



# Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos-METROFOR

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2023

Período 01/01/2023 a 31/12/2023

Fortaleza-Ceará





Diretor-Presidente Plínio Pompeu de Saboya Magalhães Neto

Ouvidora Maria Isomar da Silva Xenofonte

Colaboradores: Cristine Ferreira Gomes Viana Raimundo Rodrigues de Oliveira Junior



| Sun | nário      |
|-----|------------|
| 1_  | Introducão |

| 1-        | Introdução   | ხ  |
|-----------|--|----|
| 2-<br>ela | Providências adotadas sobre as orientações e recomendações recebidas para a aboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria exercício de 2023 | 9  |
| 3-        | Ouvidoria em números – 2023  | 10 |
| 3         | 3.1 – Total de manifestações por período   | 10 |
|           | 3.1.1 – Total de manifestações por período – 2022 e 2023   | 10 |
|           | Tabela 1: Total de Manifestações – anos 2019 a 2023  | 11 |
|           | Gráfico 1 – Total de Manifestações por período (Anual) – 2019 a 2023   | 11 |
|           | Tabela 2 - Total de manifestações por período – 2023   | 12 |
|           | Gráfico 2 – Total de Manifestações por período (Mensal) – 2023   | 13 |
| 3         | 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada  | 13 |
|           | Tabela 4 - Manifestações por Meio de Entrada (Anual) – 2022 e 2023   | 14 |
|           | Gráfico 3 – Manifestações por Meio de Entrada (Anual) – 2022 e 2023  | 15 |
| 3         | 3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2022 e 2023   | 16 |
|           | Tabela 5 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2022 e 2023  | 16 |
|           | Gráfico 4- Manifestação por Tipo de Manifestação- anos 2022 e 2023   | 16 |
|           | Tabela 6 – Quantitativo e Variação das Manifestações por Grupo de Tipificação –20<br>2023  |    |
|           | Gráfico 5– Manifestações por Grupo de Tipificação – 2023   | 17 |
|           | Tabela 7 - Manifestações por Tipo/Assunto – 2023   | 18 |
|           | 3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2023  | 20 |
|           | Tabela 8: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) – 2023   | 20 |
|           | Tabela 9: Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2023   | 22 |
| 3         | 3.4 Manifestações por Tipo de Serviço  | 30 |
|           | Tabela 10 – Manifestações por tipo de serviço ano 2023   | 30 |
| 3         | 3.5 Manifestações por Programa Orçamentário  | 30 |
|           | Tabela 11 – Manifestações por Programa Orçamentário – 2023   | 30 |
| 3         | 3.6 Manifestações por Unidades Internas – 2022 e 2023  | 31 |
|           | Tabela 12 – Manifestações por Unidades Internas – 2022 e 2023  | 31 |
|           | 3.6.1 Manifestações por Diretoria no ano 2023  | 33 |
|           | Gráfico 6 – Manifestações por Diretoria ano 2023   | 33 |



| 3.   | .7 Manifestações por Município nos anos 2022 e 2023   | . 34 |
|------|---|------|
|      | Tabela 13 – Manifestações por Municípios – nos anos 2022 e 2023                                     | . 34 |
|      | Tabela 14 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estados do Brasil – nos anos 2022 e 2023 |      |
| 4-   | Indicadores da Ouvidoria- 2023  | . 36 |
| 4.   | .1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2022 e 2023                                    | . 36 |
|      | Tabela 15 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2022 e 2023                           | . 36 |
|      | Tabela 16 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2022 e 202                  |      |
|      | 4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade   |      |
|      | 4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2022 e 2023.   |      |
|      | Tabela 17– Tempo Médio de Resposta nos anos 2022 e 2023   |      |
|      | 4.1.3 Classificação da resposta/ demanda no ano 2023.   |      |
|      | Tabela 18 – Classificação da resposta/ demanda no ano 2023  |      |
|      | 4.1.4 Tipo de denúncias no ano de 2023  | . 39 |
|      | Tabela 19 – Tipo de denúncias no ano de 2023  | . 39 |
| 4.   | .2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria   | . 40 |
|      | 4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2023                                      | . 40 |
|      | Tabela 20 – Resultados da Pesquisa de Satisfação  | . 40 |
|      | Tabela 21 – Resultados da Avaliação da Ouvidoria do Metrofor pela CGE – Julho a Dezembro de 2023    | . 41 |
|      | 4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação   | . 42 |
|      | Imagem 1: Ações para melhoria do Índice de Satisfação   | . 43 |
|      | 4.2.3 – Amostra de Respondentes   | . 44 |
|      | Tabela 22 - Amostra de respondentes   | . 44 |
|      | 4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria  | . 44 |
|      | Tabela 23 – Resultados da Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria                                    | . 44 |
|      | 4.2.5 – Índice de Resolutividade  | . 45 |
|      | Tabela 24 - Índice de Resolutividade das manifestações  | . 45 |
| 5- A | Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2023                   | 46   |
| 5.   | .1 - Motivos das Manifestações  | . 46 |
| 5    | 2 - Análise dos Pontos Recorrentes  | 47   |





| apresentadasarinimas auditadas peio Orgao/Entidade quanto as principais marinestações  | 49 |
|--|----|
| 6- Benefícios alcançados pela Ouvidoria  | 52 |
| 7- Comprometimento com as atividades da Rede de Ouvidorias   | 55 |
| Tabela 25: Manifestações por tipo de serviço – 2023  | 57 |
| 9- Boas Práticas de Ouvidoria  | 59 |
| 9.1 Boa prática 1: Melhorias na sala de atendimento da Ouvidoria   | 60 |
| Imagem 2: Fachada da sala da Ouvidoria do Metrofor   | 61 |
| 9.2 Boa prática 2: Acolhida de jovens aprendizes   | 61 |
| 9.3 Boa prática 3: Divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria nas midias sociais  | 63 |
| 9.4 Boa prática 4: visitas de pessoas com deficiência  | 65 |
| Imagem 3: Visita do Miguel Ângelo  | 66 |
| 9.5 Boa prática 5: Relatórios de gestão com compartilhamento de dados  | 67 |
| 10- Considerações Finais   | 70 |
| 11- Sugestões e Recomendações para o ano 2023  | 72 |
| 12- Pronunciamento do Diretor Presidente do Metrô de Fortaleza   | 73 |
| ANEXOS   | 74 |
| Anexo 1 – Tabelas e gráficos gerados a partir da avaliação de dados compartilhados – Relatório de Ouvidoria do mês de dezembro de 2023 | 75 |
| Tabela 1 — Anexo: Assuntos/Subassunto por Gerências/Assessorias — Compartilhamento entre áreas internas — Novembro 2023                |    |
| Tabela 2 – Anexo – Diretorias – Novembro 2023 – Compartilhamento entre áreas internas –<br>Novembro 2023                               | 79 |
| Figura 1 - Anexo – Diretorias (compartilhamento) – Novembro 2023   | 80 |
| Tabela 3 - Anexo — Diretorias e Assessorias /Gerências — Novembro 2023 — Compartilhamento entre áreas internas — Novembro 2023         |    |
| Figura 2 – Anexo – Assessorias e Gerências (compartilhamento) – Novembro 2023  | 81 |
| Tabela 4 – Anexo – Diretorias/Assessorias/Gerências por Tipo com compartilhamento –  | 82 |





### 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 metroferroviário do Estado do Ceará no exercício de 2023. Esta Ouvidoria Setorial da Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual nº 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 2023 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 2023.

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.

Com a missão de promover inclusão social e economizar o tempo das pessoas, 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. Como valores institucionais destacam-se: segurança,



excelência operacional, satisfação do cliente, profissionalismo e respeito ao patrimônio cultural, histórico e ambiental. É nesse ambiente que a Ouvidoria do Metrofor acolhe as demandas dos (as) cidadãos (ãs) e acompanha 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 é de 71km, 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.

Em 2023 o Metrofor transportou o total de 16.836.759 (dezesseis milhões, oitocentos e trinta e seis mil, setecentos e cinquenta e nove) passageiros.

O número de passageiros transportados em 2023 superou o de 2022 em 6,64%, quando foram transportados 15.730.701 (quinze milhões, setecentos e trinta mil, setecentos e um) passageiros. Assim como em 2021 e 2022, este aumento está relacionado à dois fatores principais: as melhorias e ações implantadas na prestação dos serviços e a recuperação da economia a partir do fim da pandemia causada pela doença COVID 19.

Vale destacar que as 67 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 que receberam a partir de 1.000 manifestações como Tipo IV. A Ouvidoria da Companhia está classificada no tipo IV, pois registrou 1.147 manifestações no ano de 2023.





As manifestações registradas pela 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.

Destaca-se no ano de 2023 a avaliação de desempenho da Ouvidoria setorial do Metrofor realizada pela CGE, em que a Companhia atingiu nota média igual a 9,98.





# 2- Providências adotadas sobre as orientações e recomendações recebidas para a elaboração do Relatório de Gestão de Ouvidoria exercício de 2023

Orientação 06: Criar procedimentos para utilização da plataforma Ceará Transparente no encaminhamento de manifestações às áreas internas para realização do atendimento e apuração das demandas, objetivando evitar a abertura de processos administrativos pela Ouvidoria ou encaminhamentos por outros meios não seguros.

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 2023, enfatizamos que a Ouvidoria juntamente com os seus gestores respondentes das manifestações mantém os seus procedimentos internos de forma dinâmica, inclusive com a ciência do Diretor-Presidente em todas as etapas do processo. Destacamos também que em 2023 a Comissão Setorial de Ética Pública – CSEP foi renovada através da Portaria nº 039/2023-DPR.

Recomendações – Não houveram recomendações direcionadas ao Metrofor.





#### 3- Ouvidoria em números - 2023

A companhia atua no contexto da rede de ouvidorias do Estado possibilitando avaliar serviços de forma integrada e dinâmica. Os dados registrados no ano 2023 foram extraídos das planilhas estatísticas disponibilizadas na plataforma Ceará Transparente, que permitem visualizar e analisar os eventos com abordagem quantitativa e qualitativa. Uma vez estudados, esses dados foram apresentados através de tabelas e gráficos.

#### 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 como a plataforma Ceará Transparente, a Central 155 e o atendimento presencial nos órgãos de modo a possibilitar o registro de manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual.

#### 3.1.1 - Total de manifestações por período - 2022 e 2023

A economia mundial ainda vem se recuperando gradualmente desde a pandemia da doença COVID 19. Com restrições sanitárias que incluíram as restrições de horários de funcionamento, o número de passageiros transportados caiu, assim como o volume de manifestações registradas. Considerando esse impacto, optou-se por utilizar o ano de 2019 como referência de análise da evolução dos quantitativos de registros de manifestação. Neste sentido, como no ano de 2023 foram registradas 1.147 manifestações na ouvidoria no Metrofor e em 2019 foram registradas 1.526 manifestações, tem-se que a procura pela ouvidoria do Metrofor ainda aponta um déficit de 24,83% no volume em relação a 2019. Contudo, houve um aumento percentual de 9,06% em relação ao ano de 2022, em que foram registradas 1.043 manifestações.

A evolução crescente do volume de registros pode ser percebida nas tabelas a seguir:

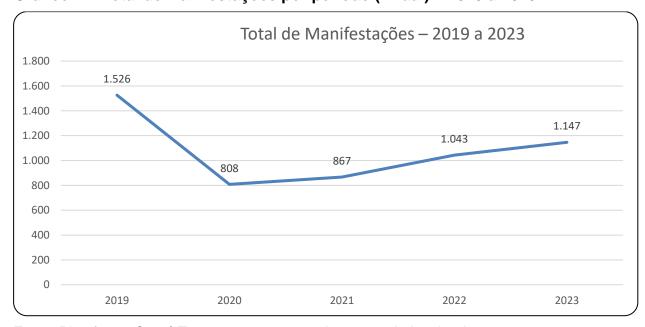




Tabela 1: Total de Manifestações - anos 2019 a 2023

| Total de Manifestações – 2019 a 2023 |            |  |  |  |
|--------------------------------------|------------|--|--|--|
| Ano                                  | Quantidade |  |  |  |
| 2019                                 | 1.526      |  |  |  |
| 2020                                 | 808        |  |  |  |
| 2021                                 | 867        |  |  |  |
| 2022                                 | 1.043      |  |  |  |
| 2023                                 | 1.147      |  |  |  |

Gráfico 1 - Total de Manifestações por período (Anual) - 2019 a 2023



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024

Na tabela 2 é possível ver que a maior parte dos (as) manifestantes à Ouvidoria do Metrofor se identificam, o que pode ser recebido como uma característica de confiança. Além disso, a quantidade de manifestações reabertas indica que 94,33% das manifestações são encerradas de forma satisfatória para os (as) manifestantes.



Tabela 2 - Total de manifestações por período - 2023

| Total de Manifestações por período – 2023                            |           |
|--|-----------|
| Descriminação  | Total     |
| Total Geral de Manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual | 1082      |
| Total Geral de Manifestações invalidadas                             | 4         |
| Total Geral de Manifestações de Outros Poderes                       | 0         |
| Manifestações Anônimas   | 260       |
| Total Geral de Manifestações Registradas                             | 1147      |
| Total Geral de Manifestações Reabertas                               | 65        |
| Tempo Médio para responder   | 6.47 dias |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024

Na tabela 3 observa-se uma concentração de manifestações no 2º trimestre de 2023, o que está relacionado a dois fatores: incidência de problemas relacionadas à quadra chuvosa e danos ao sistema de refrigeração, decorrente desse período.

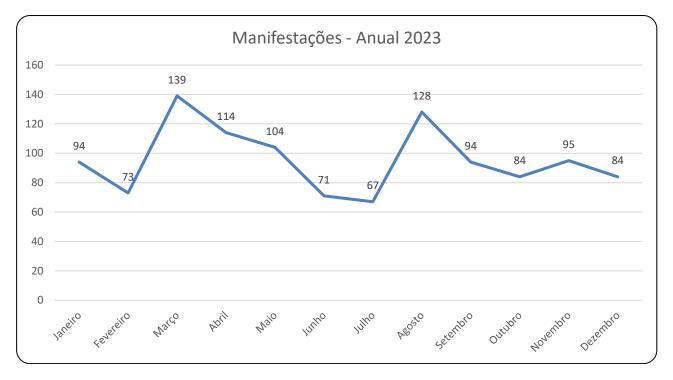
Tabela 3 – Manifestações por período (Mensal) – 2023

| Tabela de Manifestações por período – 2023 (Mensal) |            |  |  |
|---|------------|--|--|
| Mês   | Quantidade |  |  |
| Janeiro   | 94         |  |  |
| Fevereiro   | 73         |  |  |
| Março   | 139        |  |  |
| Abril   | 114        |  |  |
| Maio  | 104        |  |  |
| Junho   | 71         |  |  |
| Julho   | 67         |  |  |
| Agosto  | 128        |  |  |
| Setembro  | 94         |  |  |
| Outubro   | 84         |  |  |
| Novembro  | 95         |  |  |
| Dezembro  | 84         |  |  |
| Total   | 1.147      |  |  |





Gráfico 2 – Total de Manifestações por período (Mensal) – 2023



#### 3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

Os meios de entrada mais comuns nos últimos anos vêm sendo a Central 155 (telefone 155) e a Plataforma Ceará Transparente (internet). Observando o número de manifestações registradas nos anos de 2022 e 2023 por esses meios de entrada é possível perceber uma tendência de queda de uso da Central 155 e aumento de uso da Plataforma Ceará Transparente.

Percebe-se que 57,01% dos registros são realizados pela Central 155, o que representa mais do que o dobro da quantidade de manifestações registradas diretamente na plataforma. Essas evidências indicam a relevância da divulgação da Plataforma Ceará Transparente através do site institucional e também das redes sociais da Companhia e da CGE. Atualmente a conta do Instagram do Metrofor conta com 26,4 mil seguidores, o que vem estimulando a participação cidadã.





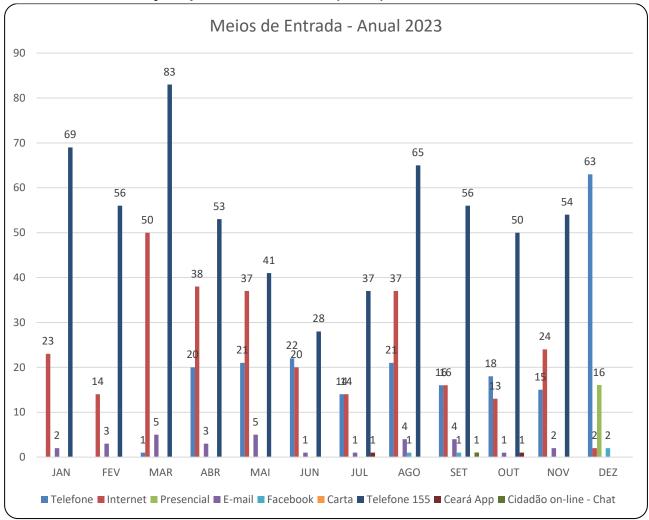
Tabela 4 - Manifestações por Meio de Entrada (Anual) - 2022 e 2023

| Meio de Entrada            | 2022 | 2023 | Variação   |                |
|----------------------------|------|------|------------|----------------|
|                            |      |      | Quantidade | (%)            |
| Telefone 155               | 770  | 654  | -116       | ↓17,73         |
| Telefone                   | 0    | 150  | +150       | <b>1</b> 50,0  |
| Internet                   | 245  | 303  | +58        | <b>1</b> 19,14 |
| Presencial                 | 1    | 0    | -1         | ↓100,0         |
| E-mail                     | 25   | 34   | +9         | 126,47         |
| Facebook                   | 0    | 2    | +2         | ↑200,0         |
| Carta                      | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Reclame Aqui               | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| consumidor.gov.br          | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Instagram                  | 1    | 1    | 0          | 0,00           |
| Governo Itinerante         | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Caixa de sugestões         | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Sistema Legado             | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Twitter                    | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Ceará App                  | 1    | 2    | +1         | <b>↑</b> 50,00 |
| Whatsapp                   | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Google Ferramentas         | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Atendimento Virtual        | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Cidadão on-line - Chat     | 0    | 1    | +1         | <b>1</b> 100,0 |
| Cidadão on-line - Telegram | 0    | 0    | 0          | 0,00           |
| Total                      | 1043 | 1147 | +104       | ↑9,06          |





Gráfico 3 - Manifestações por Meio de Entrada (Anual) - 2022 e 2023





### 3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2022 e 2023

O tipo de manifestação que mais apresentou variação positiva no ano de 2023 foi Elogio, totalizando 27 manifestações, correspondendo a um aumento de 29,62% em comparação ao ano de 2022 quando foram registrados 19 elogios.

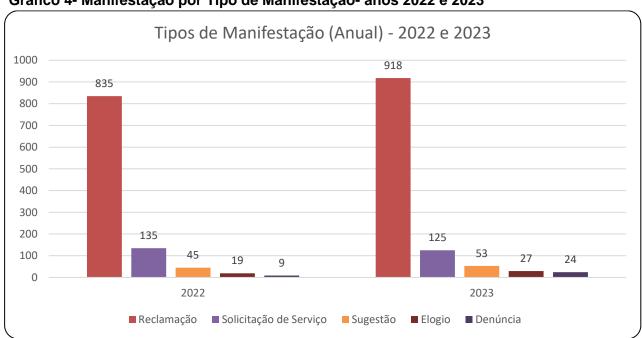
Do total de elogios registrados, 16 (40,74%) foram direcionados aos servidores públicos/colaboradores, evidenciando sucesso no treinamento efetivo de servidores e colaboradores.

Tabela 5 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2022 e 2023

| Tipo de Manifestação   | 2022  | 2023  | Variação%      |
|------------------------|-------|-------|----------------|
| Reclamação             | 835   | 918   | 19,36          |
| Solicitação de Serviço | 135   | 125   | ↓8,00          |
| Sugestão               | 45    | 53    | 115,09         |
| Elogio                 | 19    | 27    | <b>1</b> 29,62 |
| Denúncia               | 9     | 24    | ↑62,50         |
| Total                  | 1.043 | 1.147 | 19,06          |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.

Gráfico 4- Manifestação por Tipo de Manifestação- anos 2022 e 2023







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

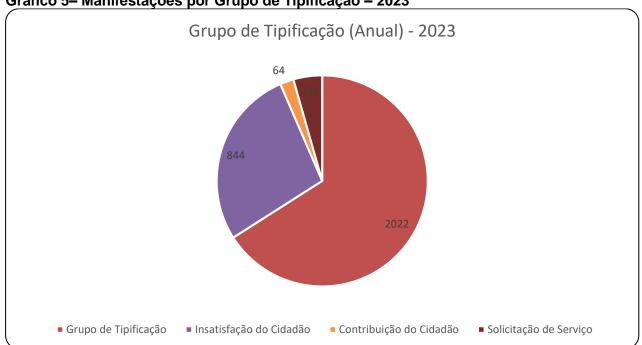
A variação dos grupos de tipificação de manifestações nos dois últimos dois anos pode ser observada na tabela abaixo:

Tabela 6 – Quantitativo e Variação das Manifestações por Grupo de Tipificação –2022 e 2023

| Grupo de Tipificação       | Tipo de<br>Manifestação | 2022 | 2023  | % Variação (+) (-) |
|----------------------------|-------------------------|------|-------|--------------------|
|                            | Reclamação              | 835  | 918   | 19,04              |
| Insatisfação do Cidadão    | Denúncia                | 9    | 24    | ↑62,50             |
| Solicitação de Serviço     |                         | 135  | 125   | ↓8,00              |
| Contribuição do<br>Cidadão | Sugestão                | 45   | 53    | ↑15,09             |
|                            | Elogio                  | 19   | 27    | 129,62             |
| Total                      |                         | 1043 | 1.147 | 19,06              |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.

Gráfico 5- Manifestações por Grupo de Tipificação - 2023







### 3.3.1 Manifestações por Tipo/Assunto - 2023

Nas tabelas e gráficos abaixo está a discriminação dos dados a partir dos tipos, tornando possível relacioná-los com os assuntos e subassuntos.

Tabela 7 - Manifestações por Tipo/Assunto - 2023

| Tipificação | Assunto   | Quantidade |
|-------------|---|------------|
| Elogio      | Elogio ao servidor público/colaborador                        | 16         |
| (27)        | Elogio aos serviços prestados pelo órgão                      | 9          |
|             | Mídias sociais do governo do estado (oferta de serviços pelas | 1          |
|             | redes sociais)  |            |
|             | Serviço de apreendido/achado/perdido                          | 1          |
|             | Operacionalização do Metrô Linha Sul                          | 182        |
|             | Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe          | 168        |
| Reclamação  | Estrutura e funcionamento das estações do metrô               | 154        |
| (918)       | Operacionalização do Metrô Linha Oeste                        | 94         |
|             | Área de domínio da linha metroferroviária                     | 77         |
|             | Conduta inadequada de servidor/colaborador                    | 52         |
|             | Cartão do estudante do Metrofor                               | 42         |
|             | Operacionalização do Metrô VLT de Sobral                      | 31         |
|             | Cartão pré pago/único/múltiplo                                | 24         |
|             | Operacionalização do Metrô VLT do Cariri                      | 19         |
|             | Compra de passagem  | 13         |
|             | Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão             | 11         |
|             | Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)                | 11         |
|             | Atraso/falta de pagamento de pessoal                          | 9          |
|             | Gratuidade de passagem  | 7          |
|             | Concurso público/seleção                                      | 5          |
|             | Tarifas do metrô/bilhetagem                                   | 5          |
|             | Estrutura e funcionamento do órgão/entidade                   | 3          |





| Tipificação    | Assunto  | Quantidade |
|----------------|--|------------|
|                | Mídias sociais do governo do estado (oferta de serviços pelas redes sociais) | 2          |
|                | Serviço de apreendido/achado/perdido   | 2          |
|                | Centro de Manutenção da Vila das Flores                                      | 1          |
|                | Cuidado com os animais   | 1          |
|                | Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos          | 1          |
|                | Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza                                   | 1          |
|                | Sistemas institucionais e aplicativos  | 1          |
|                | Sites institucionais   | 1          |
|                | Tramitação de processo administrativo  | 1          |
|                | Conduta inadequada de servidor/colaborador                                   | 11         |
| Denúncia       | Área de domínio da linha metroferroviária                                    | 5          |
| 24             | Acúmulo indevido de cargos   | 2          |
|                | Atraso/falta de pagamento de pessoal   | 2          |
|                | Assédio sexual   | 1          |
|                | Estrutura e funcionamento das estações do Metrô                              | 1          |
|                | Operacionalização do Metrô VLT de Sobral                                     | 1          |
|                | Uso indevido de veículo oficial  | 1          |
| Solicitação de | Área de domínio da linha metroferroviária                                    | 40         |
| Serviço        | Estrutura e funcionamento das estações do metrô                              | 37         |
| (125)          | Concurso público/seleção   | 8          |
|                | Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe                         | 8          |
|                | Operacionalização do Metrô Linha Oeste                                       | 4          |
|                | Passeio escolar  | 4          |
|                | Cartão do estudante do Metrofor  | 3          |
|                | Estrutura e funcionamento do órgão/entidade                                  | 3          |
|                | Operacionalização do Metrô Linha Sul   | 3          |
|                | Compra de passagem   | 2          |





| Tipificação | Assunto  | Quantidade |
|-------------|--|------------|
|             | Cartão pré pago/único/múltiplo                       | 1          |
|             | Cessão de imóvel/terreno público                     | 1          |
|             | Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)     | 1          |
|             | Divulgação de eventos na instituição                 | 1          |
|             | Empreendedorismo/negócio                             | 1          |
|             | Ferramentas de tecnologia                            | 1          |
|             | Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza           | 1          |
|             | Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)       | 1          |
|             | Operacionalização do Metrô VLT do Cariri             | 1          |
|             | Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos       | 1          |
|             | Serviço de apreendido/achado/perdido                 | 1          |
|             | Sites institucionais                                 | 1          |
|             | Tarifas do metrô/bilhetagem                          | 1          |
| Sugestão    | Estrutura e funcionamento das estações do metrô      | 15         |
| (53)        | Compra de passagem                                   | 8          |
|             | Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe | 8          |
|             | Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)       | 5          |
|             | Cartão pré pago/único/múltiplo                       | 3          |
|             | Tarifas do metrô/bilhetagem                          | 3          |
|             | Área de domínio da linha metroferroviária            | 2          |
|             | Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)     | 2          |
|             | Operacionalização do Metrô Linha Oeste               | 2          |
|             | Operacionalização do Metrô Linha Sul                 | 2          |
|             | Cartão do estudante do Metrofor                      | 1          |
|             | Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão    | 1          |
|             | Operacionalização do Metrô VLT de Sobral             | 1          |
| <u></u>     |  | 1          |

### 3.3.2 Manifestações por Assunto/Sub-Assunto no ano 2023

Tabela 8: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) – 2023



| Assuntos           | Quant. | Perc.% | Sub-Assuntos                                 | Quant. |
|--------------------|--------|--------|--|--------|
| Estrutura e        | 207    | 18,05  | Serviços diversos (estacionamento, etc)      | 85     |
| funcionamento das  |        |        | Funcionamento/manutenção das escadas e       | 22     |
| Estações do Metrô  |        |        | elevadores                                   |        |
|                    |        |        | Segurança patrimonial                        | 20     |
| Operacionalização  | 187    | 16,30  | Sistema de refrigeração                      | 67     |
| Metrô Linha Sul    |        |        | Não cumprimento de horários                  | 32     |
|                    |        |        | Conduta do maquinista/segurança/agente de    | 23     |
|                    |        |        | estação                                      |        |
| Operacionalização  | 184    |        | Sistema de refrigeração                      | 67     |
| do VLT da Linha    |        | 16,04  | Não cumprimento de horários                  | 32     |
| Nordeste-          |        |        | Conduta do maquinista/segurança/agente de    | 23     |
| Parangaba-         |        |        | estação                                      |        |
| Mucuripe           |        |        | Cottação                                     |        |
| Área de domínio da | 124    | 10,81  | Limpeza da área da linha metroferroviária    | 63     |
| linha              |        |        | Manutenção técnica da linha metroferroviária | 43     |
| metroferroviária   |        |        | Ocupação indevida (moradores de rua)         | 7      |
| Operacionalização  | 100    | 8,72   | Sistema de refrigeração                      | 54     |
| Metrô Linha Oeste  |        |        | Não cumprimento de horários                  | 19     |
|                    |        |        | Conduta do maquinista/segurança/agente de    |        |
|                    |        |        | estação                                      | 14     |





### Tabela 9: Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2023

| Assuntos               | Quant. | Sub-Assuntos                                     | Quant. |
|------------------------|--------|--|--------|
| Acúmulo indevido de    | 2      | Acúmulo de cargos no âmbito de outro poder       | 1      |
| cargos                 |        | Acúmulo de cargos no âmbito do poder executivo   | 1      |
| Área de domínio da     | 124    | Limpeza da área da linha metroferroviária        | 63     |
| linha metroferroviária |        | Manutenção técnica da linha metroferroviária     | 43     |
|                        |        | Ocupação indevida (moradores de rua)             | 7      |
|                        |        | Insegurança na área da linha metroferroviária    | 5      |
|                        |        | (assaltos, violência, etc)                       |        |
|                        |        | Extensão da malha metroferroviária               | 3      |
|                        |        | Desapropriação/indenização                       | 2      |
|                        |        | Passagens clandestinas                           | 1      |
| Assédio sexual         | 1      | Vítima de chantagem sexual                       | 1      |
| Atraso/falta de        | 11     | Salário de colaborador/servidor                  | 8      |
| pagamento de pessoal   |        | temporário/estagiário                            |        |
|                        |        | Benefícios de colaborador/servidor               | 3      |
| 0 12                   | 40     | temporário/estagiário (alimentação e transporte) |        |
| Cartão do estudante do | 46     | Validade/renovação do cartão                     | 22     |
| Metrofor               |        | Procedimentos para solicitação do cartão         | 12     |
|                        |        | Problema na validação/renovação/recarga          | 10     |
|                        |        | Procedimento para emissão de 2ª via              | 1      |
|                        |        | Procedimento para recebimento                    | 1      |
| Cartão pré             | 28     | Prazo para utilização dos créditos               | 10     |
| pago/único/múltiplo    |        | Problema na validação /recarga                   | 8      |
|                        |        | Aquisição de cartão                              | 4      |
|                        |        | Acesso em caso de extravio                       | 3      |



| Assuntos                                   | Quant. | Sub-Assuntos                                    | Quant. |
|--|--------|---|--------|
|  |        | Valor de passagem/formas de pagamento/troco     | 1      |
|  |        | Recarga de cartão/documentos                    | 1      |
|  |        | necessários/local/horários                      |        |
|  |        | Cartões/formas de pagamentos                    | 1      |
| Centro de manutenção<br>da vila das flores | 1      | Poluição sonora                                 | 1      |
| Cessão de<br>imóvel/terreno público        | 1      | Sem subassunto                                  | 1      |
| Compra de passagem                         | 23     | Valor de passagem/formas de pagamento/troco     | 23     |
| Concurso                                   | 13     | Convocação de aprovados/classificados           | 10     |
| público/seleção                            |        | Nomeação/contratação                            | 2      |
|  |        | Esclarecimentos/orientações acerca do edital de | 1      |
|  |        | regulamentação do concurso/seleção              |        |
| Conduta inadequada de                      | 63     | Tratamento indevido/desrespeitoso com o         | 58     |
| servidor/colaborador                       |        | público   |        |
|  |        | Não cumprimento de horário de trabalho          | 2      |
|  |        | Conduta indevida com o uso de farda, crachá,    | 1      |
|  |        | veículo da empresa ou qualquer outro meio que   |        |
|  |        | identifique a instituição                       |        |
|  |        | Uso de drogas ilícitas e bebida alcoólica no    | 1      |
|  |        | horário de trabalho                             |        |
|  |        | Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas   | 1      |
|  |        | de trabalho                                     |        |
| Consulta de bens                           | 3      | Sem subassunto                                  | 3      |
| patrimoniais (móveis e                     |        |   |        |
| imóveis)                                   |        |   |        |
| Cuidado com os                             | 1      | Maus tratos                                     | 1      |
| animais                                    |        |   |        |



| Assuntos  | Quant. | Sub-Assuntos  | Quant. |
|---|--------|---|--------|
| Divulgação de eventos   | 1      | Sem subassunto  | 1      |
| na instituição  | •      | Com Subdocumo   | '      |
| Elogio ao servidor público/colaborador                              | 16     | Sem subassunto  | 16     |
| Elogio aos serviços prestados pelo órgão                            | 9      | Sem subassunto  | 9      |
| Empreendedorismo/ne gócio   | 1      | Tipos de serviços da área de negócios                     | 1      |
| Endereços, telefones e horários de atendimentos dos órgãos públicos | 1      | Sem subassunto  | 1      |
| Estrutura e funcionamento das                                       | 207    | Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc) | 85     |
| estações do metrô   |        | Funcionamento/manutenção das escadas e elevadores         | 22     |
|   |        | Segurança patrimonial                                     | 20     |
|   |        | Conservação e manutenção                                  | 19     |
|   |        | Banheiros e bebedouros                                    | 16     |
|   |        | Iluminação  | 12     |
|   |        | Funcionamento das catracas eletrônicas                    | 10     |
|   |        | Mau atendimento na bilheteria                             | 6      |
|   |        | Construção e manutenção de passarelas                     | 5      |
|   |        | Acessibilidade  | 4      |
|   |        | Bicicletário  | 3      |
|   |        | Mau atendimento de servidor                               | 2      |
|   |        | Limpeza   | 2      |



| Assuntos  | Quant. | Quant. Sub-Assuntos  |   |
|---|--------|--|---|
|   |        | Horário de expediente  | 1 |
| Estrutura e   | 6      | Informações  | 5 |
| funcionamento do órgão/entidade   |        | Feriados e pontos facultativos                                       | 1 |
| Ferramentas de tecnologia   | 1      | Aplicativo de acompanhamento da operação do sistema metroferroviário | 1 |
| Gratuidade de   | 7      | Documentos necessários   | 4 |
| passagem  |        | Direitos previstos em lei  | 3 |
| Insatisfação com os   | 12     | Não cumprimento do horário do expediente                             | 4 |
| serviços prestados pelo<br>órgão  |        | Atendimento inadequado por prestador de serviços                     | 3 |
|   |        | Demora no atendimento  | 2 |
|   |        | Desorganização   | 1 |
|   |        | Desatualização de informações  | 1 |
|   |        | Não cumprimento de normas e procedimentos                            | 1 |
| Mídias sociais do<br>governo do estado<br>(oferta de serviços<br>pelas redes sociais) | 3      | Sem subassunto   | 3 |
| Obras da Linha Leste 2 do Metrô de Fortaleza  |        | Impacto da obra na infraestrutura de imóveis                         | 2 |
| Operacionalização do  | 17     | Sistema de comunicação   | 6 |
| Metrô (Linha Sul e  |        | Sistema de refrigeração  | 4 |
| Oeste)  |        | Conduta do maquinista/segurança                                      | 3 |
|   |        | Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados         | 3 |



| Assuntos            | Quant. | Sub-Assuntos  |    |
|---------------------|--------|---|----|
|                     |        | Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas)         | 1  |
| Operacionalização d | 0 100  | Sistema de refrigeração                                     | 54 |
| Metrô Linha Oeste   |        | Não cumprimento de horários                                 | 19 |
|                     |        | Conduta do maquinista/segurança/agente de estação           | 14 |
|                     |        | Sistema de travamento de portas                             | 3  |
|                     |        | Sinalização na passagem de nível - pn                       | 3  |
|                     |        | Ampliação do horário de funcionamento nos dias de semana    | 2  |
|                     |        | Transporte de animais                                       | 1  |
|                     |        | Sistema de comunicação                                      | 1  |
|                     |        | Insegurança nos vagões                                      | 1  |
|                     |        | Implantação de linhas/ramais                                | 1  |
|                     |        | Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas e etc)   | 1  |
| Operacionalização d | o 187  | Sistema de refrigeração                                     | 76 |
| Metrô Linha Sul     |        | Não cumprimento de horários                                 | 44 |
|                     |        | Conduta do maquinista/segurança/agente de estação           | 26 |
|                     |        | Sistema de comunicação                                      | 14 |
|                     |        | Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas e etc)   | 6  |
|                     |        | Transporte de materiais que excedam as dimensões permitidas | 5  |
|                     |        | Acessibilidade e assentos prioritários                      | 5  |





| Assuntos             | Quant. | Sub-Assuntos                                   | Quant |
|----------------------|--------|--|-------|
|                      |        | Transporte de higielete                        | 4     |
|                      |        | Transporte de bicicleta                        | 4     |
|                      |        | Limite de passageiros                          | 2     |
|                      |        | Insegurança nos vagões                         | 2     |
|                      |        | Sistema de travamento de portas                | 1     |
|                      |        | Ampliação do horário de funcionamento nos dias | 1     |
|                      |        | de semana                                      |       |
|                      |        | Ampliação do horário de funcionamento nos      | 1     |
|                      |        | domingos e feriados                            |       |
| Operacionalização do | 184    | Sistema de refrigeração                        | 67    |
| Metrô VLT de         |        | Não cumprimento de horários                    | 32    |
| Parangaba-Mucuripe   |        | Conduta do maquinista/segurança/agente de      | 23    |
|                      |        | estação  |       |
|                      |        | Operação assistida                             | 21    |
|                      |        | Sinalização na passagem de nível - pn          | 10    |
|                      |        | Transporte de bicicleta                        | 6     |
|                      |        | Sistema de comunicação                         | 6     |
|                      |        | Insegurança nos vagões                         | 5     |
|                      |        | Transporte de materiais que excedam as         | 4     |
|                      |        | dimensões permitidas                           |       |
|                      |        | Ampliação do horário nos dias de semana        | 2     |
|                      |        | Acessibilidade e assentos prioritários         | 2     |
|                      |        | Conservação e limpeza (assentos, janelas,      | 2     |
|                      |        | pinturas)                                      |       |
|                      |        | Sistema de travamento de portas                | 2     |
|                      |        | Regras de convivência (alimentação, som,       | 1     |
|                      |        | urbanidade, etc)                               |       |



| Assuntos                                       | Quant. | Sub-Assuntos                                      | Quant. |
|--|--------|---|--------|
|  |        | Ampliação do horário e funcionamento nos          | 1      |
|  |        | domingos e feriados                               |        |
| Operacionalização do                           | 33     | Não cumprimento de horários                       | 25     |
| Metrô VLT de Sobral                            |        | Conduta do maquinista/segurança/agente de estação | 4      |
|  |        | Transporte de bicicleta                           | 1      |
|  |        | Sinalização na passagem de nível - PN             | 1      |
|  |        | Implantação de linhas/ramais                      | 1      |
|  |        | Sistema de refrigeração                           | 1      |
| Operacionalização do                           | 20     | Não cumprimento de horários                       | 11     |
| Metrô VLT do Cariri                            |        | Conduta do maquinista/segurança/agente de estação | 4      |
|  |        | Transporte de bicicleta                           | 2      |
|  |        | Sistema de travamento de portas                   | 2      |
|  |        | Transporte de animais                             | 1      |
| Passeio escolar                                | 4      | Público alvo                                      | 3      |
|  |        | Regras para participação de menores de idade      | 1      |
| Publicação de trabalhos científicos/acadêmicos | 1      | Sem subassunto                                    | 1      |
| Serviço de                                     | 4      | Comunicação e recebimento de apreendidos,         | 3      |
| apreendido/achado/per                          |        | achados e perdidos/ documentos                    |        |
| dido   |        | necessários/local e horários                      |        |
|  |        | Restituição                                       | 1      |
| Sistemas institucionais e aplicativos          | 1      | Problemas no acesso (login e senha)               | 1      |
| Sites institucionais                           | 2      | Atualização de conteúdo                           | 2      |



| Accumtoc                              | Ouent  | Cub Assumtes Ought                       |          |  |
|---------------------------------------|--------|--|----------|--|
| Assuntos                              | Quant. | Sub-Assuntos                             | Quant.   |  |
| Tarifas do                            |        | Cartões/formas de pagamentos             | 5        |  |
| metrô/bilhetagem                      |        | Procedimentos de integração              | 2        |  |
|                                       |        | Procedimentos de recargas                | 1        |  |
|                                       |        | Valores da tarifa (inteira/meia)         | 1        |  |
| Tramitação de processo administrativo | 1      | Processos diversos                       | 1        |  |
| Uso indevido de veículo oficial       | 1      | Utilização de veículo em local irregular | 1        |  |
| TOTAL                                 |        | 1.147                                    | <b>,</b> |  |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.

Entre as 918 <u>reclamações</u>, destacam-se aquelas classificadas como "Operacionalização do Metrô Linha Sul" que totalizaram 182 manifestações (19,82% do total de registros em 2023). A "Operacionalização do VLT de Parangaba Mucuripe" (Linha Nordeste) tem a 2ª maior incidência entre as reclamações, com 168 manifestações (18,30% das reclamações). Em seguida, tem-se "Estrutura e funcionamento dos órgãos e entidades" em 3º lugar entre as reclamações, totalizando 154 (16,77%) registros. As maiores frequências de reclamações permanecem nas Linhas Sul e Oeste.

Entre as 24 <u>denúncias</u>, 11 manifestações (45,83%) foram associadas a "Conduta inadequada de servidor/colaborador". Contudo, tem-se que, apesar de em 2022 terem sido apenas 6 denúncias relacionadas a comportamento, naquele ano essa quantidade representava 66,66% das denúncias.

Entre as 125 <u>solicitações de serviço</u>, os assuntos mais frequentes foram "Área de domínio da linha metroferroviária", com 40 registros (32%), seguido por "Estrutura e funcionamento das estações do Metrô", com 37 manifestações (29,6%). Apesar de um montante considerável, destaca-se que em 2022 foram solicitados 67 serviços de limpeza ao Metrofor, ou seja, houve um decrescimento de 40,29%.



Entre as 53 <u>sugestões</u>, 15 manifestações (28,30%) estão classificadas como "Estrutura e funcionamento dos órgãos e entidades". Na sequência as mais frequentes são "Compra de passagem" e "Operacionalização do VLT de Parangaba Mucuripe" (Linha Nordeste). Logo, evidencia-se uma concentração de registros sobre compra de passagem.

#### 3.4 Manifestações por Tipo de Serviço

Os serviços prestados pelo Metrofor foram novamente atualizados na Plataforma Guardião e na Carta de Serviços em 2023. As manifestações são classificadas pelo Tipo de Serviço e a Carta de Serviços permanece com ampla divulgação pela Companhia, em especial através do site institucional que conta com ícone chamado "Serviços prestados ao cidadão" no início da página principal e também um link no final da página.

Tabela 10 – Manifestações por tipo de serviço ano 2023

| Tipo de Serviço  | Quant. | Porcent.(%) |
|--|--------|-------------|
| Prestar Serviços de Transporte Metroferroviário de Passageiros | 1006   | 87,71       |
| Compra de Passagem   | 58     | 5,06        |
| Cartão de Meia Passagem Estudantil – Cartão do Estudante       | 52     | 4,53        |
| Não se aplica  | 23     | 2,01        |
| Agendamento de Passeio pelas Linhas do METROFOR                | 4      | 0,35        |
| Comunicação e Recolhimento Achados, Apreendidos e Perdidos     | 3      | 0,26        |
| Outros   | 1      | 0,09        |
| Total  | 1.147  | 100,0       |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.

#### 3.5 Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 11 – Manifestações por Programa Orçamentário – 2023

| Programa Orçamentário             | Quantidade | Porcentagem(%) |
|-----------------------------------|------------|----------------|
| Mobilidade, Trânsito e Transporte | 1.147      | 100,0          |
| Total                             | 1.147      | 100,0          |





### 3.6 Manifestações por Unidades Internas – 2022 e 2023.

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 12 - Manifestações por Unidades Internas - 2022 e 2023

| Diretoria  | Assessoria/Gerência  | 2022 | 2023 |
|--|--|------|------|
| Diretor Presidente-<br>DPR                         | Consultoria Jurídica – CONJUR                                  | 0    | 1    |
|  | Secretaria Geral – SEGER                                       | 16   | 17   |
|  | Assessoria de Planejamento Estratégico – ASTEPLA               | 29   | 24   |
|  | Assessoria de Engenharia Ambiental – AEA                       | 4    | 0    |
|  | Assessoria de Tecnologia da Informação e<br>Governança - ASTIG | 0    | 1    |
| Sub Total  |  | 50   | 43   |
| Diretoria de Gestão<br>Empresarial-DGE             | Gerência Administrativa – GERAD                                | 35   | 28   |
|  | Gerência Comercial – GECOM                                     | 134  | 158  |
|  | Gerência de Recursos Humanos – GEREH                           | 4    | 6    |
| Sub Total  |  | 173  | 192  |
| Diretoria de<br>Desenvolvimento<br>Estratégico-DDE | Gerência de Relacionamento de Mercado – GEREM                  | 0    | 1    |
| Sub Total  |  | 0    | 1    |



| Diretoria   | Assessoria/Gerência                                  | 2022  | 2023  |
|---|--|-------|-------|
| Diretoria de<br>Implantação-DIM                     | Gerência de Interferências - GERIN                   | 0     | 4     |
|   | Gerência de Obras Civis – GEROC                      | 8     | 9     |
| Sub Total   |  | 9     | 13    |
| Diretoria de<br>Desenvolvimento<br>e Tecnologia-DET | Gerência de Projetos – GEPRO                         | 10    | 18    |
| Sub Total   |  | 10    | 18    |
| ão-DOP  | Gerência de Estações e Segurança Operacional – GESOP | 251   | 239   |
| peração e Manutenção-DOP                            | Gerência de Controle e Tráfego – GECOT               | 176   | 218   |
| ção e l   | Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente – GESIV  | 158   | 151   |
| Diretoria de O                                      | Gerência de Material Rodante e Oficinas – GEMOF      | 124   | 213   |
|   | Gerência Administrativa Operacional Cariri – GEOCA   | 51    | 25    |
|   | Gerência Administrativa Operacional Sobral – GEOSO   | 41    | 34    |
| Sub Total   |  | 801   | 880   |
| Outras  |  | 0     | 0     |
| Total   |  | 1.043 | 1.147 |





### 3.6.1 Manifestações por Diretoria no ano 2023

### Gráfico 6 - Manifestações por Diretoria ano 2023







3.7 Manifestações por Município nos anos 2022 e 2023

Tabela 13 – Manifestações por Municípios – nos anos 2022 e 2023

| Região                 |                      | Ano 2022 |       | Ano 2023 |       |
|------------------------|----------------------|----------|-------|----------|-------|
| Administrativa (IPECE) | Município/<br>Estado | Quant.   | %     | Quant.   | %     |
| Grande Fortaleza       | Caucaia              | 6        | 0,58  | 31       | 2,7   |
|                        | Fortaleza            | 320      | 30,68 | 610      | 53,18 |
|                        | Itaitinga            | 0        | 0,00  | 1        | 0,09  |
|                        | Maracanaú            | 93       | 8,92  | 90       | 7,85  |
|                        | Pacatuba             | 18       | 1,73  | 18       | 1,57  |
|                        | Maranguape           | 0        | 0,00  | 2        | 0,17  |
| Sertão de Sobral       | Sobral               | 25       | 2,4   | 35       | 3,05  |
|                        | Forquilha            | 0        | 0,00  | 1        | 0,09  |
|                        | Massapê              | 0        | 0,00  | 1        | 0,09  |
| Cariri                 | Crato                | 15       | 1,44  | 13       | 1,13  |
|                        | Juazeiro do Norte    | 9        | 0,86  | 14       | 1,22  |
|                        | Fortim               | 1        | 0,12  | 0        | 0,00  |
|                        | Tamboril             | 1        | 0,12  | 0        | 0,00  |
| Outros                 | Abaiara              | 0        | 0,00  | 1        | 0,09  |
|                        | Paracuru             | 0        | 0,00  | 1        | 0,09  |
| Outro Estado           |                      | 0        | 0,00  | 1        | 0,09  |
| Indefinido             |                      | 555      | 53,21 | 0        | 0,00  |
| Não se aplica          |                      | 0        | 0,00  | 328      | 28,6  |
| Total                  |                      | 1.043    | 100,0 | 1.147    | 100,0 |





Tabela 14 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estados do Brasil – nos anos 2022 e 2023

| Estado            | Município         | 2022  | 2023  |
|-------------------|-------------------|-------|-------|
| Ceará             | Abaiara           | 0     | 1     |
|                   | Caucaia           | 6     | 31    |
|                   | Crato             | 15    | 13    |
|                   | Forquilha         | 0     | 1     |
|                   | Maracanaú         | 93    | 90    |
|                   | Fortaleza         | 320   | 610   |
|                   | Fortim            | 1     | 0     |
|                   | Itaitinga         | 0     | 1     |
|                   | Juazeiro do Norte | 09    | 14    |
|                   | Maranguape        | 0     | 2     |
|                   | Massapê           | 0     | 1     |
|                   | Pacatuba          | 18    | 18    |
|                   | Paracurú          | 0     | 1     |
|                   | Sobral            | 25    | 35    |
|                   | Tamboril          | 1     | 0     |
| Paraná            | Indefinido        | 0     | 0     |
| Rio Grande do Sul | Indefinido        | 0     | 0     |
| Indefinido        | Indefinido        | 555   | 0     |
| Rio de Janeiro    | Indefinido        | 0     | 1     |
| Não se aplica     | -                 | 0     | 328   |
| Total             | 1                 | 1.043 | 1.147 |





#### 4- Indicadores da Ouvidoria- 2023

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. No ano de 2023, o índice de resolubilidade do Metrofor se manteve além da meta, contabilizando 99,90%, em um tempo médio de resposta de 6.47 dias.

#### 4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2022 e 2023

Tabela 15 – Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2022 e 2023

| Descriminação/Ano             | 2022  | 2023  |
|-------------------------------|-------|-------|
| Em preenchimento              | 0     | 0     |
| Aguardando confirmação        | 0     | 0     |
| Aguardando encaminhamento     | 0     | 0     |
| Em atendimento - setorial     | 0     | 0     |
| Em atendimento - área interna | 0     | 4     |
| Em validação -setorial        | 0     | 0     |
| Em validação -CGE             | 0     | 0     |
| Finalizado parcialmente       | 0     | 0     |
| Finalizado                    | 1.043 | 1.143 |
| Invalidado                    | 0     | 0     |
| Em pedido de invalidação      | 0     | 0     |
| Em validação sub-rede         | 0     | 0     |
| Em atendimento em rede        | 0     | 0     |
| Total                         | 1.043 | 1.147 |





Tabela 16 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2022 e 2023

| Situação   | 2022 (%) | 2023 (%) |
|--|----------|----------|
| Manifestações Finalizadas no Prazo                   | 98,95    | 99,65    |
| Manifestações Finalizadas fora do Prazo              | 0,10     | 0,00     |
| Manifestações pendentes no Prazo (não concluída)     | 1,05     | 0,35     |
| Manifestações pendentes fora do Prazo(não concluída) | 0,00     | 0,00     |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.

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

As gerências administrativa e operacional continuaram executando suas atividades conforme as Instruções Normativas e os 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 2023 a Companhia manteve como prioridade as ações executadas nas áreas socioambiental e clima organizacional, em que se destacam aquelas voltadas para a sensibilização da importância de cada indivíduo para a qualidade de vida do coletivo.

Para vias de conhecimento, algumas parcerias merecem ser citadas, como:

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;



- Convocação de 141 dos 148 aprovados no Concurso realizado em 2022. As atividades de treinamento foram iniciadas em dezembro de 2023, o que vai possibilitar melhorias na prestação do serviço de transporte metroferroviário;
- Inauguração do Centro de Manutenção da Linha Nordeste, conferindo maior agilidade na manutenção dos VLTs;
- Assinatura do Termo de Compromisso entre Metrofor e Sociedade Comunitária de Reciclagem de Resíduos Sólidos do Pirambú – SOCRELP, que orientou a coleta de recicláveis através da adesão ao Programa Coleta Seletiva Sustentável, que teve a Secretaria do Meio Ambiente e Mudança do Clima – SEMA como interveniente;
- Assinatura o Termo de Cooperação com o Instituto de Meio Ambiente de Caucaia IMAC, que retomou a parceria para fortalecer o combate ao acúmulo de lixo nas estações do Metrô de Fortaleza que cortam Caucaia (estações Jurema, Araturi e Caucaia) e ao longo da via nesses trechos;
- Ampliação do embarque com bicicletas;
- Ações sobre segurança nas vias metroferroviárias:
  - a. Melhoria nos sistemas de segurança e vídeo monitoramento: aumento no número de câmeras nas vias e estações;
  - b. Aproximação com as instituições de segurança pública;
  - c. Rondas diárias para checar sistema de vedação;
  - d. Implementação de trecho para motos.

#### 4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2022 e 2023.

Tabela 17- Tempo Médio de Resposta nos anos 2022 e 2023

| Tempo médio de resposta | Dias      |
|-------------------------|-----------|
| Ano 2022                | 7 dias    |
| Ano 2023                | 6.47 dias |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.

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 2023.

#### Tabela 18 – Classificação da resposta/ demanda no ano 2023

| Especificação              | Quantidade | Porcentagem(%) |
|----------------------------|------------|----------------|
| Sem classificação          | 4          | 0,35           |
| Sistema Legado             | 0          | 0              |
| Demanda Procedente         | 1081       | 94,25          |
| Demanda Improcedente       | 2          | 0,17           |
| Parcialmente Procedente    | 11         | 0,96           |
| Não foi possível constatar | 49         | 4,27           |
| Total                      | 1.147      | 100,0          |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.

#### 4.1.4 Tipo de denúncias no ano de 2023

Tabela 19 – Tipo de denúncias no ano de 2023

| Tipo de denúncias no ano de 2023     |            |                |
|--------------------------------------|------------|----------------|
| Especificação                        | Quantidade | Porcentagem(%) |
| Total de denúncias para o Estado     | 10         | 45,45          |
| Total de denúncias contra o Estado   | 12         | 54,55          |
| Total de denúncias sem tipo definido | 0          | 0              |
| Total                                | 1.147      | 100,0          |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.





#### 4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

#### 4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2023

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 participar da pesquisa de satisfação.

Sobre a satisfação, obteve-se:

Tabela 20 – Resultados da Pesquisa de Satisfação

| Índice Geral de Satisfação   | Resultado |
|--|-----------|
| a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste      | 4,13      |
| atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e      |           |
| sua equipe)?   |           |
| b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?                            | 4,05      |
| c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para   | 4,43      |
| registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, |           |
| celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]          |           |
| d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada?            | 3,63      |
| (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se      |           |
| a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)         |           |
| Média das Notas:   | 4,06      |
| Índice de Satisfação:  | 72,00%    |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.





Uma outra ferramenta de avaliação de satisfação é aquela conferida pela CGE a suas setoriais. No caso da ouvidoria setorial do Metrofor, a avaliação mensal média no 2º semestre de 2023 atingiu nota média de 9,98, conforme tabela abaixo:

Tabela 21 – Resultados da Avaliação da Ouvidoria do Metrofor pela CGE – Julho a Dezembro de 2023

| Questionário<br>J  |      | Média Mensal |      |      |      |     |
|--|------|--------------|------|------|------|-----|
|  |      | AGO          | SET  | OUT  | NOV  | DEZ |
| Estrutura Textual (Redação, Gramática, Ortografia, etc) - Peso 1 na média        | 10   | 10           | 10   | 10   | 10   | 10  |
| Tratamento (Gentileza) - Peso 2 na média   | 10   | 10           | 10   | 10   | 10   | 10  |
| Qualidade da Resposta (Linguagem Cidadã) - Peso 5 na média                       | 10   | 10           | 9,96 | 10   | 10   | 10  |
| Classificação da Manifestação(Assunto, Tipo,<br>Programa, etc) - Peso 2 na média | 9,95 | 9,95         | 10   | 9,96 | 9,87 | 10  |

| Média Geral da Avaliação:              | 9,99 | 9,99 | 9,98 | 9,99 | 9,97 | 10 |
|--|------|------|------|------|------|----|
| Quantidade de manifestações avaliadas: | 22   | 22   | 23   | 23   | 23   | 22 |

Fonte: Metrofor 2023.





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

Através de ações integradas entre a Assessoria de Engenharia Ambiental (AEA), Assessoria Técnica de Planejamento (ASTEPLA) e Assessoria de Comunicação (ASCOM), o Metrofor realizou parcerias com órgãos da administração estadual, com as Secretarias Regionais da Prefeitura de Fortaleza, com a Sociedade Comunitária de Reciclagem de Resíduos Sólidos do Pirambú - SOCRELP, 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. Destinação correta de resíduos recicláveis e materiais inservíveis:
  - a. Separação dos resíduos recicláveis produzidos no edifício sede, que em 6 meses somaram 1,04 tonelada de material reciclável coletados pela SOCRELP, em parceria;
  - b. Coleta de 144 bancos de baterias automotivas armazenadas nos galpões da Gerência de Sistemas Fixos e Vias Permanentes – GESIV, aplicando a logística reversa conforme legislação ambiental vigente. Esse tipo de bateria é classificado como material perigoso e é regulamentado por lei;
  - c. Coleta de centenas de pilhas e baterias;
- 2. Ações como visitas escolares e visitas especiais com enfoque em acessibilidade;
- 3. Ferramenta online para consulta da quantidade de passageiros;
- Campanhas educativas e informativas como dicas de convívio conforme normativas de funcionamento do Metrofor nas estações e composições e orientações sobre maneiras de evitar acidentes em passagens de nível (PNs);
- 5. Ações culturais diversas, como exposições artísticas e ações com as comunidades lindeiras e ações para o público interno.



A seguir, algumas imagens do acervo da Companhia bem como algumas utilizadas como post na conta institucional do Metrofor na mídia social Instagram (@oficialmetrofor):

#### Imagem 1: Ações para melhoria do Índice de Satisfação





Coleta Seletiva Solidária: lixeiras e coleta no edificio sede



Coleta de metais e eletroeletrônicos



Coleta de baterias automotivas



Pilhas e baterias



Visita especial: acessibilidade divulgada no @oficialmetrofor



Painel de estatísticas no site



Dicas e orientações divulgadas no @oficialmetrofor



Atividades culturais divulgadas no @oficialmetrofor

Fonte: Acervo Metrofor, 2023.





#### 4.2.3 - Amostra de Respondentes

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos concluiu o ano de 2023, com o registro de 1.147 manifestações e, desse total, 95 pessoas responderam a Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, o que representa 8,28% do total de manifestações no ano.

Tabela 22 - Amostra de respondentes

| Especificação                      | Quantidade |
|------------------------------------|------------|
| Total de pesquisas respondidas     | 95         |
| Total de manifestações finalizadas | 1.143      |
| Representação da Amostra           | 8,28%      |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.

#### 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 15,92%. Esse valor foi obtido a partir das duas últimas perguntas aplicadas na mesma pesquisa, que segue a pontuação da metodologia da escala Likert, com pontuação máxima igual a 5.

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: | 3,58   |
| Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:                                 | 4,15   |
| Índice de Expectativa:  | 15,92% |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.





#### 4.2.5 - Índice de Resolutividade

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

Os valores do índice de resolutividade alcançado no ano de 2023 foram:

| Índice de Resolutividade | Resultado | Índice |
|--------------------------|-----------|--------|
| Índice de Resolutividade | Resultado | Índice |
| Sim                      | 31        | 32,63  |
| Não                      | 29        | 30,53  |
| Parcialmente             | 35        | 36,84  |
| Total                    | 95        | 100,0  |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024.





### 5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2023

O Metrô de Fortaleza tomou providências para melhoria de seu serviço, considerando, sobretudo, as manifestações mais frequentes. Conforme apontado no item 3.3.2 deste relatório, os assuntos mais registrados ao longo de 2023 foram:

- Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô;
- 2. Operacionalização do Metrô Linha Sul;
- 3. Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe;
- 4. Área de domínio da via metroferroviária;
- 5. Operacionalização Metrô Linha Oeste.

No item subsequente serão abordados os principais motivos para as manifestações.

#### 5.1 - Motivos das Manifestações

Os motivos das manifestações mais recorrentes no ano 2023 são aqui analisados de forma diferenciada pois a operacionalização do Metrô, que possui classificação individual para cada linha metroferroviária operante, quando observada na totalidade dos registros referentes às 3 linhas da região metropolitana (Linha Sul, VLT de Parangaba Mucuripe e Linha Oeste), concentrou o maior número de manifestações neste ano. Em cada uma delas destacam-se os mesmos 3 subassuntos mais registrados: "Sistema de refrigeração", "Não cumprimento de horários" e "Conduta do maquinista/segurança/agente de estação". Desta forma, apesar de "Estrutura e funcionamento das estações do Metrô" ter sido individualmente o assunto mais citado, é o somatório de manifestações sobre operacionalização que se destaca para esta análise.

As manifestações relativas à "Operacionalização do Metrô" em grande medida são queixas relacionadas ao não funcionamento dos aparelhos de ar condicionado. Sobre o cumprimento de horários, tem-se uma série de fatores motivadores das manifestações, como a insatisfação com os headway (intervalo entre os trens e VLTs), o desejo de ampliação do horário de funcionamento das estações.





Um motivo comum às manifestações relativas ao não cumprimento de horários e à conduta do maquinista/segurança/agente de estação ocorre quando o usuário não percebe discrepâncias entre a marcação de horários no seu próprio relógio e no relógio oficial do Metrofor e registra reclamação do operador de trem (maquinista) que não o aguardou estando supostamente no horário quando na realidade não estava. Além disso, são comuns casos em que existem falha de comunicação entre servidores e colaboradores com o público externo.

Quanto à "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. Em geral são reclamações sobre não funcionamento dos equipamentos ou mesmo baixa potência funcional.

Quanto à "Área de domínio da linha metroferroviária", mais uma vez destaca-se o acúmulo de lixo nas áreas lindeiras às vias, e nas ruas e calçadas. Enquadram-se aqui solicitação para limpeza e também capinagem.

#### 5.2 - Análise dos Pontos Recorrentes

Em primeira instância é imperativo destacar que a cultura nacional faz com que os cidadãos busquem os canais de ouvidoria para, na grande maioria das vezes, registrar insatisfação com os serviços prestados. Para vias deste relatório, percebe-se que uma análise dos pontos recorrentes se confunde com os comentários sobre os assuntos mais frequentes (item 3.3.1) e também com os principais motivos (item 5.1), portanto, optou-se por distribuir a informação nesses itens e na análise tentar comentar cada um, conferindo ideia de continuidade.

Neste sentido, sobre "Operacionalização do Metrô" mais uma vez se destaca a grande importância do sistema de refrigeração como motivo das manifestações. Destacam-se três fatores para considerar. O primeiro é a alta temperatura na cidade, uma das mais quentes do Brasil e que atinge sensação térmica de até 39°. Em seguida tem-se ainda a abertura e fechamento constante das portas para embarque e desembarque dificulta, por si só, a manutenção da sensação térmica considerada confortável pelos usuários, em especial nos



horários de pico. Além disso, uma outra característica climática da cidade são os períodos de chuvas concentradas que provocam a condensação dos aparelhos e, alguns casos, até mesmo o gotejamento no interior dos trens e VLTs.

Sobre os horários de funcionamento foi possível observar que, além das intercorrências a que qualquer serviço metroferroviário está exposto e que demande atraso na operação ou mesmo retomada de veículo (TUE ou VLT) ao centro de manutenção, o Metrofor busca retornar às atividades com a maior presteza possível, inclusive comunicando em tempo real as intercorrências e possíveis atrasos em suas midias sociais. Contudo, é relevante salientar que o VLT da Linha Nordeste tem sua operação qualificada como assistida, ou seja, em teste, o que justifica um tempo maior entre as estações (headway).

Outro fator importante quanto às queixas sobre horários e conduta do maquinista/segurança/agente da estação é a discrepância de horário entre o relógio do usuário e do relógio oficial do Metrofor que por vezes faz com que o passageiro atrase alguns instantes e com isso perca o veículo quando já está na plataforma. Contudo, é sabido que existem pontualmente falhas de comunicação e que atuação dos gestores no treinamento continuo objetiva melhorar a relação entre servidores e colaboradores com o público externo.

Sobre "Estrutura e funcionamento das estações" é comum encontrar reclamações sobre manutenção e funcionamento de escadas rolantes e elevadores, por exemplo. Contudo, percebe-se que a má utilização desses equipamentos muitas vezes acelera problemas técnicos. A limpeza nos trens também surge como um problema desafiador pois a limpeza segue rotina diária, mas acaba insatisfatória na percepção de alguns manifestantes devido ao comportamento dos próprios usuários. Algumas das manifestações referem-se ainda a falhas de comunicação como avisos sonoros.

Sobre "Área de domínio da linha metroferroviária" tem-se principalmente a limpeza das vias em que há grande acúmulo de lixo. Esse é o assunto que mais agrega solicitações de serviço, exatamente o recolhimento de lixo e a capinagem. Sobre essa questão especificamente há um fator socioeconômico de educação ambiental: o descarte irregular de lixo. Muitas vezes também pesa o desconhecimento do manifestante sobre a quem





compete manter a limpeza das áreas próximas à via, ou seja, que ao Metrofor cabe a limpeza nas áreas lindeiras e às prefeituras municipais cabem as demais áreas, mesmo que relativamente próximas às vias. Nesses casos, a ouvidoria do Metrofor sugere, sempre que possível, a informação sobre canais de atendimento das prefeituras nas respostas ao (à) manifestante.

Com essa análise a Companhia não se isenta de falhas e, sempre mapeando essas questões, busca tomar providências, a serem apontadas no próximo item deste relatório.

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

O aumento expressivo na ocorrência de problemas com o sistema de refrigeração vem crescendo desde o ano de 2022, representando foco de ações da Companhia. Neste sentido, no ano de 2023 as atividades de manutenção dos aparelhos de ar condicionado foram intensificadas.

Sobre horários de funcionamento, tem-se mais uma vez o destaque para a convocação dos concursados para integrar o quadro de servidores do Metrofor. Esse novo time iniciou o treinamento em dezembro de 2023 e terá importante impacto na estrutura e funcionamento da Companhia, cabendo-nos aguardar o balanço do ano de 2024. Por ora, as manutenções corretivas e preventivas vêm sendo tratadas com prioridade pela diretoria.

Logo, para a melhoria da operacionalização do sistema metroferroviário que opera a Companhia investiu em:

- Intensificação da manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos do sistema de refrigeração;
- Implantação do sistema de sinalização e controle, que foram medidas relevantes adotadas para a mitigação e diminuição dos atrasos.

Sobre a estrutura e funcionamento das estações do Metrô tem-se que a serviços diversos cabem muitas variáveis, tornando esse subassunto mais fluido ou menos relevante para análise. Sobre a manutenção de escadas e elevadores, a Companhia vem reforçando o plano de manutenção. Quanto à segurança patrimonial, algumas ações foram tomadas



conjuntamente com a segurança nas vias, como a melhoria nos sistemas de segurança e vídeo monitoramento. Com isso a segurança se torna mais assertiva, com maior fiscalização e controle de fluxo de pessoas.

Logo, para a melhoria da estrutura e funcionamento das estações, diversas áreas da Companhia foram diretamente envolvidas para buscar soluções mais efetivas, tais como:

- Inauguração do Centro de Manutenção da Linha Nordeste, conferindo maior agilidade na manutenção dos VLTs;
- Intensificação da frequência de manutenção da infraestrutura das estações;
- Ações sobre segurança nas vias:
  - e. Melhoria nos sistemas de segurança e vídeo monitoramento: aumento no número de câmeras nas vias e estações;
  - f. Aproximação com as instituições de segurança pública;
  - g. Rondas diárias para checar sistema de vedação;
  - h. Implementação de trecho para motos;
- Ampliação do embarque com bicicletas;
- Continuidade da operação assistida do VLT da Linha Nordeste da Estação Parangaba-late, de forma gratuita à população.

Nas manifestações que dizem respeito à área da linha metroferroviária, a limpeza é, de fato, a demanda mais frequente. Sobre isso, a Companhia reforça mais uma vez as atividades junto às comunidades, uma vez que não é geradora de grande quantidade de lixo. Além disso o Metrofor tem mantido contato com as secretarias regionais da Prefeitura de Fortaleza para o recolhimento de lixo quando as manifestações se referem a áreas como pontos de calçadas e ruas, já após os limites do que é considerado área lindeira. Mais uma vez cabe o destaque de que essa ação é de segurança e educação pública, pois a remoção é temporária uma vez que o descarte irregular dos resíduos sólidos pela população é prática contínua.

Logo, quanto à área da linha metroferroviária a Companhia investiu em 2023 em:



- Intensificação das rondas e escalas de serviços de limpeza e capinagem junto à empresa terceirizada;
- Parceria com as prefeituras municipais e órgãos de meio ambiente, como o Instituto do Meio Ambiente de Caucaia – IMAC.

Por fim, quanto a conduta do maquinista/segurança/agente de estação, além do tratamento dado pelas gerências e empresas terceirizadas responsáveis, em que cabem frequentes treinamentos para orientar os funcionários sobre como proceder com os usuários, mais uma vez se descata a convocação dos concursados e a qualidade diferenciada do treinamento que foi iniciado, com a inclusão da disciplina de ética e a diretriz interdisciplinar em que a conduta perpassa a formação em todas as disciplinas. Quanto à conduta, a Companhia esclarece que o tratamento da apuração das manifestações ocorre com a checagem das imagens através das câmeras do sistema de vídeo monitoramento antes de responder a manifestação e em muitos casos, não corresponde ao fato nela registrado. Outro destaque é que ao segurança não compete se deslocar da área de cobertura, uma vez que a função dos mesmos é manter a ordem e segurança patrimonial.

Logo, quanto à conduta durante o ano de 2023 o Metrofor focou em:

- Treinamento continuado nas áreas operacionais;
- 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. De fato, sempre que diagnosticado uma falta de atenção, de mal tratamento ou mesmo de ausência de segurança/agente de estação em seus postos os mesmos são chamados pelo gerente para a compreensão de cada situação especial.





#### 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 15.730.701 passageiros em 2022 e 16.836.759 passageiros em 2023.

A mobilidade urbana para milhares de pessoas é parte essencial do direito de ir e vir do cidadão e a Ouvidoria do Metrofor faz parte dos benefícios alcançados pela Companhia no que se refere ao cumprimento do papel social essencial na vida do cidadão cearense.

Ao longo de 2023 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:

- Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviço público:
- ✓ Divulgação da Ouvidoria nas midias sociais do Metrofor;
- ✓ Convocação de 141 aprovados no concurso público realizado em 2022;
- ✓ Treinamento de novos concursados, incluindo a disciplina de Ética ministrada por um componente da equipe do SIC/Ouvidoria em que foram tratados os princípios considerados na Ouvidoria;

✓ Operação gratuita aos domingos para realização do ENEM/2024;



- ✓ Cadastramento de spotters (observadores de aviões) na Estação Expedicionários localizada nas proximidades do aeroporto de Fortaleza;
- ✓ Ampliação da estrutura e liberação de transporte de bicicletas nas estações da Linha Sul, Linha Nordeste.
  - 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 integrativas, mas não consideradas como campanhas ou projetos de ouvidoria. Neste sentido, como indicado no item 4.2.2 deste relatório, merecem destaque as seguintes ações:
  - 3. Ações sociais e de clima organizacional:
- ✓ Ações como visitas escolares e visitas especiais com enfoque em acessibilidade;
- ✓ Ferramenta online para consulta da quantidade de passageiros;
- ✓ Campanhas educativas e informativas como dicas de convívio conforme normativas de funcionamento do Metrofor nas estações e composições e orientações sobre maneiras de evitar acidentes em passagens de nível (PNs) nas midias sociais do Metrofor;
- ✓ Ações culturais diversas, como exposições artísticas e ações com as comunidades lindeiras e ações para o público interno.
  - 4. Medidas de promoção de sustentabilidade ambiental:
- ✓ Ações Ambientais:
- ✓ Destinação correta de resíduos recicláveis e materiais inservíveis:
  - a. Doação de 1,04 tonelada de material reciclável à Sociedade Comunitária de Reciclagem de Resíduos Sólidos do Pirambu – SOCRELP, por meio do Programa Coleta Seletiva Solidária. Foram 540kg de reciclados doados por





funcionários que trouxeram seus resíduos de casa e 500kg de metais doados dos galpões do Metrofor;

- b. Doação de 144 bancos de baterias automotivas através da logística reversa, conforme legislação vigente;
- c. Coleta de 303 pilhas e baterias no edifício-sede.





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

Durante o ano de 2023, a Ouvidoria do Metrô de Fortaleza participou assiduamente de forma online e presencial das Reuniões Técnicas da Rede de Controle Social – REOUV, 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 2023.

A Ouvidoria participou dos seguintes eventos junto à CGE e Escola de Gestão Pública do Estado do Ceará - EGP:

- Todas as Reuniões técnicas da Rede de Fomento ao Controle Social REOUV;
- Curso Básico de Acesso à Informação;
- Oficina de Qualidade nas Respostas de Ouvidoria;
- Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria 2023;
- Palestra Ética e Compliance no Setor Público;
- Palestra Inovação e Tecnologia na Gestão Pública;
- Seminário Nacional de Ouvidorias, realizado nos dias 15 e 16/-3/2023. Promotor:
   Rede Nacional de Ouvidorias RENOUV;
- ➤ CGE Compartilha Itinerante 2023, realizado em 25/07/2023.

A equipe da Ouvidoria do Metrofor também participou dos seguintes eventos:

- ➤ I Congresso Internacional sobre Violência de Gênero: ações estratégicas, politicas públicas e tecnologias (I CIVIGE), realizado no dia 26 de janeiro de 2023, com carga horária global de 8(oito) horas/aulas. Promotor: Insight Data Science Lab da Universidade Federal do Ceará(Brasil);
- Curso de Formação de Lideranças em Educação para Paz e Fortalecimento das Habilidades Socioemocionais, realizado em 29 de setembro de 2023 com carga horária de 30h. Promotor: COMPAZ da Secretaria de Proteção Social do Governo do Estado do Ceará e a Secretaria dos Direitos Humanos, em Parceria com a Prefeitura de Sobral, por meio da Secretaria da Educação;
- ➤ Curso de Proteção ao Denunciante e Tratamento de Denúncias, realizado nos dias 26, 27 e 28 de abril de 2023, com carga horária de 9 horas. Promotor: Controladoria e Ouvidoria Geral da União CGU.





Fortaleza/CE • Tel.: (085) 3101.7100





#### 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

- > A Carta de Serviços do Metrofor está atualizada e conta com atualização sistemática;
- ➤ A Carta de Serviços do Metrofor possui 5 serviços cadastrados;
- > O Metrofor possui 1 serviço Digital e nenhum Semidigital;
- No ano de 2023 o total de manifestações registradas na Ouvidoria foi de 1.043, conforme sistematizado abaixo:

Tabela 25: Manifestações por tipo de serviço – 2023

| Tipo de Serviço  | Quant. | Porcent.(%) |
|--|--------|-------------|
| Prestar Serviços de Transporte Metroferroviário de Passageiros | 1006   | 87,71       |
| Compra de Passagem   | 58     | 5,06        |
| Cartão de Meia Passagem Estudantil – Cartão do Estudante       | 52     | 4,53        |
| Não se aplica  | 23     | 2,01        |
| Agendamento de Passeio pelas Linhas do METROFOR                | 4      | 0,35        |
| Comunicação e Recolhimento Achados, Apreendidos e Perdidos     | 3      | 0,26        |
| Outros   | 1      | 0,09        |
| Total  | 1.147  | 100,0       |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2024



Entre as principais ações no sentido de melhoria, conforme natureza dos serviços, podese 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 inauguração do centro de manutenção da Linha Nordeste;
- Sobre os serviços relacionados à compra de passagem e gratuidade, o destaque vai para a o fim da validade dos créditos inseridos nos cartões do Metrofor, que, como já demonstrado neste relatório, foi suspensa no ano de 2023, resultado de grande esforço da gestão e que convergiu com as conclusões da pesquisa de satisfação do Cartão do Estudante realizada em 2022 com o apoio da CGE. Além disso, a Companhia fortaleceu as suas atividades de treinamento de pessoal, com destaque para o treinamento dos novos concursados;
- Sobre o Cartão do Estudante, o Metrofor continuou investindo na divulgação nas suas midias sociais, que atinge grande parte do público estudantil;
- Sobre o serviço de achados e perdidos, o Metrofor renovou a divulgação nas suas mídias sociais, incluindo uma publicação sobre os resultados obtidos pelo Setor de Apreendidos, Achados e Perdidos (SAAP) após um ano de reestruturação.





#### 9- Boas Práticas de Ouvidoria

No ano de 2023 a ouvidoria setorial do Metrofor buscou melhorias em diversas frentes, em que se destacam duas: as de comunicação com o público interno e externo, e a confecção de relatórios para gestores com dados específicos à dinâmica do Metrofor.

Boas práticas relacionadas à comunicação com o público:

- A sala da ouvidoria foi revestida com película escura tipo insulfilm fumê para preservar a privacidade de manifestantes;
- Acolhida dos jovens aprendizes realizada no mês de maio;
- Divulgação nas midias sociais da Companhia, incluindo um vídeo produzido pela Assessoria de Comunicação (ASCOM) sobre os canais de atendimento de Ouvidoria do Governo do Estado do Ceará:
- Integração com atividades pontuais da ASCOM e a Assessoria Técnica de Planejamento (ASTEPLA), porém extremamente relevantes para a Companhia e para os princípios cidadãos da REOUV – boa prática 1.

Boas práticas relacionadas a subsidiar a tomada de decisão:

- Relatórios gerenciais bimestrais passaram a ser confeccionados e encaminhados aos gestores de forma regular e não apenas quando solicitados;
- Relatórios (mensais e bimestrais) passaram a contar com a inserção de dados específicos de compartilhamento entre áreas internas. Desta forma tornou-se mais orgânico diagnosticar sucessos, falhas e discutir melhorias para a integração entre as áreas – boa prática 2.





9.1 Boa prática 1: Melhorias na sala de atendimento da Ouvidoria

Título da Prática/Ação: Privacidade de atendimento

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

Modificação implantada a partir do mês de Outubro de 2023.

#### Justificar a ação/prática:

Compreendendo que o ambiente é importante para o devido acolhimento ao cidadão, melhorias para conforto e privacidade são constantemente pensadas pela Ouvidoria setorial, que apresenta propostas para a avaliação da alta gestão quando necessário.

#### Descrição

Em 2023 a Ouvidoria do Metrofor solicitou à direção a aplicação de película na sala. A proposta foi apresentada à Diretoria da Presidência – DPR que, compreendendo a relevância da ação, encaminhou a solicitação para a Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia (DET), que envolveu a Gerência de Projetos – GEPRO para fazer a devida avaliação. Providências foram tomadas e a instalação foi realizada no mês de Outubro.

#### O objetivo geral

Manter a privacidade do público e externo para atendimento na sala de Ouvidoria.

#### Metodologia

- Solicitar serviço de instalação à Diretoria da Presidência DPR;
- Acompanhar a supervisão da Gerência de Operação GEPRO;
- Acompanhar o trabalho de instalação a cargo da Gerência Administrativa GERAD.

#### Evidências da realização da Ação/Prática

A sala tornou-se mais reservada, conforme observado na Figura 3 abaixo.





#### Imagem 2: Fachada da sala da Ouvidoria do Metrofor



Fonte: Acervo Metrofor, 2023.

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

A aplicação da película na sala de Ouvidoria contribuiu para melhores condições no atendimento, objetivando a segurança e a privacidade do manifestante.

9.2 Boa prática 2: Acolhida de jovens aprendizes

Título da Prática/Ação: Acolhida de jovens aprendizes

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

Acolhida realizada em 29 de maio de 2023.

#### Justificar a ação/prática:

A preocupação com a formação cidadã ocorre em todas as esferas do Governo do Estado do Ceará e se destaca no Programa Jovem Aprendiz em que à grupos de jovens são oportunizadas oportunidade de inserção no mercado de trabalho. Neste sentido, a Companhia compreende a necessidade de acolher e direcionar esses jovens e a Ouvidoria se dispõe a contribuir nesse acolhimento.

#### Descrição





Recepção dos novos grupos de jovens aprendizes que chegam ao Metrofor, na sala de Ouvidoria.

#### O objetivo geral

Receber os novos jovens aprendizes e contribuir para o seu engajamento enquanto cidadão. Muitas vezes, esse é o primeiro contato que esses jovens têm com o próprio conceito de ouvidoria, portanto é extremamente importante que a acolhida seja realizada a cada novo grupo que ingressa na Companhia.

#### Metodologia

A Ouvidoria e a Gerência de Recursos Humanos – GEREH entram em contato para acertar uma data viável para a acolhida. Neste dia a equipe da Ouvidoria se reúne e em uma conversa amigável e descontraída os jovens são apresentados aos canais de ouvidoria e informados dos seus direitos enquanto cidadãos, bem como relembrados do seu compromisso com a Companhia, uma vez que a partir do seu primeiro dia de trabalho as suas atitudes representam o próprio Metrofor, incluindo qualidade de atendimento, por exemplo.

#### Evidências da realização da Ação/Prática



Fonte: Acervo Metrofor, 2023.





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

Engajamento dos participantes do Programa Jovem Aprendiz do Governo do Estado do Ceará na proposta de trabalho de ética, transparência e cidadania que definem o instituto Ouvidoria.

9.3 Boa prática 3: Divulgação dos canais de atendimento da ouvidoria nas midias sociais Título da Prática/Ação: Divulgação dos canais de atendimento da Ouvidoria na conta do Metrofor no Instagram

#### Período de realização da Prática/Ação

Postagem do video realizada em 08 de Novembro de 2023.

#### Justificar a ação/prática

Divulgar os canais de Ouvidoria é fundamental para incentivar e viabilizar e o acesso dos cidadãos e o exercício da cidadania.

#### Descrição

Video postado na mídia social Instagram do Metrofor, conta @oficialmetrofor, em que os canais de Ouvidoria são apresentados em linguagem simples, com áudio e legenda simultânea.

#### O objetivo geral

Divulgar e facilitar a participação dos usuários e cidadãos em geral na instituição Ouvidoria.

#### Metodologia

Juntamente à Assessoria de Comunicação (ASCOM) foram elencados os principais canais de acesso à Ouvidoria Geral do Estado e à Ouvidoria setorial do Metrofor.





#### Evidências da realização da Ação/Prática

A prática consiste em um vídeo, que segue como anexo 2 deste relatório.



Fonte: Metrofor, 2023 (@oficialmetrofor)

Resultados/Benefícios alcançados ou esperados com a realização da prática

Divulgação e acesso à diferentes públicos, atingindo um grande número de visualizações.



9.4 Boa prática 4: visitas de pessoas com deficiência

Entre as boas práticas destacam-se ações que foram iniciadas a partir de registro de ouvidoria, como a visitação e o acolhimento de uma criança portadora de Transtorno de Espectro Autista (TEA), que foi solicitada através de uma manifestação de ouvidoria (email). A visita foi realizada por essas duas assessorias que foram responsáveis por oferecer um dia especial no dia daquela família.

Título da Prática/Ação: Visitas Especiais

Período de realização da Prática/Ação:

Visita realizada em 06 de maio de 2023.

Justificar a ação/prática:

O sistema metroferroviário possui uma estrutura de equipamentos robusta e imprime movimento e cores na dinâmica das cidades. No caso do Metrofor, o entendimento da mobilidade urbana caracteriza a Companhia como agente social e de desenvolvimento com importante papel social. Neste sentido, busca-se contemplar ações especiais voltadas para demandas específicas de ouvidoria.

Descrição

A visita guiada foi realizada sob supervisão da Assessoria de Planejamento, da Diretoria de Operação – DOP e com o apoio de voluntários.

O objetivo geral

Acolher as demandas especiais de cidadãos, usuários ou não, que apresentam demandas especiais, como as pessoas portadoras de deficiência. No caso da ação, o objetivo foi o de acolher um jovem usuário do Metrofor que é portador do espectro autista e tinha o sonho de conhecer de perto o funcionamento dos metrôs e VLTs.

65



#### Metodologia

A ouvidoria setorial do Metrofor recebeu uma manifestação em que era solicitada por uma mãe de uma criança portadora do espectro autista (TEA) que buscava a possibilidade de realizar uma visita ao equipamento. A ouvidoria fez o tratamento inicial da manifestação e a encaminhou para a área de planejamento que prontamente se empenhou na realização do sonho da criança de 8 anos de conhecer o metro, as dependências da operação e o trabalho do operador de trem (maquinista). Com o envolvimento da Diretoria da Presidência – DPR, das gerências operacionais e a Assessoria Técnica de Planejamento (ASTEPLA) tornou possível a visita, realizada em um dia de sábado, fora da operação, em um veículo estacionado no pátio de manutenção. A visita guiada foi acompanhada por um maquinista com experiência em trabalho voluntario com pessoas com TEA, pela assessora de planejamento do Metrofor e pela família da criança.

#### Evidências da realização da Ação/Prática

A visita foi divulgada nas mídias sociais do Metrofor, bem como matéria jornalística foi divulgada no site institucional e em jornais de amplo alcance na cidade.

Imagem 3: Visita do Miguel Ângelo





Fonte: Instagram Metrofor, 2023.





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

A realização da visita foi importante em vários sentidos:

- Fez com que a ouvidoria trabalhasse ainda mais próxima da ASCOM e ASTEPLA;
- Envolveu diferentes áreas, o que resultou numa grande mobilização e sensibilização dos funcionários:
- O voluntariado do maquinista Gilberto e da equipe da ASCOM que acompanhou a ação em um dia em que sequer estariam trabalhando;
- Deu visibilidade à Companhia e ao papel da Ouvidoria setorial que é uma das portas de entrada para grandes e pequenas ações transformadoras;
- O mais especial: transformou o dia e marcou a vida da família do pequeno Miguel Ângelo.

#### 9.5 Boa prática 5: Relatórios de gestão com compartilhamento de dados

Um exemplo foi o período de transição em que uma gerência fundamental para a prestação dos serviços, a Gerência de Material Rodante e Oficinas – GEMOF que ficou alguns meses sem gestor nomeado. Neste ínterim, o Gerente de Operação – GESOP e o Gerente de Controle e Trafego – GECOT distribuíram entre si a responsabilidade de responder as manifestações que em nenhum momento deixaram de ser respondidas ou de ser atrasadas. Neste sentido, através dos novos dados inseridos pela ouvidoria do Metrofor nos relatórios mensais e bimestrais, a alto gestão teve a oportunidade de reconhecer esse esforço.

# Título da Prática/Ação: Relatórios dinâmicos com compartilhamento de dados Período de realização da Prática/Ação

Modificação implantada a partir do mês de janeiro de 2023.

#### Justificar a ação/prática

A tomada de decisão no serviço público pode envolver até milhões de cidadãos direta e indiretamente todos os dias e, por isso, está sempre em modificação. O sistema metroferroviário operado pelo Metrofor atendeu apenas em 2023 a mais de 16 milhões de





passageiros transportados. Em busca de contribuir com os gestores para melhor prestação do serviço, a Ouvidoria setorial identificou nos últimos anos que inserir dados específicos de compartilhamento de manifestações entre áreas em seus relatórios de ouvidoria podem auxiliar os gestores ao evidenciar a realidade e as possíveis necessidades de integração a partir de demandas de ouvidoria comuns a diversas áreas.

#### Descrição

O tratamento de dados compartilhados entre unidades e subunidades pode ser feito a partir das planilhas geradas pela plataforma Ceará Transparente, contudo essa análise pode se tornar inconsistente, uma vez que a plataforma registra apenas uma subunidade de cada diretoria envolvida na apuração e aceita apenas uma subunidade no momento da sua classificação. Desta forma foram elaboradas novas tabelas e gráficos que possibilitam ao gestor a visibilidade do fluxo de cada manifestação ao receber os relatórios mensais e bimestrais.

#### O objetivo geral

Contribuir para a melhoria da gestão da Companhia, viabilizando uma ferramenta robusta para subsidiar o acompanhamento de atividades, a integralidade e capacidade de trabalho integrado entre as áreas e a própria tomada de decisão, seja em nível gerencial ou da direção executiva.

#### Metodologia

#### Criar planilha

Para elaborar o relatório é necessário fazer uma planilha paralela àquela gerada pela plataforma. Ceará Transparente, em que são complementadas as informações disponibilizadas através dos relatórios ticket report e gross export e evaluation export gerados pela Plataforma. Destaca-se que na plataforma constam todos os dados, porém são contabilizados automaticamente para esses relatórios apenas os dados da subunidade utilizada na classificação e, dessa forma, não há a ideia de compartilhamento definitiva. Muitas vezes uma manifestação é igualmente pertinente para duas subunidades de uma mesma unidade, gerando um panorama que pode ser melhorado.





#### Gerar tabelas e gráficos

A partir da planilha de controle de compartilhamento são criadas tabelas e gráficos que expressam quantas vezes as manifestações foram compartilhadas, em quais assuntos, subassuntos e tipos de classificação.

#### Tratar dados e inseri-los nos relatórios:

A partir da planilha é possível relacionar os tipos, assuntos e subassuntos em que mais de uma área (unidade/subunidade) recebeu uma mesma manifestação. Por exemplo, ao buscar manifestações sobre o assunto "Operacionalização do Metrô" (independente da linha), subassunto "Sistema de Refrigeração", que são o assunto e subassunto mais demandados através da Ouvidoria, têm-se apenas o registro da Gerência de Material Rodante e Oficinas – GEMOF, responsável pela manutenção dos aparelhos de ar condicionado. Contudo, muitas vezes essas manifestações também podem ser compartilhadas com outras gerências da mesma diretoria levando a apenas um registro nos relatórios automáticos gerados pela Plataforma.

#### Evidências da realização da Ação/Prática

Como evidência apresenta-se no anexo 1 as tabelas e gráficos com dados compartilhados geradas para o Relatório do mês de Novembro de 2023.

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

A melhoria no tratamento de dados do relatório vem permitindo maior visibilidade da atuação das gerências e assessorias, bem como de suas diretorias. Torna-se possível evidenciar, por exemplo, o esforço realizado pelos gerentes da Gerência de Operação e Estações – GESOP e da Gerência de Controle e Trafego – GECOT para responder as demandas de ouvidoria direcionadas à Gerência de Material Rodante e Oficinas – GEMOF, que ficou alguns meses sem gestor nomeado. Caso não fosse feita análise de compartilhamento de dados para além daqueles ofertados pela plataforma Ceará Transparente, esse esforço não seria reconhecido em sua verdadeira dimensão pelos diretores das respectivas áreas. Logo, através da melhoria da ferramenta relatórios mensais



foi oportunizado ao Diretor de Operação (DOP) reconhecer o trabalho integrado e dinâmico de seus gerentes.

#### 10- Considerações Finais

O Relatório de Gestão de Ouvidoria do ano de 2023 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 melhorias das ações estratégicas que venham fortalecer a cultura de inovação e apresentar viabilidade de mudanças e mensurar melhor os seus resultados.

A Ouvidoria é um instrumento ligado à alta direção do órgão que estabelece a interlocução com a sociedade, recebendo manifestações de caráter crítico, como sugestões, reclamações, denúncias, solicitações de serviço e elogios, com a preocupação de estimular a participação do cidadão no controle e na avaliação da prestação de serviços.

Portanto a Ouvidoria também é um lugar de mediação de conflitos ou como a porta de entrada deste processo, assim como, é um importante instrumento de transformação permanente de qualidade, favorecendo as mudanças e os ajustes das instituições em sintonia com as demandas da sociedade. Por meio dela, é possível acolher o olhar do cidadão, que leva à progressão, ao aprimoramento e a sempre lembrar que, lá na ponta, há uma pessoa real, usando nossos serviços.

O Relatório apresentado com comentários sintéticos e analíticos, é uma amostra da participação e do diálogo estabelecido com a sociedade que fazem com que a empresa evolua em seu atendimento como um todo. E a Ouvidoria é parte fundamental desse processo de melhoria contínua.

Diante do exposto e em busca da melhoria contínua, agradecemos e contamos com o apoio dos Diretores, Gerentes, Assessores e Colaboradores da Companhia, o tão importante apoio, sempre 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. Finalmente, nosso



manifestações, tornando-os mais ágeis, eficientes e, mais do que isso, estabelecer ações que possibilitem uma relação empática entre os Ouvidores. Finalmente, nosso agradecimento ao(a) cidadão(ã), usuário do sistema metroferroviário do Estado do Ceará, pelo seu reconhecimento crescente da Ouvidoria como um meio de construção da cidadania e um instrumento de fortalecimento da democracia.



#### 11- Sugestões e Recomendações para o ano 2023

A Companhia destacou nos planos de metas para o ano de 2024, ações voltadas para o crescimento e desenvolvimento do sistema tais como:

- Incluir a Ouvidoria no Organograma da Companhia e a descrição das suas atribuições no quadro funcional da Instituição é uma demanda recorrente da Ouvidoria ao longo das últimas gestões. Neste sentido, em 2023 o Metrofor iniciou os estudos para reestruturação institucional através da contratação de um consultor que realizou entrevistas para elaboração de proposta de organograma e regimento interno. A Ouvidoria foi entrevistada e apresentou a sua demanda de inserção no quadro;
- Participar de eventos com maior interface na temática mobilidade urbana;
- Ampliar a transparência das ações e resultados;
- Contribuir para o cumprimento da missão da Companhia que prevê a inclusão social;
- Apoiar as ações do programa de visitas às linhas e estações do Metrofor;
- Apoiar as ações do programa de educação ambiental.

Fortaleza, 30 de Janeiro de 2023

Maria Isomar da Silva Xenofonte

Darie Isouron dolilus Leurfonto

Ouvidora Setorial da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos



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

A missão da nossa empresa é promover inclusão social e economizar o tempo das pessoas, contribuindo para o desenvolvimento do Estado do Ceará. Dia após dia, reunimos os esforços necessários para que tenhamos êxito esta tarefa.

Buscamos constantemente melhorar nossos serviços, pois sabemos que um transporte público de qualidade faz a diferença para milhares de cearenses, afinal, os deslocamentos diários proporcionam qualidade de vida, que pode ser traduzida em mais tempo com a família, mais oportunidades de trabalho, lazer e acesso a serviços essenciais como educação e saúde.

Entendemos que para seguir nos trilhos da excelência, precisamos ouvir os passageiros e, nesse processo, o trabalho da Ouvidoria Geral do Estado é fundamental.

Em 2023, o número de manifestações cresceu um pouco em relação a 2022. Cresceram as reclamações, denúncias e também as sugestões e elogios, de forma geral.

Seguimos avançando nos canais de comunicação com o público externo, destacando, em especial, nossa atuação nas redes sociais, alcançando o 5º lugar em número de seguidores no ranking de empresas operadoras de transporte sob trilhos no Brasil.

Temos ainda muitos desafios pela frente, pois a operação e manutenção diária de trens, estações e quilômetros de via férrea requerem além de investimentos, o esforço de centenas de pessoas. Além disso, é preciso pensar a longo prazo, expandir nossas linhas, a oferta de viagens e garantir uma tarifa acessível.

Dessa forma, reafirmamos o nosso compromisso com a melhoria contínua de tudo o que ofertamos à população, desde a infraestrutura ao atendimento para que possamos proporcionar a melhor experiência de viagem, seja qual for a linha ou destino escolhido.

Plinio Pompeu de Saboya Magalhães Neto

Diretor-Presidente





#### **ANEXOS**





# Anexo 1 – Tabelas e gráficos gerados a partir da avaliação de dados compartilhados – Relatório de Ouvidoria do mês de dezembro de 2023

Tabela 1 – Anexo: Assuntos/Subassunto por Gerências/Assessorias – Compartilhamento entre áreas internas – Novembro 2023

| Assessoria | Qtd. | Assunto  | Qtd | Subassunto   | Qtd |
|------------|------|--|-----|--|-----|
| Gerência   |      |  | •   |  | •   |
| ASTEPLA    | 3    | Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão          | 1   | Desorganização<br>*1 compartilhada entre GESOP e<br>ASTEPLA.                                       | 1   |
|            |      | Operacionalização do<br>Metrô VLT de Parangaba<br>Mucuripe | 1   | Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas) *1 compartilhada entre GESOP, GECOT e ASTEPLA. | 1   |
|            |      | Sistemas institucionais e aplicativos                      | 1   | Problemas no acesso (login e senha) *1 compartilhada entre ASTEPLA e ASTIG.                        | 1   |
| ASTIG      | 1    | Sistemas institucionais e aplicativos                      | 1   | Problemas no acesso (login e senha) *1 compartilhada entre ASTEPLA e ASTIG.                        | 1   |
| GECOM      |      | Cartão do Estudante do<br>Metrofor                         | 5   | Problema na validação/renovação/recarga  Procedimentos para emissão de 2ª via                      | 1   |
|            |      | Cartão pré-pago/múltiplo                                   | 2   | Problema na validação/recarga  | 2   |
|            |      | Compra de passagem   | 2   | Valor de passagem/formas de pagamento/troco.   | 2   |
|            |      | Conduta inadequada de servidor/colaborador                 | 1   | Tratamento indevido/desrespeitoso com o público  | 1   |
|            |      | Elogio aos serviços prestados pelo órgão                   | 1   | Indefinido   | 1   |
|            |      | Estrutura e funcionamento das estações do Metrô            | 1   | Mau atendimento na bilheteria  | 1   |



|       |   | Estrutura e funcionamento do órgão/entidade     | 1 | Feriados e pontos facultativos                                    | 1 |
|-------|---|---|---|---|---|
|       |   | Gratuidade de passagem                          | 1 | Direitos previstos em lei   | 1 |
| GEROC | 1 | Estrutura e funcionamento das estações do Metrô | 1 | Banheiros e bebedouros  | 1 |
| GERIN | 1 | Obras da Linha Leste do<br>Metrô de Fortaleza   | 1 | Impacto da obra na infraestrutura de imóveis                      | 1 |
| GEPRO | 7 |   |   | Banheiros e bebedouros  | 1 |
|       |   |   |   | Conservação e manutenção  | 1 |
|       |   |   |   | Construção e manutenção de passarelas                             | 3 |
|       |   | Estrutura e funcionamento                       |   | Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)         | 2 |
|       |   | das estações do Metrô                           | 7 | *1 compartilhada entre GEPRO e GESIV.                             |   |
| GECOT |   | Estrutura e funcionamento das estações do Metrô | 1 | Horário de expediente  *1 compartilhada entre GECOT e GESOP.      | 1 |
|       |   | Operacionalização do                            | 5 | Implantação de linhas e ramais                                    | 1 |
|       |   | Metrô Linha Oeste                               |   | Não cumprimento de horários *1 compartilhada entre GECOT e GEMOF. | 3 |
|       |   |   |   | Sistema de refrigeração *1 compartilhada entre GEMOF e GECOT.     | 1 |
|       |   | Operacionalização do<br>Metrô Linha Sul         | 9 | Não cumprimento de horários *1 compartilhada entre GECOT e GEMOF. | 8 |
|       |   |   |   | Sistema de comunicação  | 1 |
|       |   | Operacionalização do                            | 4 | Ampliação do horário nos dias de semana                           | 1 |
|       |   | Metrô VLT de Parangaba<br>Mucuripe              |   | Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas)               | 1 |



|       | ı  | T   |   | SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA                              |   |
|-------|----|---|---|---|---|
|       |    |   |   | *1 compartilhada entre GECOT, GESOP e<br>ASTEPLA.         |   |
|       |    |   |   | Não cumprimento de horários                               | 1 |
|       |    |   |   | *1 compartilhada entre GECOT, GEMOF e GESOP.              |   |
|       |    |   |   | Sinalização na passagem de nível – PN                     | 1 |
|       |    |   |   | *1 compartilhada entre GECOT e GESIV.                     |   |
| GESOP | 27 | Área de domínio da linha metroferroviária       | 2 | Limpeza da área da linha metroferroviária                 | 2 |
|       |    | Conduta inadequada de servidor/colaborador      | 4 | Tratamento indevido/desrespeitoso com o público           | 4 |
|       |    |   |   | *1 compartilhada entre GEOCA e GESOP.                     |   |
|       |    | Elogio ao servidor<br>público/colaborador       | 4 | Indefinido  | 4 |
|       |    | Estrutura e funcionamento das estações do Metrô |   | Funcionamento/manutenção das escadas e elevadores         | 1 |
|       |    |   |   | Horário de expediente                                     | 1 |
|       |    |   |   | Segurança patrimonial                                     | 1 |
|       |    |   |   | Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc) | 5 |
|       |    |   |   | *1 compartilhada entre GECOT e GESOP.                     |   |
|       |    |   |   | *1 compartilhada entre GESOP e DDE (diretora).            |   |
|       |    | Insatisfação com os                             |   | Desorganização  | 1 |
|       |    | serviços prestados pelo<br>órgão                | 1 | *1 compartilhada entre GESOP e ASTEPLA.                   | 1 |



| T                         | l   | SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA  |  |
|---------------------------|---|---|--|
| Operacionalização do      | 1   | Conduta do maquinista/segurança/agente de   | 1                                      |
| Metrô Linha Oeste         |   | estação   |  |
|                           |   | *1 compartilhada entre GESOP e GEMOF.   |  |
| Operacionalização do      | 2   | Conduta do maquinista/segurança/agente de   | 1                                      |
| Metrô Linha Sul           |   | estação   |  |
|                           |   | Transporte de materiais que excedam as  | 1                                      |
|                           |   | dimensões permitidas  |  |
| Operacionalização do      | 8   | Conduta do maquinista/agente/agente de  | 2                                      |
| Metrô VLT de Parangaba-   |   | estação   |  |
| Mucuripe                  |   |   | 1                                      |
|                           |   |   |  |
|                           |   | •   |  |
|                           |   |   |  |
|                           |   | •   | 1                                      |
|                           |   | GESOP.  |  |
|                           |   | Transporte de bicicletas  | 4                                      |
| Operacionalização do      |   |   | 1                                      |
| Metrô (Linha Sul e Oeste) | 1   | Sistema de refrigeração   |  |
|                           |   | Conduta do maquinista/segurança/agente de   | 1                                      |
|                           |   | estação   |  |
|                           |   | *1 compartilhada entre GESOP e GEMOF.   |  |
|                           |   | Não cumprimento de horários   | 3                                      |
|                           |   | *1 compartilhada entre GECOT e GEMOF.   |  |
|                           |   | *1 compartilhada entre GEMOF e GECOT.   |  |
|                           |   | Sistema de refrigeração   | 4                                      |
| Operacionalização do      |   | *1 compartilhada entre GEMOF e GECOT.   |  |
| Metrô Linha Oeste         | 9   | Sistema de travamento de portas   | 1                                      |
| Operacionalização do      |   | Não cumprimento de horários   | 1                                      |
| Metrô Linha Sul           | 6   | *1 compartilhada entre GECOT e GEMOF.   |  |
|                           | Metrô Linha Oeste  Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe  Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)  Operacionalização do Metrô Linha Oeste  Operacionalização do Metrô Linha Oeste | Metrô Linha Oeste  Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe  Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)  Operacionalização do Metrô Linha Oeste  Operacionalização do Metrô Linha Oeste  Operacionalização do | Operacionalização do Metrô Linha Oeste |



|       |   |   | Sistema de refrigeração  | 5 |
|-------|---|---|--|---|
|       | Operacionalização do  Metrô VLT de Parangaba-   |   | Não cumprimento de horários<br>*1 compartilhada entre GECOT, GEMOF e<br>GESOP. | 1 |
|       | Mucuripe  | 4 | Sistema de refrigeração  | 3 |
| GESIV | Área de domínio da linha                        | 7 | Limpeza da área da linha metroferroviária                                      | 5 |
|       | metroferroviária                                |   | Manutenção técnica da linha metroferroviária                                   | 2 |
|       | Estrutura e funcionamento                       | 2 | Funcionamento das catracas eletrônicas   | 1 |
|       | das estações do Metrô                           |   | Funcionamento/manutenção das escadas e elevadores                              | 1 |
|       | Operacionalização do<br>Metrô VLT de Parangaba- |   | Sinalização na passagem de nível – PN  | 1 |
|       | Mucuripe  | 1 | *1 compartilhada entre GECOT e GESIV.  |   |
| GEOCA | Conduta inadequada de servidor/colaborador      | 1 | Tratamento indevido/desrespeitoso com o público                                | 1 |
|       |   |   | *1 compartilhada entre GEOCA e GESOP.  |   |
| GEOSO | Operacionalização do                            |   |  | 3 |
|       | Metrô VLT de Sobral                             | 3 | Não cumprimento de horários  |   |

Fonte: Relatório de Ouvidoria Metrofor, 2023.

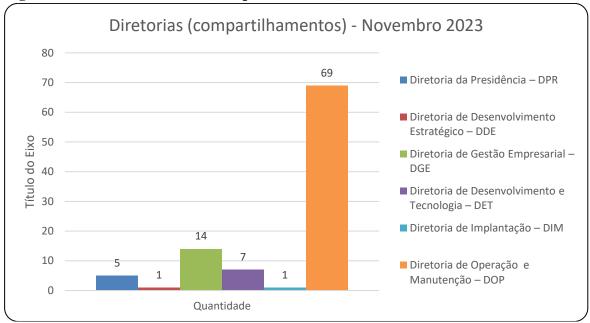
Tabela 2 – Anexo – Diretorias – Novembro 2023 – Compartilhamento entre áreas internas – Novembro 2023

| AUVCHIDI U ZUZJ                                 |            |
|---|------------|
| Diretorias                                      | Quantidade |
| Diretoria da Presidência – DPR                  | 5          |
| Diretoria de Desenvolvimento Estratégico – DDE  | 1          |
| Diretoria de Gestão Empresarial – DGE           | 14         |
| Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia – DET | 7          |
| Diretoria de Implantação – DIM                  | 1          |
| Diretoria de Operação e Manutenção – DOP        | 69         |

Fonte: Relatório de Ouvidoria Metrofor, 2023.



Figura 1 - Anexo - Diretorias (compartilhamento) - Novembro 2023



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 5 de Dezembro de 2023.





Tabela 3 - Anexo – Diretorias e Assessorias /Gerências – Novembro 2023 – Compartilhamento entre áreas internas – Novembro 2023

| Diretoria  | Assessoria/Gerência  | Quant. |
|--|--|--------|
| Diretoria da Presidência – DPR                     | Assessoria Técnica de Planejamento Estratégico - ASTEPLA       | 5      |
|  | Assessoria de Tecnologia da Informação e Governança -<br>ASTIG | 1      |
| Diretoria de Desenvolvimento<br>Estratégico – DDE  | Diretora   | 1      |
| Diretoria de Gestão Empresarial -<br>DGE           | Gerência Comercial – GECOM                                     | 14     |
| Diretoria de Desenvolvimento e<br>Tecnologia – DET | Gerência de Projetos – GEPRO                                   | 7      |
| Diretoria de Implantação - DIM                     | Gerência de Obras Civis - GEROC                                | 1      |
| Diretoria de Operação e<br>Manutenção – DOP        | Gerência Administrativa Operacional (Cariri) - GEOCA           | 1      |
| 3  | Gerência de Administração e Operação (Sobral) - GEOSO          | 3      |
|  | Gerência de Controle e Tráfego - GECOT                         | 19     |
|  | Gerência de Estação e Segurança Operacional - GESOP            | 27     |
|  | Gerência de Material Rodante e Oficinas - GEMOF                | 20     |
|  | Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente - GESIV            | 10     |

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 5 de Dezembro de 2023.

Figura 2 – Anexo – Assessorias e Gerências (compartilhamento) – Novembro 2023



Fonte: Relatório de Ouvidoria Metrofor, 2023.





Tabela 4 – Anexo – Diretorias/Assessorias/Gerências por Tipo com compartilhamento – Novembro 2023

| Diretoria | Assess./<br>Gerência | Elogio | Sugestão | Solicitação<br>de Serviço | Reclamação | Denúncia |
|-----------|----------------------|--------|----------|---------------------------|------------|----------|
| DPR       | ASTEPLA              | 0      | 0        | 1                         | 4          | 0        |
|           | ASTIG                | 0      | 0        | 0                         | 1          | 0        |
| DDE       | Diretora             | 0      | 0        | 0                         | 1          | 0        |
| DGE       | GECOM                | 1      | 0        | 0                         | 11         | 0        |
| DET       | GEPRO                | 0      | 0        | 0                         | 3          | 0        |
| DIM       | GEROC                | 0      | 0        | 0                         | 1          | 0        |
| DOP       | GECOT                | 0      | 1        | 0                         | 18         | 0        |
|           | GESOP                | 3      | 2        | 1                         | 19         | 1        |
|           | GEMOF                | 0      | 0        | 1                         | 19         | 0        |
|           | GESIV                | 0      | 0        | 3                         | 7          | 0        |
|           | GEOCA                | 0      | 0        | 0                         | 0          | 1        |
|           | GEOSO                | 0      | 0        | 0                         | 3          | 0        |

Fonte: Relatório de Ouvidoria Metrofor, 2023.