta	1

Assuntos	Quant.	Sub-Assuntos	Quant.
		Agressão verbal	1
		Abuso de autoridade	1
Operacionalização Metrô VLT de Sobral	33	Não cumprimento de horários	17
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	9
		Sistema de comunicação	3
		Sistema de refrigeração	2
		Regras de convivência (alimentação, som, urbanidade, etc)	1
		Transporte de materiais que excedam as dimensões permitidas	1
Coronavírus (Covid 19)	27	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	25
		Vacinação Covid 19 (plano, calendário, grupos e etapas)	1
		Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	1
Operacionalização Metrô Linha Oeste	17	Não cumprimento de horários	9
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	4
		Sistema de refrigeração	3
		Insegurança nos vagões	1
Concurso público/seleção	17	Esclarecimentos/orientações acerca do edital de regulamentação do concurso/seleção	8
		Convocação de aprovados/classificados	4
		Diversos (local de prova, inscrições, cronograma, conduta de aplicador, cartão de	4

Assuntos	Quant.	Sub-Assuntos	Quant.
		identificação, etc)	
		Procedimentos para solicitação de isenção	1
Elogio ao servidor público/colaborador	14	Sem subassunto	14
Tarifas do metrô / bilhetagem	14	Cartões/formas de pagamentos	9
		Procedimentos para gratuidade	3
		Procedimentos para meia-passagem	1
		Valores da tarifa (inteira/meia)	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	13	Não cumprimento do horário do expediente	4
		Não cumprimento de normas e procedimentos	4
		Atendimento inadequado por prestador de serviços	2
		Demora no atendimento	2
		Mau atendimento	1
Cartão Pré-pago/Múltiplo	11	Prazo para utilização dos créditos	7
		Problema na validação /recarga	2
		Recarga de cartão/documentos necessários/local/horários	2
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	6	Sem subassunto	6
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	3	Atendimento	2
		Horário de expediente	1
		Atendimento	2

Assuntos	Quant.	Sub-Assuntos	Quant.
Compra de passagem	2	Valor de passagem/formas de pagamento/troco	2
Cessão imóvel/terreno público	2	Sem subassunto	2
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1	Sem subassunto	1
Assédio moral	1	Perseguição e comportamento agressivo	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1	Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	1
Ferramentas de tecnologia	1	Aplicativo de acompanhamento da operação do sistema metroferroviário	1
Gratuidade de passagem	1	Documentos necessários	1
Mídias sociais do Governo do Estado (oferta de serviços pelas redes sociais)	1	Sem subassunto	1
Orientações sobre a prestação dos serviços dos órgãos públicos	1	Sem subassunto	1
Sites institucionais	1	Atualização de conteúdo	1
Problemas em contratos e convênios	1	Entrega em desacordo com o previsto	1
<b>Total</b>	<b>1043</b>		<b>1043</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

### 3.3.3 Manifestação Assunto/Sub-Assunto (COVID -19) ano 2022

**Tabela 10 – Manifestação Assunto/Sub assunto da pandemia da doença COVID -19 ano 2022**

Assunto	Quant.	Sub-assunto	Quant.
Coronavírus (COVID 19)	27	Ações de prevenção e combate ao coronavírus	25
		Vacinação Covid 19 (plano, calendário, grupos e etapas)	1
		Descumprimento de medidas por parte de estabelecimentos públicos e privados	1

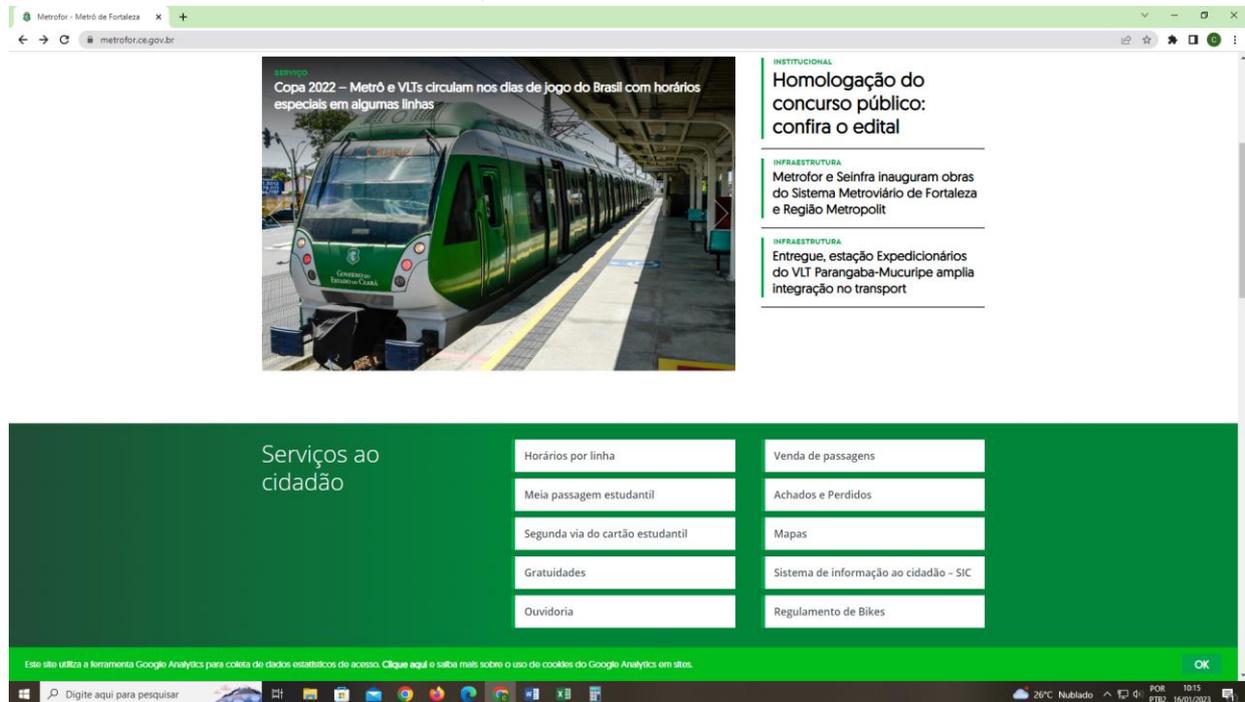
Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

As manifestações relacionadas às ações de combate ao coronavírus representam 2,60% do total de 1043 manifestações. Comparando com o ano de 2021, tem-se uma redução percentual de 6,63% do total de manifestações registradas. Essa redução acompanha a queda na incidência de casos de Covid 19 no estado do Ceará e o consequente afrouxamento das restrições sanitárias. Contudo, a não obrigatoriedade do uso de máscaras nos transportes públicos só foi determinada em setembro de 2022, por meio do Decreto N°34.957, de 19 de setembro de 2022.

### 3.4 Manifestações por Tipo de Serviços

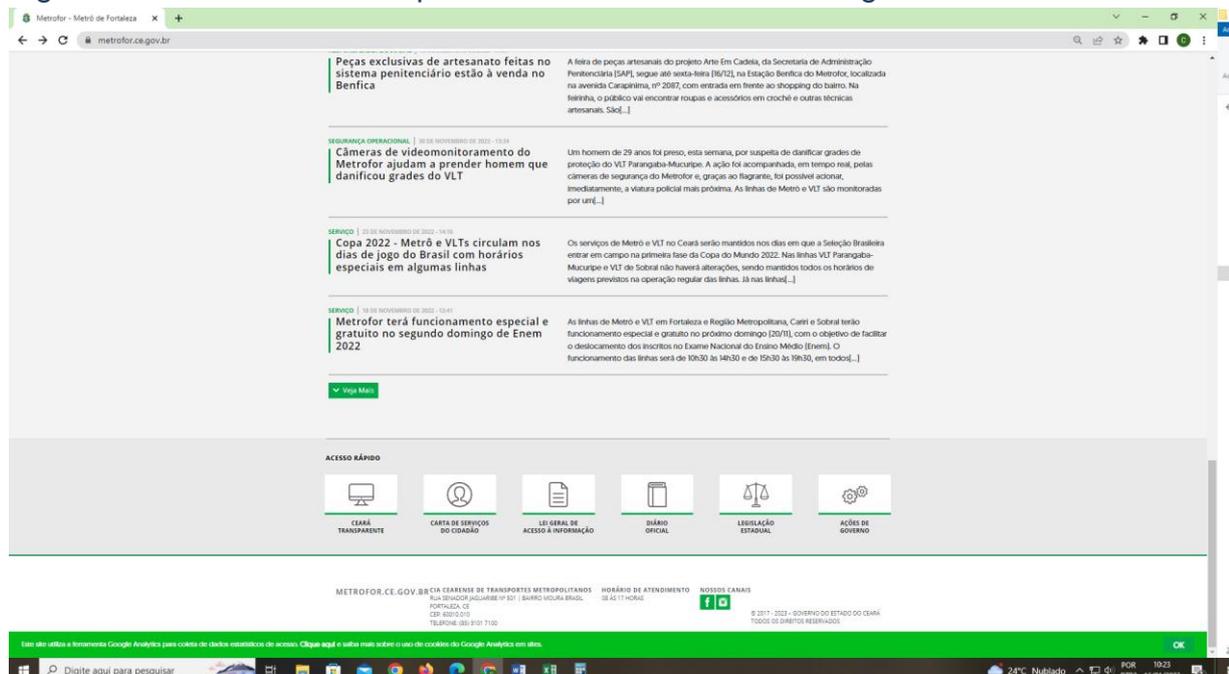
Os serviços prestados pelo Metrofor foram novamente atualizados na Plataforma Guardiã e na Carta de Serviços em 2022. As manifestações continuam sendo classificadas pelo Tipo de Serviço. A Carta de Serviços permanece com ampla divulgação pela Companhia, e o site institucional conta com o link (ícone) chamado “Serviços prestados ao cidadão” (figura 1), logo na página principal, além do link obrigatório-padrão no final da página (figura 2).

Figura 1: Acesso direto aos serviços prestados pelo Metrofor no site institucional



Fonte: [www.metrofor.ce.gov.br](http://www.metrofor.ce.gov.br), acessado em: 04 de janeiro de 2023.

Figura 2: Barra de acesso rápido nos sites institucionais do governo do Estado do Ceará



Fonte: [www.metrofor.ce.gov.br](http://www.metrofor.ce.gov.br), acessado em: 04 de janeiro de 2023.

**Tabela 11 – Manifestações por tipo de serviço ano 2022**

<b>Tipo de Serviço</b>	<b>Quant.</b>	<b>Porcent.</b>
Prestar Serviços de Transporte Metroferroviário de Passageiros	680	65,2
Não se aplica	266	25,5
Solicitar Cartão de Meia Passagem Estudantil – Cartão do Estudante	48	4,6
Solicitar Compra de Passagem	44	4,22
Solicitar a Comunicação e Recolhimento Achados, Apreendidos e Perdidos	1	0,10
Emitir a 2ª via do Cartão do Estudante	1	0,1
Oferecer gratuidade	1	0,1
Outros	2	0,19
<b>Total</b>	<b>1.043</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

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

**Tabela 12 – Manifestações por Programa Orçamentário - 2022**

<b>Programa Orçamentário</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem(%)</b>
Mobilidade, Trânsito e Transporte	1.043	100,0
<b>Total</b>	<b>1.043</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

### 3.6 Manifestações por Unidades Internas – 2021 e 2022.

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - Metrofor é gerida por uma Diretoria Executiva, formada por 6 diretorias: além da Diretoria da Presidência, existem a Diretoria de Desenvolvimento Estratégico (DDE), a Diretoria de Gestão Empresarial (DGE), a Diretoria de Implantação (DIM), Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia (DET) e a Diretoria de Operação e Manutenção (DOP).

**Tabela 13 – Manifestações por Unidades Internas – 2021 e 202**

Diretoria	Assessoria/Gerência	2021	2022
Diretor Presidente-DPR	Presidente-DPR	0	0
	Secretaria Geral – SEGER	0	16
	Assessoria de Comunicação – ASCOM	7	0
	Assessoria de Engenharia Ambiental – AEA	01	4
	Assessoria Jurídica – ASJUR	0	0
	Assessoria Técnica – ASTEC	0	1
	Assessoria de Planejamento Estratégico – ASTEPLA	14	29
	Consultoria Jurídica – CONJUR	1	0
<b>Sub Total</b>		<b>23</b>	<b>50</b>
Diretoria de Gestão Empresarial-DGE	Gerência Administrativa – GERAD	88	35
	Gerência Comercial – GECOM	141	134
	Gerência de Recursos Humanos – GEREH	01	4
<b>Sub Total</b>		<b>230</b>	<b>173</b>

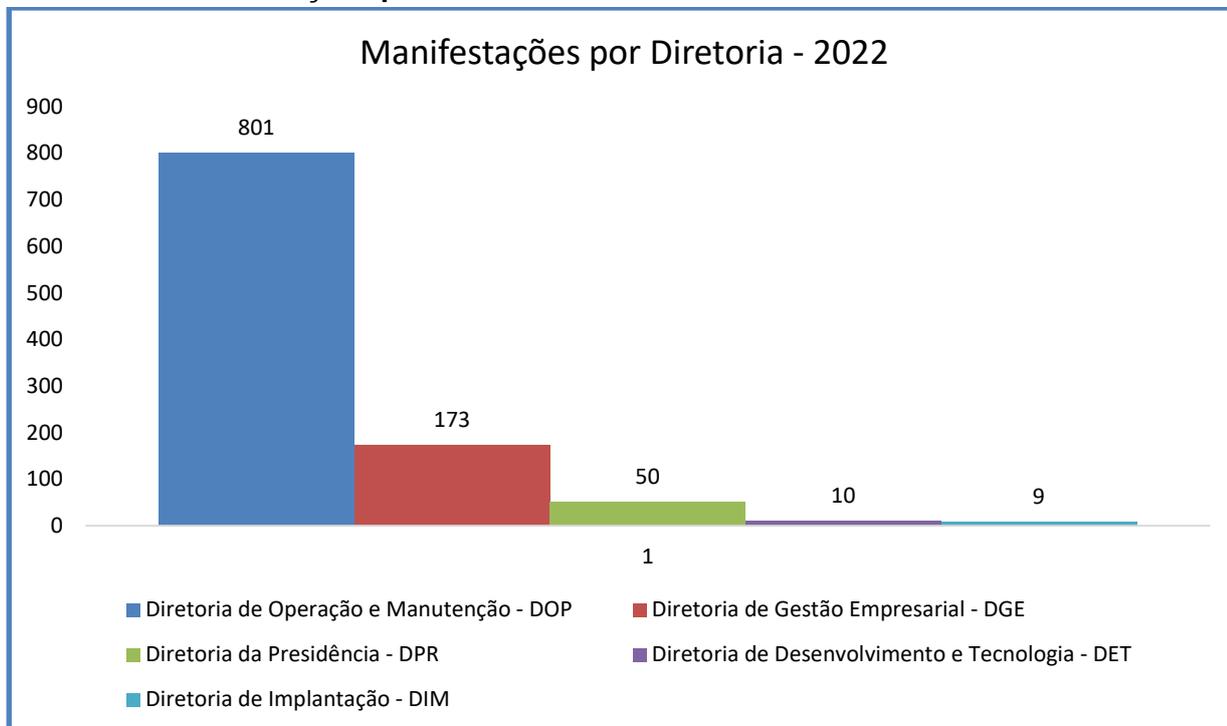
Diretoria	Assessoria/Gerência	2021	2022
Diretoria de Desenvolvimento Estratégico-DDE	Gerência de Relacionamento de Mercado – GEREM	02	00
	<b>Sub Total</b>	<b>02</b>	<b>00</b>
Diretoria de Implantação-DIM	Gerência de Obras Civas – GEROC	11	8
	Gerência de Sistemas Fixos - GESIF	0	1
<b>Sub Total</b>		<b>10</b>	<b>9</b>
Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia-DET	Gerência de Projetos – GEPRO	18	10
	Gerência de Integração - GETRI	02	00
<b>Sub Total</b>		<b>20</b>	<b>10</b>

Diretoria	Assessoria/Gerência	2021	2022
Diretoria de Operação e Manutenção-DOP	Gerência de Estações e Segurança Operacional – GESOP	215	251
	Gerência de Controle e Tráfego – GECOT	129	176
	Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente – GESIV	152	158
	Gerência de Material Rodante e Oficinas – GEMOF	23	124
	Gerência Administrativa Operacional Cariri – GEOCA	14	51
	Gerência Administrativa Operacional Sobral – GEOSO	46	41
<b>Sub Total</b>		<b>579</b>	<b>801</b>
<b>Outras</b>		<b>02</b>	<b>0</b>
<b>Total</b>		<b>867</b>	<b>1.043</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

### 3.6.1 Manifestações por Diretoria no ano 2022

**Gráfico 6 – Manifestações por Diretoria ano 2022**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

### 3.7 Manifestações por Município nos anos 2021 e 2022

**Tabela 14 – Manifestações por Municípios – nos anos 2021 e 2022**

Região Administrativa (IPECE)	Município/ Estado	Ano 2021		Ano 2022	
		Quant.	%	Quant.	%
Grande Fortaleza	Caucaia	13	1,50	6	0,58
	Fortaleza	350	40,37	320	30,68
	Maracanaú	76	8,77	93	8,92
	Pacatuba	08	0,92	18	1,73
Sertão de Sobral	Sobral	24	2,77	25	2,4
Cariri	Crato	02	0,23	15	1,44
	Juazeiro do Norte	06	0,69	9	0,86

	Maranguape	1	0,12	0	0,00
Outros	Fortim	0	0,00	1	0,12
	Tamboril	0	0,00	1	0,12
Outro Estado		2	0,12	0	0,00
Indefinido		385	44,41	555	53,21
<b>Total</b>		<b>867</b>	<b>100,0</b>	<b>1.043</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

**Tabela 15 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estados do Brasil – nos anos 2021 e 2022**

Estado	Município	2021	2022
Ceará	Fortaleza	350	320
	Maracanaú	76	93
	Pacatuba	08	18
	Caucaia	13	06
	Crato	02	15
	Fortim	00	01
	Sobral	24	25
	Juazeiro do Norte	06	09
	Tamboril	00	01
Paraná	Indefinido	01	00
Rio Grande do Sul	Indefinido	01	00
Indefinido	Indefinido	385	555
<b>Total</b>		<b>867</b>	<b>1.043</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

#### 4- Indicadores da Ouvidoria- 2022

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 2022 foi de sete (07) dias.

##### 4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2021 e 2022

**Tabela 16 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2021 e 2022**

Descriminação/Ano	2021	2022
Em preenchimento	0	0
Aguardando confirmação	0	0
Aguardando encaminhamento	0	0
Em atendimento - setorial	0	0
Em atendimento - área interna	0	0
Em validação -setorial	0	0
Em validação -CGE	0	0
Finalizado parcialmente	0	0
Finalizado	867	1.043
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>867</b>	<b>1.043</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

**Tabela 17 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2021 e 2022**

Situação	2021 (%)	2022 (%)
Manifestações Finalizadas no Prazo	100,0	98,95
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,00	0,10
Manifestações pendentes no Prazo (não concluída)	0,00	1,05
Manifestações pendentes fora do Prazo(não concluída)	0,00	0,00

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

Dessa forma, no ano de 2022, o índice de resolubilidade se manteve além da meta, contabilizando 99,90%, em um tempo médio de resposta de 7 dias.

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

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, o Metrofor, manteve seu propósito de “Promover inclusão social e economizar o tempo das pessoas, contribuindo para o desenvolvimento do Estado do Ceará”, conforme previsto no seu planejamento estratégico. Mantendo-se alinhada à Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU), o Metrofor continuou promovendo ações para reduzir desigualdades e proporcionar melhor qualidade de vida aos habitantes e ao desenvolvimento econômico das cidades.

Nesse sentido, em 2022 a Companhia manteve como prioridade as ações executadas nas áreas socioambiental e clima organizacional, em que se destacam as ações socioambientais e de clima organizacional, voltadas para a sensibilização da importância de cada indivíduo para a qualidade de vida do coletivo. Foram ministradas

palestras e informações foram distribuídas para os públicos interno e externo durante as campanhas como o Janeiro Branco e do Dezembro Vermelho. A abordagem nas estações contou com todos os cuidados necessários para a prevenção à Covid 19 e com parcerias institucionais.

O resultado das principais campanhas e ações podem ser encontradas no site institucional do Metrofor: [www.metrofor.ce.gov.br](http://www.metrofor.ce.gov.br). Para vias de conhecimento, algumas parcerias merecem ser citadas, como:

1. Projeto HELP – campanha Janeiro Branco e Cantinho do Desabafo;
2. SESC-CE – campanha Dezembro Vermelho;
3. Secretaria Municipal de Saúde de Fortaleza – projeto A Hora é Agora;
4. Casa da Mulher Brasileira – campanha de enfrentamento à violência contra a mulher nas estações;
5. Associação Brasileira de Linfoma e Leucemia (Abrale) – exposição Retratos da Superação;
6. Secretaria de Administração Penitenciária - projeto Arte em Cadeia (exposição e venda de produtos artesanais confeccionados por egressos do sistema prisional no edifício sede e nas estações).

As demais ações também foram realizadas pelo Metrofor:

1. Oficina de macramê para funcionárias e funcionários em celebração ao Dia das Mães;
2. Passeio de alunos da Instituição Anjinhos de Deus à Linha Sul em celebração ao Dia das Crianças;
3. Visita de personagens natalinos (Papai e da Mamãe Noel) ao edifício sede, estações e Centro de Manutenção Vila das Flores (CMVF). No CMVF houve ainda uma apresentação no estilo pocketshow em celebração ao Natal;
4. Visitas escolares (4 escolas foram recebidas, num total de 140 estudantes contemplados);
5. Visita técnica guiada ao CCO, às linhas e ao Centro de Manutenção Vila das Flores para grupo acadêmico.

O resultado dessas campanhas e ações podem ser encontradas no Relatório de Balanço Socioambiental do Metrofor 2022, disponível no site institucional da companhia: [www.metrofor.ce.gov.br](http://www.metrofor.ce.gov.br). Abaixo, algumas imagens contidas no referido relatório:



Fonte: Relatório de Balanço Socioambiental do Metrofor, 2022.

**Ações Específicas contra a Pandemia de Covid-19:**

- ✓ Afastamento dos empregados e colaboradores terceirizados inseridos nos Grupos de Risco da COVID-19 seguindo as orientações dos decretos estaduais do Estado do Ceará;
- ✓ 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;
- ✓ Acompanhamento a empregados com grupo de risco/comorbidades;
- ✓ Acompanhamento a empregados sintomáticos;
- ✓ Ações de sanitização sistemática na Sede do Metrofor e nos trens.

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 2021 e 2022.****Tabela 18– Tempo Médio de Resposta nos anos 2021 e 2022**

<b>Tempo médio de resposta</b>	<b>Dias</b>
Ano 2021	5 dias
Ano 2022	7 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

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 2022.

**Tabela 19 – Classificação da resposta/ demanda no ano 2022**

<b>Especificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem(%)</b>
Sem classificação	11	1,05
Sistema Legado	0	0
Demanda Procedente	997	95,59
Demanda Improcedente	1	0,1
Parcialmente Procedente	2	0,19
Não foi possível constatar	32	3,07
<b>Total</b>	<b>1.043</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

#### 4.1.4 Tipo de denúncias no ano de 2022

**Tabela 20 – Tipo de denúncias no ano de 2022**

<b>Tipo de denúncias no ano de 2022</b>		
<b>Especificação</b>	<b>Quantidade</b>	<b>Porcentagem(%)</b>
Total de denúncias para o Estado	1	11,11
Total de denúncias contra o Estado	8	88,89
Total de denúncias sem tipo definido	0	0
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>100,0</b>

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

## 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

### 4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2022

O acesso à plataforma Ceará Transparente, através de qualquer um dos canais da Ouvidoria do Estado, é finalizado após o envio da resposta, na qual o cidadão é convidado a avaliar o atendimento de ouvidoria prestado.

O Metrofor concluiu o ano 2022 com um Índice de Satisfação igual a 82,80%. Para chegar a esse valor, a pesquisa foi estruturada em seis perguntas, sendo quatro para estabelecer o Índice de Satisfação e duas para identificar a Expectativa do Cidadão com o serviço de ouvidoria.

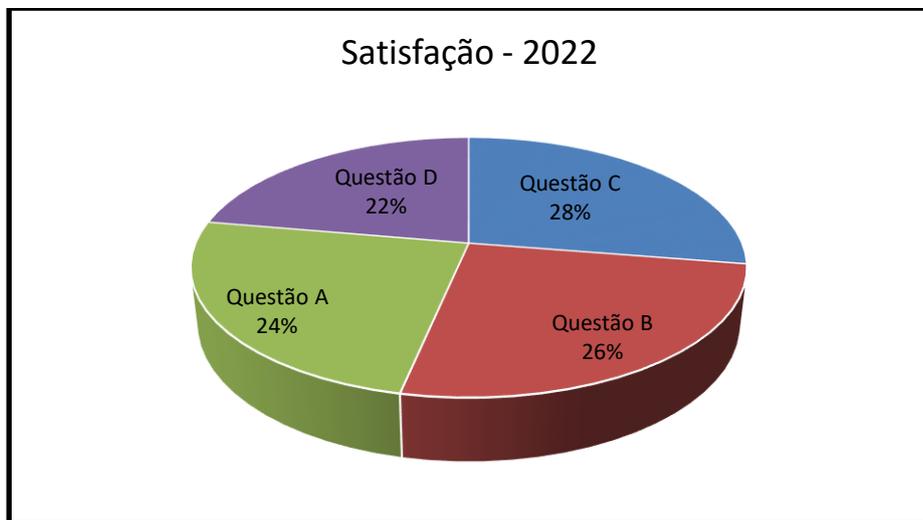
Sobre a satisfação, obteve-se:

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

Perguntas	Média	Porc.(%)
a - 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
b – Qual a sua satisfação com o tempo de retorno da resposta.	3,82	76,4
c – 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
d - 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

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

**Gráfico 7 - Pesquisa de Satisfação do Cidadão, 2022**



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

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

Finalização da implantação de sistemas de sinalização e controle operacional da Linha Sul e da Linha Nordeste (VLT de Parangaba-Mucuripe), que permitirá a redução do *headway* (tempo de espera entre os trens) e aumento do número de viagens;

- Foi realizado o concurso público, com 148 vagas, visando dar suporte às áreas operacionais e administrativas;
- A malha metroferroviária foi ampliada através da inauguração de duas novas estações, a Estação Padre Cicero e a Estação Expedicionários;
- Ações de sanitização sistemática na Sede do Metrofor e nos trens foram intensificadas em 2022. Para mais informações sobre nossas ações sanitárias contra o COVID-19, visite <https://www.metrofor.ce.gov.br>.

Através de ações integradas entre a Assessoria de Engenharia Ambiental (AEA), Assessoria Técnica de Planejamento (ASTEPLA) e Assessoria Técnica (ASTECA), o Metrofor realizou parcerias com órgãos da administração estadual, com as Secretarias Regionais da Prefeitura de Fortaleza e com instituto de Meio Ambiente de Caucaia, que impactaram diretamente sobre as principais demandas registradas na ouvidoria. Entre as

ações, destacam-se aquelas voltadas para o convívio com a área de domínio e para a preservação do patrimônio histórico.

Nesse sentido, vale citar:

1. Dia da Árvore: parceria com a Secretaria do Meio Ambiente do Ceará (SEMA) e a Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente (SEUMA) – distribuição de mudas na Estação Benfica e para alunos e profissionais da EMEIF Moura Brasil;
2. Ações de combate às arboviroses – operação com larvicida nas vias e estações subterrâneas da Linha Sul como prevenção e combate às doenças transmitidas pelo mosquito *aedes aegypti* (dengue, zika e chicungunya);
3. Semana do Meio Ambiente:
  - a. Palestra educativa na EMEIF Moura Brasil, em parceria com a Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente (SEUMA);
  - b. Doação de mudas na Estação José de Alencar, em parceria com a Secretaria do Meio Ambiente (SEMA) e Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente (SEUMA);
  - c. Palestra no edifício sede sobre a Agenda Ambiental na Administração Pública (A3P), em parceria com a Sema;
  - d. Desafio Sustentável: uma semana sem copos descartáveis na sede do Metrofor, que sensibilizou sobre o desperdício e poluição e estimulou a adoção de garrafa ou caneca reutilizável, resultando também em economia financeira para a companhia;
  - e. Destinação correta de resíduos recicláveis e materiais inservíveis:
    - i. Separação dos resíduos recicláveis produzidos no edifício sede e instalação de novas lixeiras, que em 6 meses coletaram 440kg de lixo para reciclagem, em parceria com a Associação de Catadoras do bairro Moura Brasil, localizada no entorno do prédio administrativo;
    - ii. Coleta e entrega de mais de 400 pilhas nos Ecopontos de Fortaleza;

- iii. Doação de 241 extintores para a Sociedade Comunitária de Reciclagem de Resíduos Sólidos do Pirambu – SOCRELP, que viabilizou a destinação correta do material sob acompanhamento do Manifesto de Resíduos Sólidos, do sistema do Ministério do Meio Ambiente;
4. Nova indicação para assentos prioritários para incluir o símbolo mundial do autismo nas placas de atendimento prioritário. Além de se adequar à legislação estadual, essa ação foi uma resposta à solicitação da Associação Pintando o SeTEAzul. No total foram instaladas mais de 250 novas sinalizações.

O resultado dessas campanhas e ações podem ser encontradas no Relatório de Balanço Socioambiental do Metrofor 2022, disponível no site institucional da companhia: [www.metrofor.ce.gov.br](http://www.metrofor.ce.gov.br). Abaixo, algumas imagens contidas no referido relatório:



Fonte: Relatório de Balanço Socioambiental do Metrofor, 2022.

#### 4.2.3 Amostra de Respondentes

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos concluiu o ano de 2022, com o registro de 1.043 manifestações e, desse total, 100 pessoas responderam a Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, o que representa 9,58% do total de manifestações no ano. Em 2021 havia alcançado um menor percentual de resposta, 6,22%, portanto, houve um aumento no engajamento dos manifestantes de 7,38%.

**Tabela 22 - Amostra de respondentes**

Especificação	Quantidade
Total de pesquisas respondidas	100
Total de manifestações finalizadas	1.043
Representação da Amostra	9,58

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

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

Sobre a expectativa do cidadão sobre o serviço de ouvidoria, e o Metrofor atingiu o índice de 20,18%, ou seja, superou as expectativas dos cidadãos nesse percentual.

Esse valor foi obtido a partir das duas últimas perguntas aplicadas na mesma pesquisa, conforme apresentado abaixo:

**Tabela 23 – Resultados da Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria**

Especificação	Média
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,42
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	4,11

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

#### 4.2.5 – Índice de Resolutividade

##### Tabela 24 - Índice de Resolutividade das manifestações

Os valores do índice de resolutividade alcançado no ano de 2022 foram:

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	15	23,08%
Não	26	40,00%
Parcialmente	24	36,92%
Vazias	35	-
Total	100	100,0%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 04 de janeiro de 2023.

## 5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2022

O Metrô de Fortaleza tomou providências para melhoria de seu serviço, considerando, sobretudo, as manifestações mais frequentes. Conforme apontado na tabela 9, do item 3.3.1 deste relatório, os assuntos mais registrados ao longo de 2022 foram:

1. Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô
2. Operacionalização do Metrô das Linhas Sul e Oeste
3. Área de domínio da via metroferroviária
4. Operacionalização do VLT da Linha Nordeste / VLT de Parangaba-Mucuripe
5. Operacionalização Metrô Linha Sul
6. Cartão de Estudante do Metrofor

Sobre a estrutura e funcionamento das estações, destacam-se as manifestações relacionadas à segurança patrimonial e a conservação e manutenção, o que inclui toda a infraestrutura dos equipamentos, como iluminação, sistema sonoro, segurança, limpeza dos trens, etc. Neste sentido, as diversas áreas da companhia foram diretamente envolvidas para buscar soluções mais efetivas, em que se destacam:

- Continuidade da operação assistida do VLT da Linha Nordeste da Estação Parangaba-late, de forma gratuita à população. Atualmente, o funcionamento é de 5h30minutos às 22h36 minutos;
- Conclusão da instalação de placas solares e de escadas rolantes na Estação Padre Cicero, que foi reinaugurada em 2022;
- Ampliação da malha metroferroviária através da finalização das obras e inauguração da Estação Expedicionários, na Linha Nordeste VLT de Parangaba-Mucuripe;
- Finalização da implantação do sistema de sinalização e controle, que garante maior segurança e permitirá a redução do headway;
- Instalação de banheiros com acessibilidade, que tiveram início na Linha Sul e continuam em andamento.

A respeito da operacionalização das linhas (Linhas Sul e Oeste, Linha Nordeste VLT de Parangaba Mucuripe e Linha Sul), os problemas com ar condicionado, cumprimento de horários e conduta do maquinista/segurança/agentes de estação foram maioria. Nesse sentido destacam-se:

- Intensificação da frequência de manutenção dos aparelhos de ar condicionado;
- Atenção especial da Gerência de Operação e Estações (GESOP) no sentido de sensibilizar e orientar maquinista/segurança/agente de estação sobre o relacionamento com os usuários;
- Sobre o cumprimento de horários, diversos fatores incidem, como o quantitativo de profissionais, a segurança e a manutenção. Nesse sentido, a realização, em 2022, do concurso para contratação de 148 profissionais e a instalação do sistema de sinalização e controle foram as medidas mais relevantes adotadas para a mitigação e diminuição dos atrasos.

Sobre a área de domínio da linha metroferroviária, o maior problema continua sendo o acúmulo de lixo ao longo das linhas do Metrofor, em especial na linha Oeste. Isso ocorre, em grande medida, por uma questão socioeconômica, já que são as próprias comunidades lindeiras (que se desenvolvem ao longo das linhas) que depositam o seu lixo de forma irregular. Além disso, em alguns casos, as manifestações são registradas de forma equivocada, quando não correspondem à área de domínio da Companhia e deveriam ser direcionadas às respectivas prefeituras. Nesses casos, a ouvidoria do Metrofor sugere, sempre que possível, a informação sobre canais de atendimento das mesmas nas suas respostas ao (à) manifestante.

Algumas ações podem ser destacadas:

- Integração entre a Assessoria Técnica responsável pelas ações de Responsabilidade Social da Companhia, a Assessoria de Engenharia Ambiental e a Assessoria Técnica de Planejamento. Diversas ações foram implementadas, em especial no primeiro semestre, uma vez que 2022 foi um ano eleitoral, com restrições de ações. As iniciativas tomadas podem ser consultadas no item 4.1.1, que trata de ações tomadas para melhoria da resolubilidade. Comunicação com os órgãos responsáveis no sentido de sensibilizar as comunidades lindeiras sobre os

danos ao patrimônio público e à saúde pública quando realizado o descarte de resíduos nos trilhos e nas áreas circunvizinhas.

- Divulgação dos diversos canais de comunicação e interação da sociedade com o Metrofor, incluindo as redes sociais e o acesso à Ouvidoria do Estado, bem como o acesso à Carta de Serviços.
- Integração com a Assessoria de Comunicação, no sentido de desenvolver pautas a partir das demandas de ouvidoria e também de materiais, como a contribuição para o Mural de Elogios 2022;
- 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.

Sobre o Cartão do Estudante, as manifestações mais frequentes tratam da validade/renovação do cartão, de dúvidas nos procedimentos para solicitação e de problemas na validação/renovação/recarga. No intuito de melhor tratar esse assunto, destaca se:

- Pesquisa de Satisfação do Serviço Cartão do Estudante do Metrofor, realizada com a coordenação da CGE e parceria com o IPECE, para identificar propostas de melhorias no serviço prestado;
- Melhoria no banco de dados dos estudantes, que passou a incluir obrigatoriamente os dados telefônicos dos estudantes.

## 5.1 - Motivos das Manifestações

Os motivos das manifestações mais recorrentes no ano 2022, referem-se a Estrutura e funcionamento do metrô, com 271 manifestações, no que corresponde a 25,98% do total de manifestações.

Em seguida Operacionalização do Metrô das Linhas Sul e Oeste com 159 manifestações, com um percentual de 15,24%.

Em terceiro foram registradas 127 manifestações sobre Área de domínio da linha metroferroviária, equivalente a 12,18% do total.

A Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba Mucuripe contabilizou 111 manifestações, 10,64% do total.

A Operacionalização do Metrô Linha Sul teve 65 manifestações registradas, o equivalente a 6,23%, enquanto o Cartão do Estudante contabilizou 63, equivalente a 6,04% do total de manifestações.

Entre essas manifestações os subassuntos mais citados foram: Não cumprimento de horários, Sistema de refrigeração, Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc), limpeza da área da linha metroferroviária, Limpeza da área da linha metroferroviária, Conduta do maquinista/segurança/agente de estação e validade/renovação do Cartão.

## 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

De forma geral, o maior número de manifestações registradas é de reclamações, com 835 demandas. Ao longo de 2022, destacaram-se aquelas relativas a estrutura e funcionamento das Estações do Metrô de Fortaleza, a Operacionalização do metrô (Linha Sul/Oeste), a Área de domínio da linha metroferroviária, a Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba Mucuripe e ao Cartão do Estudante (Validade/renovação do cartão).

Observando os dados totais de 2022 percebe-se mudanças em relação aos subassuntos, porém o mais registrado permaneceu sendo o Não cumprimento de horários, ou 14,38% das manifestações. Em grande medida, essa incidência reflete que o que mais sensibiliza os usuários do sistema Metroferroviário é a preocupação com a pontualidade. Sobre esse assunto, a implantação do Sistema de Sinalização e Controle

foi a maior estratégia. O processo foi concluído no 2º semestre de 2022 e espera-se que traga resultados em curto/médio prazo para garantir horários e ainda mais segurança.

O Sistema de refrigeração teve um aumento expressivo em relação a 2021, em que estava em 7º lugar na lista de subassuntos, correspondendo a 2,42%, enquanto em 2022 tornou-se o 2º subassunto mais demandado, representando 12,36% do total de manifestações. Aqui destaca-se a manutenção dos aparelhos de ar condicionado, que sofreram com condensação em função do período chuvoso, além de terem circulado desligados por boa parte do ano em função dos decretos estaduais de restrições sanitárias.

O mesmo aconteceu com Ações de prevenção e combate ao coronavírus, 3º mais frequente em 2021 (9,22%), e que caiu para a 11ª posição, representando apenas 0,10% das manifestações.

Sobre serviços diversos, o tratamento de classificação torna-se difuso, uma vez que engloba diversos temas, porém é válido citar que fez o movimento inverso e saiu da 7ª posição em 2021 para a 3ª em 2022.

Sobre a limpeza da área da linha férrea, a questão do lixo já foi tratada neste relatório, mas é importante frisar dois fatores fundamentais para que se mantenha em 4ª posição no ranking de recorrências: 1) a limpeza dessas áreas são, em grande medida, não são responsabilidade do Governo do Estado do Ceará, que responde apenas pela chamada faixa lindeira, área que passa ao lado dos trilhos e estações. Em grande medida, as manifestações referem-se a áreas como pontos de calçadas e ruas, já após esses limites.

A Conduta do maquinista/segurança/agente de estação já vem sendo tratada pelas gerências e empresas terceirizadas responsáveis, sendo mantidos frequentes treinamentos para orientar os funcionários sobre como proceder com os usuários. Está previsto que, no treinamento após a convocação dos aprovados no concurso, os atuais funcionários participem pelo menos dessa parte do treinamento obrigatório, como forma de reciclagem.

Sobre a validade do Cartão do Estudante, os prazos mantiveram-se alterados em função da pandemia de Coronavírus, tomando como referência a variação determinada pelos órgãos reguladores. Dessa forma, o número de manifestações sobre os prazos de validade foi reduzido, caindo da 2ª para a 6ª posição entre 2021 e 2022. Contudo, essa solução é temporária, a expectativa é de que essas manifestações se intensifiquem no futuro. Neste sentido, e apesar dessas informações já serem passadas no momento da solicitação do Cartão do Estudante e de estarem expostas na bilheteria, estão em estudo, com a área de comunicação da companhia, formas para ampliar o alcance dessas informações (matérias, postagens nas redes sociais...).

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

Em 2022 o Metrofor encontrou desafios, em especial por sair de mais um pico de transmissão de Covid 19 no primeiro semestre para as restrições decorrentes do ano eleitoral, que tirou do ar as nossas redes sociais e site, além de ter limitado ações de sensibilização direcionadas para os serviços prestados pela Companhia.

Por outro lado, a realização do concurso para preenchimento de 148 vagas, a implantação do sistema de sinalização e controle operacional da Linha Sul e a inauguração de duas novas estações na Linha VLT de Parangaba-Mucuripe (Estação Padre Cicero e Estação Expedicionários), foram os pontos altos do ano de 2022. Todas essas ações são fundamentais para a redução do headway e para o aumento do número de viagens no ano de 2023. Serão benefícios diretos para os usuários.

A realização da pesquisa de avaliação do serviço Cartão do Estudante, em parceria com CGE e IPECE, que promoveu não apenas o diagnóstico da situação atual, mas contou com sugestões fundamentais que traduziram necessidades dos usuários e cidadãos em geral. Esses resultados foram apresentados aos gestores em 2022 e serão apresentados à nova gestão, que assumiu no ano de 2023 e terá a oportunidade de considerar esses assuntos em seu planejamento.

Destaca-se ainda a constante melhoria e frequência das campanhas de comunicação, incluindo postagens nas redes sociais e no site do Metrofor. Em 2022

também foram produzidas diversas matérias com a imprensa, redes de televisão, rádio e jornal impresso.

Entre as matérias, a requalificação do Setor de Apreendidos, Achados e Perdidos (SAAP) merece destaque, pois em função da divulgação o SAAP registrou um aumento de 116% na devolução de materiais perdidos e de 66% na devolução de documentos e cartões de bancos perdidos nos trens e estações. Portanto, ao diversificar o serviço e ampliar o acesso de informação o Metrofor fortaleceu a confiança e a fidelização da população.

Vale destacar que a cobrança de passagem permanece a mesma desde 2019, de forma diferenciada em cada uma das linhas em operação:

- 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;
- VLT de Sobral: tarifa integral de R\$1,00;
- VLT do Cariri: tarifa integral de R\$1,00.

A integração do Metrofor com outros modais de transporte é demanda frequente em todos os canais de comunicação da sociedade com a companhia, inclusive a Ouvidoria. Neste sentido, em 2022 o Metrofor implantou a sinalização e acesso a bicicletas nas estações da Linha Sul.

Em relação às ocorrências gerais, ações e campanhas socioambientais e treinamento de funcionários favoreceram o diálogo com os usuários, inclusive com as comunidades lindeiras, que concentram um número considerável de manifestações sobre limpeza dos trilhos. As ações de manutenção foram intensificadas para responder, no melhor tempo possível, demandas sobre operação (com destaque para horários e sistema de refrigeração).

## 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, o Metrofor se destaca como opção para o transporte de passageiros sobre trilhos, tendo transportado 12.279.581 passageiros em 2021 e 15.730.701 passageiros em 2022.

Em 2022 a expectativa de aumento de pessoas transportadas foi correspondida com o avanço da vacinação contra a Covid 19 e com o fim das restrições sanitárias. O fluxo de passageiros ainda não alcançou o quantitativo de 2019, o que deve acontecer em 2023. Dessa forma, ao assegurar a mobilidade urbana, parte essencial do direito de ir e vir do cidadão, a Ouvidoria do Metrofor faz parte dos benefícios alcançados da Companhia no que se refere ao cumprimento do papel social essencial na vida do cidadão cearense.

Ao longo de 2022 os assuntos das manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente encontraram espaço nas ações empreendidas pelas diversas áreas do Metrofor. Como benefícios não financeiros pode-se citar:

1. Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviço público:
  - ✓ Reestruturação e divulgação do SAAP;
  - ✓ Aumento na quantidade de treinamentos, como o de brigadistas;
  - ✓ Realização de concurso público com 148 vagas;
  - ✓ Finalização da implantação do Sistema de sinalização e controle da Linha Sul e a inauguração de duas novas estações na Linha VLT de Parangaba-Mucuripe, Estação Padre Cicero e Estação Expedicionários;
  - ✓ Implantação da estrutura e liberação de transporte de bicicletas na Linha Sul;
  - ✓ Aperfeiçoamento da base de dados dos solicitantes do Cartão do Estudante do Metrofor a partir da realização da pesquisa de avaliação do serviço Solicitação do Cartão do Estudante.

## 2. Medida de aperfeiçoamento do controle e da participação social:

As medidas adotadas pelo Metrofor com o intuito de aperfeiçoar o controle e participação social, bem como de promoção da sustentabilidade ambiental foram adotadas através de ações, muitas vezes integradas, mas não consideradas como campanhas ou projetos. Neste sentido, como indicado no capítulo 5, as seguintes ações merecem destaque:

### ➤ Ações sociais e de Clima organizacional:

- Janeiro Branco;
- Enfrentamento à violência contra a Mulher;
- Cantinho do desabafo;
- Exposição Retratos da Superação;
- Dia das mães;
- Alteração da indicação para assentos prioritários;
- Dia das crianças;
- Dezembro Vermelho:
- Feira de artesanato do Projeto Arte em Cadeia;
- Programa de visitas;
- Celebração de Natal.

## 3. Medidas de promoção de sustentabilidade ambiental:

### ➤ Ações Ambientais:

- Dia da árvore;
- Ações de combate às arboviroses;
- Semana do Meio Ambiente;

- Palestra educativa na EMEIF Moura Brasil, em parceria com a Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente (Seuma);
- Doação de mais de 100 mudas aos passageiros, na Estação José de Alencar, sendo a ação realizada pela Assessoria de Engenharia Ambiental (AEA) em parceria com a Secretaria do Meio Ambiente (Sema) e Secretaria Municipal de Urbanismo e Meio Ambiente (Seuma);
- Desafio Sustentável, onde não foram disponibilizados copos descartáveis na sede do Metrofor;
- Destinação correta de resíduos recicláveis e materiais inservíveis:
- Foram instaladas lixeiras para separação dos resíduos recicláveis produzidos no Edifício Sede, que são entregues mensalmente à Associação de Catadoras do bairro Moura Brasil;
- Entrega, nos Ecopontos de Fortaleza, de mais de 400 pilhas descartadas pelos seus colaboradores;
- Doação de 241 extintores, inservíveis, para Sociedade Comunitária De Reciclagem De Resíduos Sólidos Do Pirambu – SOCRELP que viabilizou a destinação correta do material.

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

Durante o ano de 2022, a Ouvidoria do Metrô de Fortaleza participou assiduamente de forma online e presencial 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 2022.

A Ouvidoria participou dos seguintes eventos:

- 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 de categorização de Demandas Especiais;
- Curso de Tratamento e Técnicas de Apuração de Denúncias;
- Oficina de Qualidade nas Respostas da Ouvidoria;
- Oficina de Operacionalização da Plataforma Ceará Transparente;
- Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria 2022;
- Oficina de Padronização de Serviços Públicos (CGE, Seplag e Laboratório Íris);
- Oficina de mediação de conflitos de Ouvidoria;
- I Encontro de Ouvidorias públicas do Ceará – Região: Sertões dos Crateús/Inhamuns – Associação Brasileira de Ouvidores (Seccional Ceará – ABO CE);
- Atualização da Certificação em Ouvidoria – 2022 (CGE/EGP):
  - Módulo 1: Comunicação e sua efetividade no espaço laboral;
  - Módulo 2: Sistema de controle interno do Poder Executivo;
  - Módulo 3: Inteligência emocional com foco na Ouvidoria;
  - Módulo 4: Padronização do processo de Ouvidoria.

## 8- Carta de Serviços

A Carta de Serviços ao Cidadão do Metrofor foi inserida na plataforma Carta de Serviços do Poder Executivo Estadual no ano de 2020, após oficina ministrada pela CGE. Desde então o documento foi alterado algumas vezes, sempre em função de melhorias e novas funcionalidades do sistema, e ao Decreto Estadual Nº 34.697, que regulamenta a Carta de Serviços. A cada alteração houve também a tentativa de refinamento da adoção da Linguagem Simples.

De forma geral, apresenta-se

1. A Carta de Serviços do Metrofor está atualizada e conta com atualização sistemática;
2. A Carta de Serviços do Metrofor possui 5 serviços cadastrados;
3. O Metrofor possui 1 serviço Digital e nenhum Semidigital;
4. No ano de 2022 o total de manifestações registradas na Ouvidoria foi de 1.043, conforme sistematizado abaixo:

**Tabela 25: Manifestações por tipo de serviço – 2022**

Tipo de serviço	Quantidade	Porcentagem
Prestar Serviços de Transporte Metroferroviário de Passageiros	680	65,20%
Não se aplica	266	25,50%
Solicitar Cartão de Meia Passagem Estudantil – Cartão do Estudante	48	4,60%
Solicitar compra de passagem	44	4,22%
Outros	2	0,19%
Emitir a 2ª via do Cartão do Estudante	1	0,10%
Oferecer gratuidade	1	0,10%
Solicitar a Comunicação e Recolhimento Achados, Apreendidos e Perdidos	1	0,10%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 07 de janeiro de 2023

Entre as principais ações no sentido de melhoria, conforme natureza dos serviços, pode-se destacar:

- Prestar serviço de transporte metroferroviário de passageiros: Este item engloba a maior parte dos serviços prestados pelo órgão, compreendendo toda a operação e manutenção dos equipamentos do Metrofor. Neste sentido, destaca-se a implementação do sistema de sinalização e controle da Linha Sul;
  - Sobre os serviços relacionados à compra de passagem e gratuidade, a grande dificuldade permanece sendo as restrições às formas de pagamento e à validade de créditos, o que a gestão do Metrofor vem discutindo, porém não há possibilidade de mudanças em curto prazo. O que a companhia pôde fazer foi:
  - Orientar seus funcionários nas estações, em especial aqueles nas bilheterias, para a necessidade de um atendimento ágil, porém ainda mais humanizado, uma vez que nem todos os passageiros puderam atentar as informações por escrito que ficam ao lado das bilheterias, no site institucional e nas redes do Metrofor.;
  - Sobre o Cartão do Estudante, o Metrofor investiu na ampliação de divulgação nas redes sociais da companhia, que atinge grande parte do público estudantil;
  - Sobre o serviço de achados e perdidos, o Metrofor ampliou a divulgação nas redes sociais, o que resultou no interesse da imprensa e em diversas matérias e entrevistas do estado.
5. No ano de 2022 um serviço do Metrofor foi avaliado: Solicitar cartão de meia passagem estudantil – Cartão do Estudante. Para vias deste relatório, o serviço foi identificado apenas como Solicitação do Cartão do Estudante do Metrofor, uma vez que envolve também a emissão, validação e recarga, bem como a validade dos créditos. A pesquisa foi realizada pela parceira CGE, Metrofor e IPECE.

## 8.1 Satisfação dos Usuários com o serviço Solicitação do Cartão do Estudante

### 8.1.1 Avaliação dos Usuários com o Cartão do Estudante do Metrofor

Avaliar a nível de satisfação dos usuários é fundamental para o processo de tomada de decisão dos gestores e de implantação de programas e melhorias estratégicas, bem como para a orientação dos servidores públicos e colaboradores em geral.

Neste sentido, no ano de 2021 o Metrofor solicitou o apoio da CGE para empreender uma pesquisa de avaliação de um dos serviços ofertados e previstos na Carta de Serviços ao Cidadão.

Em 2022 a CGE retomou o seu programa de avaliação de serviços com as ouvidorias setoriais do Estado e, conforme a Lei nº. 13.460 de 26 de junho de 2017, coordenou as pesquisas em parceria com o Instituto de Pesquisa e Estratégia Econômica do Ceará (IPECE).

O Metrofor foi um dos 4 órgãos/entidades a participarem do programa, e optou por avaliar o serviço Solicitação do Cartão do Estudante. Essa escolha se deu por duas razões: as manifestações sobre o Cartão do Estudante constam entre as mais frequentes todos os anos e por ser um passível de implantação de melhorias efetivas, em curto e médio prazos, pois restringe-se à esfera administrativa da companhia.

No relatório da pesquisa de avaliação constam os objetivos, a descrição da metodologia e os resultados alcançados, com ênfase nas sugestões apontadas pelos respondentes.

De forma resumida, a pesquisa contou com 6 monitorias da CGE, a construção do questionário (Anexo 1), a aplicação através da Central 155 e o tratamento dos dados e conclusões elaborados pelo Metrofor.

Ao final da pesquisa obteve-se uma avaliação extremamente positiva, de 90,10%. Além da satisfação foi avaliado também o índice NPS (Net Promoter Score), que almeja medir não só a indicação, como também a fidelidade dos usuários com o serviço. O Cartão do Estudante alcançou índice NPS de 75,48, significando uma fidelização e indicação muito boa para o serviço de meia passagem estudantil.

### 8.1.2 Amostra de Respondentes e Resultados

A pesquisa de avaliação do Cartão do Estudante contou com a participação de 233 respondentes. Seguindo a proporcionalidade aos 1.800 contatos da base de dados, conforme metodologia estabelecida pelo IPECE, o quantitativo representativo era de 230.

No total foram considerados 7 aspectos para determinação de perfil do estudante, a saber:

- ✓ Identidade de gênero;
- ✓ Faixa etária;
- ✓ Escolaridade;
- ✓ Local de residência;
- ✓ Finalidade do uso do cartão do Estudante;
- ✓ Frequência de uso do Cartão do Estudante.

Sobre identidade de gênero, 101 (43,3%) declararam se identificar com o sexo feminino, 129 (55,40%) com o sexo masculino, 1 (0,43%) como homem gay e 2 (8,86%) optaram por não informar. Sobre distribuição por faixa etária, a maioria dos usuários é adulta (79,8%), onde 30,0% têm entre 18 e 24 anos e 49,8% têm 25 anos ou mais. Sobre o perfil de escolaridade, 36,1% declarou ter ensino superior incompleto e 19,74% ensino médio completo.

A maior parte dos beneficiários utiliza o Cartão do Estudante do Metrofor principalmente para estudo (44,4%), porém 25,4% declararam também utilizar para lazer e 24,00%, para trabalho.

Na avaliação geral do serviço Cartão do Estudante do Metrofor, 210 estudantes (90,1%) responderam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço, 2 (0,90%) se declararam insatisfeitos ou muito insatisfeitos e 21 (9,00%) indicaram o serviço como regular.

**Tabela 26: Satisfação com o Cartão do Estudante**

Opção	Fortaleza	Região Metropolitana	Total
-------	-----------	----------------------	-------

			de Fortaleza			
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	1	0,6%	0	0,0%	1	0,4%
Insatisfeito	1	0,6%	0	0,0%	1	0,4%
Regular	9	5,8%	12	15,4%	21	9,0%
Satisfeito	67	43,2%	22	28,2%	89	38,2%
Muito satisfeito	77	49,7%	44	56,4%	121	51,9%
<b>Total</b>	<b>155</b>	<b>100,0%</b>	<b>78</b>	<b>100,0%</b>	<b>233</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Avaliação de Serviço Solicitação do Cartão do Estudante, 2022.

Vale destacar que, entre as reclamações mais frequentes registradas na Ouvidoria, relacionadas ao serviço, destacam-se as formas de recarga, os locais e a validade dos créditos. Contudo, as respostas foram muito positivas:

**Tabela 27: Satisfação acerca das Reclamações mais frequentes na Ouvidoria.**

Opção	Locais e Horários		Prazo de entrega dos cartões		Validade dos créditos	
	Frequência	%	Frequência	%	Frequência	%
Muito insatisfeito	6	2,6%	7	3,0%	12	5,2%
Insatisfeito	12	5,2%	10	4,3%	12	5,2%
Regular	57	24,5%	21	9,0%	45	19,3%
Satisfeito	71	30,5%	81	34,8%	87	37,3%
Muito satisfeito	87	37,3%	114	48,9%	77	33,0%
<b>Total</b>	<b>233</b>	<b>100,0%</b>	<b>233</b>	<b>100,0%</b>	<b>233</b>	<b>100,0%</b>

Fonte: Avaliação de Serviço Solicitação do Cartão do Estudante, 2022.

Por fim, a pesquisa permitiu avaliar não só a satisfação geral, como também a fidelização e indicação dos usuários, através do cálculo do Índice NPS (Net Promoter Score). No caso do Metrofor, o resultado foi igual a 73,39, chegando a 75,48 na Região Metropolitana de Fortaleza, índices considerados “Muito Bom” e “Excelente”, pela metodologia.

## 9- Boas Práticas de Ouvidoria

### **Título da Prática/Ação: Mural do Elogio**

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

Dezembro de 2022, com previsão de ampliação nas estações até março de 2023.

### **Justificar a ação/prática:**

Culturalmente, a Ouvidoria é compreendida como um instituto composto por canais de comunicação com os órgãos e empresas para registro de reclamações, denúncias e solicitação de serviços. Logo, os canais, mesmo quando conhecidos pelos cidadãos, pouco são utilizados para registrar sugestões e elogios. Contudo, a cada ano vê-se que o bom trabalho de divulgação das ouvidorias faz com que os registros positivos sejam crescentes. Esse aumento reflete de forma positiva no funcionamento do Metrofor, tanto por servir de reconhecimento e estímulo para os servidores, colaboradores e áreas citadas, quanto para tornar mais próxima e simpática a relação da companhia com os cidadãos. A ideia é: uma vez que se publiciza um elogio ele vai agir como difusor de positividade, de satisfação com a qualidade dos serviços prestados.

Neste sentido, a Ouvidoria do Metrofor buscou uma forma de tornar público os elogios recebidos, confeccionando um Mural de Elogios, exposto inicialmente no edifício sede, e com previsão de exposição nas estações e demais unidades da companhia.

### **Descrição**

O Mural de Elogios é um espaço dedicado ao agradecimento a todos os servidores e colaboradores que fazem o Metrofor. Através da exposição dos elogios registrados nos canais de ouvidoria, não só indivíduos, mas sobretudo equipes recebem o carinho e reconhecimento dos usuários e dos colegas de trabalho. Destaca-se que, no ano de 2022, foram registrados 19 elogios, contudo, a classificação da plataforma Ceará Transparente não permite que seja selecionado mais de um assunto ou tipologia, o que muitas vezes não revela em relatórios quantitativos os seus conteúdos. Dessa forma, ao longo de todo

o ano foi feito um acompanhamento das manifestações que incluíam elogios, mesmo que tenham sido classificadas em função de outros assuntos tratados na sua descrição. Dessa forma, foram identificados 21 elogios recebidos.

No mês de Dezembro de 2022, todas as mensagens contendo elogios foram tratadas e foi dado início à confecção mural, que ficou exposto na entrada do edifício sede, localizado em frente aos elevadores, a poucos metros da portaria e do banner com os canais de atendimento da Ouvidoria. O mural conta com uma identidade visual leve, divertida, que dialoga diretamente com os diversos públicos e considera as diretrizes da Linguagem Simples adotadas pelo Governo do Estado.

### **O objetivo geral**

Divulgar os elogios registrados através de manifestações da Ouvidoria ao longo do ano 2022.

### **Metodologia**

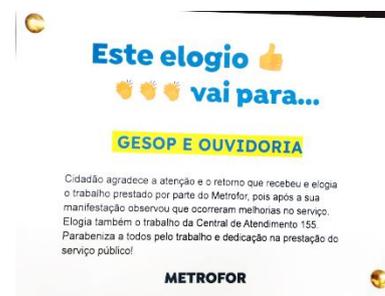
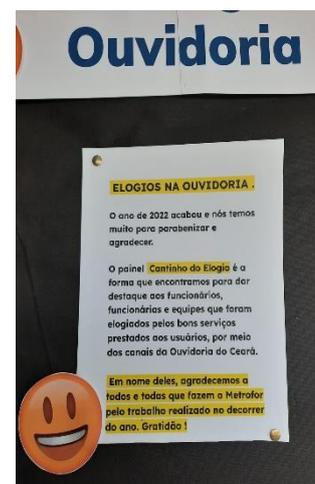
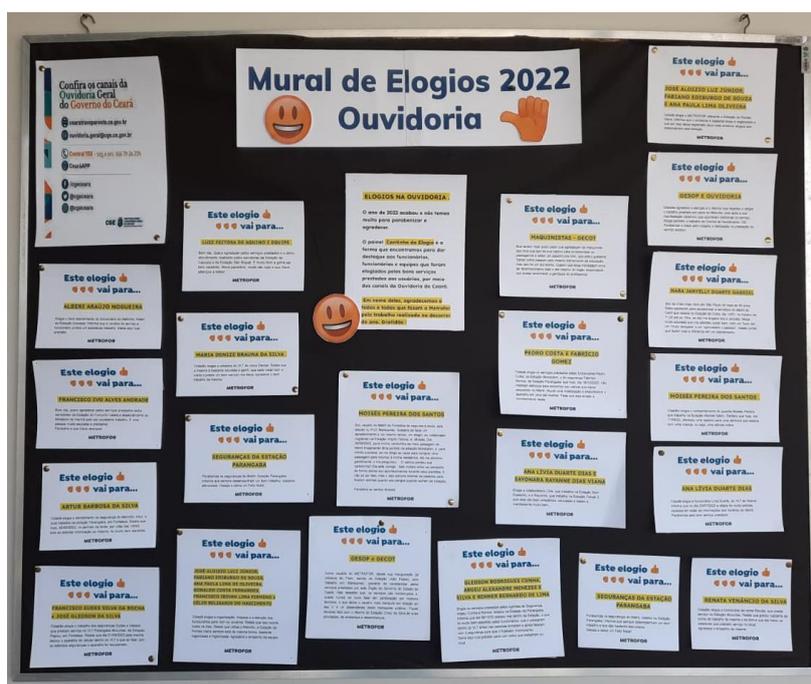
Para implementar o novo cadastro seguiram-se alguns passos:

- ❖ Reunir os elogios e distribuí-los por áreas;
- ❖ Com o apoio do/a gerente de cada área, identificar o nome completo do(s) colaborador(es) citados, de forma a dar luz e o devido reconhecimento;
- ❖ Com o apoio da Assessoria de Comunicação, desenvolver uma identidade visual para o mural de elogios;
- ❖ Confeccionar o mural.

## Evidências da realização da Ação/Prática

- ❖ Exposição do Mural de Elogios na entrada do edifício sede do Metrofor, de forma estratégica, de forma a dar maior visibilidade ao projeto.

Foto 1: Mural de Elogios 2022



Fonte: Acervo Metrofor, 2022.

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

A produção do mural foi importante em vários sentidos:

- ❖ Fez com que cada gerente revisse os elogios recebidos pela sua equipe;
- ❖ Despertou a curiosidade sobre quem seriam os elogiados, o que realmente fez com que vários funcionários parassem para buscar seus nomes ou de conhecidos;
- ❖ Essa visibilidade apontou a importância de expor o Mural e Elogios também nos locais de acesso imediato dos usuários. Neste sentido, foi decidido:
  - a. Que em fevereiro de 2023 serão confeccionados mais 3 quadros, que ficarão em estações estratégicas para contemplar as três linhas de Fortaleza, durante o período de 1 (um) mês;
  - b. Serão distribuídos certificados para os funcionários quando possível identificá-los pessoalmente, e/ou aos chefes de área, como forma simbólica de agradecimento às equipes;
  - c. Será produzido material para redes sociais, intranet e site institucional do Metrofor.

## 10- Considerações Finais

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2022 da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos é uma ferramenta administrativa que apresenta dados quantitativos e indicadores de desempenho, os quais os gestores da Companhia poderão acompanhar e utilizar como subsídio para delinear seu planejamento estratégico. Logo, esse Relatório contribui para ações de melhorias que venham fortalecer a cultura de inovação e traçar a busca pela eficiência de gestão, pela expansão da mobilidade com modelos sustentáveis e com a modernização operacional focando a melhoria do serviço prestado à sociedade.

As diretrizes no acesso a Ouvidoria são a transparência e a linguagem simples, formas de conteúdo que constam no tratamento das respostas encaminhadas ao cidadão, como normatização de procedimentos, para melhoria continua dos nossos processos e para selar nosso compromisso com o usuário do sistema metroferroviário do Estado do Ceará.

Portanto, esse Relatório, com comentários sintéticos e analíticos, é uma amostra da participação para o exercício da cidadania plena, que expressa a igualdade dos indivíduos perante a lei, pertencendo a uma sociedade organizada. Relaciona-se, portanto, com a participação consciente e responsável do indivíduo na sociedade, zelando para que seus direitos não sejam violados.

Temos a convicção de que inovar é o caminho de nossa sustentabilidade e investirmos nessa cultura é também o objetivo do Metrofor, por isso, vamos consolidar nosso compromisso de manter o serviço prestado como referência, seja no campo operacional, ambiental ou corporativo, visando sempre à satisfação e respeitando os direitos do cidadão.

Destacamos o empenho dos gestores e seus respectivos colaboradores, no desempenho das estratégias de atendimento humanizado, de forma que os colaboradores são capacitados para lidar com um universo de diferenças que demandam o nosso público no dia a dia. Para tanto, a Ouvidoria da Companhia conta com o suporte de apoio da Rede de Ouvidorias Setoriais do Estado do Ceará, buscando aprimorar a qualidade do

tratamento das manifestações, tornando-os mais ágeis, eficientes e, mais do que isso, estabelecer ações que possibilitem uma relação empática entre os Ouvidores.

Diante dessas considerações, podemos concluir que o Metrofor continua comprometido com a sustentabilidade e implantando ações de qualificação profissional, ampliando o segmento de empreendedorismo associado para atender melhor os usuários do sistema metroferroviário do Estado, e melhorias na infraestrutura para o atendimento ao público, como os cuidados necessários para a condução de um deficiente ou de um cadeirante, e a atenção cuidadosa, atenciosa e respeitosa com os idosos.

## 11- Sugestões e Recomendações para o ano 2023

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

- ❖ 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;
- ❖ Fortalecer o compromisso da Companhia com o desenvolvimento das comunidades locais;
- ❖ Realizar parcerias com órgãos governamentais, ONGs e OSs, dentre outros atores sociais nos eixos: saúde, educação, cultura e esporte/lazer;
- ❖ Otimizar o processo de gerenciamento dos resíduos sólidos do edifício sede e estações modelos através da coleta seletiva;
- ❖ Expandir o programa de educação ambiental de abrangência interna e externa à Instituição;
- ❖ Ampliar o programa de visitas às linhas e estações do Metrofor;
- ❖ Incluir a Ouvidoria no Organograma da Companhia e a descrição das suas atribuições no quadro funcional da Instituição;
- ❖ Ampliar a integração com bicicletas, liberando o embarque na Linha Parangaba-Mucuripe.

Fortaleza, 30 de Janeiro de 2023

---

Maria Isomar da Silva Xenofonte

Ouvidora Setorial da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos

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

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos está sempre empenhada em servir a população, oferecendo transporte público de qualidade com rapidez e segurança. Mais do que o deslocamento de milhares de pessoas diariamente para os seus destinos, entendemos que transportá-las é também oferecer oportunidade de acesso para serviços essenciais como educação, saúde, trabalho, lazer e tantas outras atividades importantes para o pleno desenvolvimento do ser humano.

A melhor forma de seguir buscando a excelência deste trabalho é ouvir quem é usuário dele, ou seja, nossos passageiros. Seja através dos nossos canais de ouvidoria e comunicação, seja estar atento nas linhas e estações, nosso princípio é sempre o diálogo e o compromisso com a melhoria contínua dos serviços.

Em 2022, ainda enfrentamos os desafios impostos pela Pandemia de Covid-19. Seguimos com medidas protetivas e operação contínua. Ainda não retomamos aos patamares pré-pandêmicos, mas crescemos 28% o número de passageiros transportados em relação ao ano anterior, um reflexo de que a economia tem melhorado e as pessoas estão retornando às suas atividades, buscando o transporte sob trilhos para isso.

Foi um ano também de grandes conquistas e avanços. Executamos e finalizamos o concurso público do Metrofor que teve mais de 30 mil inscritos. O certame ofertou 148 vagas imediatas em diversas áreas, entre ensino médio, técnico e superior, contando ainda com 674 vagas para o cadastro de reserva. Já homologado, seguimos para os próximos passos de convocação, treinamento e nomeação dos novos servidores que nos permitirão ampliar a oferta de viagens e serviços da companhia.

Também foi possível concluir a implantação do sistema de sinalização e controle da Linha Sul. Mais moderno e eficiente, a nova ferramenta substitui a operação via rádio e permite o controle automatizado e digital da movimentação dos trens ao longo da linha, proporcionando mais segurança e eficiência operacional. Aliado a outros investimentos, também será possível reduzir o intervalo entre os trens, que atualmente é de 16 minutos.

Entre outros passos relevantes deste ano, podemos citar ainda a construção de obras importantes que estarão a serviço da nossa operação como o Centro de Manutenção da Linha Parangaba-Mucuripe, localizado no bairro Vila União, e a nova estação Aeroporto/Expedicionários que estão sendo executadas pela Secretaria da Infraestrutura do Ceará. A nova estação faz parte do Projeto Ramal Aeroporto que conectará o Aeroporto Internacional de Fortaleza à Linha de VLT Parangaba-Mucuripe com 2,65 quilômetros de extensão, sendo 0,9 km em elevado, e irá oferecer aos passageiros uma opção de mobilidade mais segura, rápida, confortável e integrada aos outros modais.

Além dos avanços tecnológicos e de infraestrutura, a Companhia ampliou a interação com a sociedade oferecendo serviços e ações sociais gratuitas realizadas tanto nas estações como na comunidade do entorno. Campanhas de saúde, educativas, parcerias com os governos municipais e estaduais, nos permitiram oferecer aos passageiros informações e atendimentos de qualidade em diversas áreas. Também realizamos visitas de crianças e jovens, de escolas públicas e privadas, como projeto piloto para a retomada dos passeios escolares que deve acontecer em 2023.

Conscientes da importância do transporte público e do nosso dever em servir o cearense com eficiência e qualidade, seguiremos engajando nosso time de profissionais e buscando as melhores soluções para que a experiência de viagem do passageiro seja a melhor possível, em qualquer linha ou estação do Metrofor. Esse será sempre o nosso principal objetivo.

---

Plínio Pompeu de Saboya Magalhães Neto  
Diretor-Presidente

## ANEXO

## **Anexo 1 – Questionário Aplicado – Solicitação do Cartão do Estudante**

Q1 - Qual gênero você se identifica?

- Feminino
- Masculino
- Prefiro não informar
- Outros: \_\_\_\_\_

Q2 - Qual a sua idade?

- Até 12 anos
- 13 a 17 anos
- 18 a 24 anos
- 25 ou mais
- Prefiro não dizer

Q3 - Qual a sua escolaridade?

- Ensino fundamental incompleto
- Ensino fundamental completo
- Ensino médio incompleto
- Ensino médio completo
- Ensino superior incompleto
- Ensino superior completo
- Pós-graduação

Q4 – Onde você reside?

- Fortaleza
- Região Metropolitana
- Outros: \_\_\_\_\_

Q5 – Normalmente você utiliza o metrô para:

- (múltipla escolha)
- Estudo

- Trabalho
- Lazer
- Outros: \_\_\_\_\_

Q6 – Com qual frequência você utiliza o metrô:

- uma vez por semana
- 2 ou 3 vezes por semana
- 4 a 6 vezes por semana
- não utiliza

Q.7 – Você conhece as etapas para a emissão do Cartão do Estudante?

- Sim (siga para Q7.1)
- Não (pule para a Q7.2)

Q.7.1 – Onde você obteve essas informações?

- Bilheteria
- Flanelógrafo
- Site
- Carta de Serviços
- Redes Sociais
- Instituições de ensino
- Amigos e parentes
- Outros: \_\_\_\_\_

Q7.2 – Por qual motivo?

---

*Para as perguntas a seguir dê uma nota de 1 a 5, considerando que 1 indica muito insatisfeito e 5 indica muito satisfeito.*

Q8 – De uma forma geral, como você avalia o atendimento recebido na solicitação do Cartão do Estudante? (*Postos de Atendimento-Estação Benfica/ Estação Parangaba*)

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 - Regular

- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q9 – De uma forma geral, como você avalia o horário de atendimento e o local para a solicitação do Cartão de Estudante?

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 - Regular
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q10 – De uma forma geral, como você avalia o período de validade dos créditos no Cartão do Estudante? (6 meses)

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 - Regular
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q11 – Qual o seu grau de satisfação com o prazo de entrega do cartão do estudante? (até 10 dias úteis)

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 - Regular
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q12 – Você está satisfeito com a forma de recarga do Cartão do Estudante? (DINHEIRO)

- Sim (siga para Q13)
- Não (pule para a Q12.1)

Q12.1 – Qual seria a sua sugestão? Até 2 sugestões

---

Q13 – De uma forma geral, como você avalia o serviço de emissão do Cartão Estudante?

- 1 – Muito Insatisfeito
- 2 – Insatisfeito
- 3 - Regular
- 4 - Satisfeito
- 5 - Muito Satisfeito

Q14 – Em uma escala de 0 a 10, quanto você indicaria o serviço de emissão/validação/recarga do Cartão do estudante para um amigo, parente ou conhecido? **(0 sendo nenhuma indicação e 10 indicação máxima).**

Nota: \_\_\_\_\_

Q15 - Apresente aqui até três sugestões que você acha importante para melhorar o serviço de emissão/validação/recarga do Cartão do estudante:

---

---

Q16 - Que palavra você utilizaria para descrever o serviço de emissão/validação/recarga do Cartão do estudante?

---