

METROFOR



Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - Metrofor

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2024

Período 01/01/2024 a 31/12/2024

Fortaleza-Ceará

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

Rua Senador Jaguaribe nº 501 – Moura Brasil • CEP 60.010-010

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 3101.7100

METROFOR



Diretor-Presidente

Plínio Pompeu de Saboya Magalhães Neto

Ouvidora

Maria Isomar da Silva Xenofonte

Colaboradores:

Cristine Ferreira Gomes Viana

Raimundo Rodrigues de Oliveira Junior

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

Rua Senador Jaguaribe nº 501 – Moura Brasil • CEP 60.010-010

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 3101.7100

Sumário

1- Introdução	6
2- Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria exercício de 2023	9
3- Ouvidoria em números – 2024	10
3.1 – Total de manifestações por período.....	10
3.1.1 – Total de manifestações por período – 2023 e 2024	11
Tabela 1: Total de Manifestações – anos 2019 a 2024	11
Gráfico 1 – Total de Manifestações por período (Anual) – 2019 a 2024	12
Tabela 2: Total de Manifestações – anos 2019 a 2024	12
Tabela 3 - Total de manifestações por período (caracterização/sumário) – 2024	13
Tabela 4 – Manifestações por período (Mensal) – 2024	14
Gráfico 2 – Total de Manifestações por período (Mensal) – 2024	14
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada	15
Tabela 5 - Manifestações por Meio de Entrada (quantitativo) – 2023 e 2024	15
Gráfico 3 – Manifestações por Meio de Entrada (Anual) – 2023 e 2024	16
3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2023 e 2024	17
Tabela 6 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2023 e 2024	17
Gráfico 4- Manifestação por Tipo de Manifestação- anos 2023 e 2024	17
3.4 Manifestações por Tipo/Assunto – 2024	18
3.5 Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2024.....	19
Tabela 7: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) – 2024	19
Tabela 8: Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2024	20
3.6 Manifestações por Tipo de Serviço	28
Tabela 9 – Manifestações por tipo de serviço ano 2024	28
3.7 Manifestações por Programa Orçamentário.....	29
Tabela 10 – Manifestações por Programa Orçamentário – 2024	29
3.8 Manifestações por Unidades Internas – 2023 e 2024.....	30
Tabela 11 – Manifestações por Unidades Internas – 2023 e 2024	30
Gráfico 5 – Manifestações por Diretoria ano 2024	31
3.9 Manifestações por Município nos anos 2023 e 2024.....	33
Tabela 12 – Manifestações por Municípios – nos anos 2023 e 2024	33

Tabela 13 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estados do Brasil – nos anos 2023 e 2024	35
4- Indicadores da Ouvidoria- 2024	36
4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2023 e 2024	36
Tabela 14 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2023 e 2024	36
Tabela 15 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento nos anos 2023 e 2024	36
4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade	37
4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2023 e 2024	38
Tabela 16– Tempo Médio de Resposta nos anos 2023 e 2024	38
4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2024	38
Tabela 17 – Resultados da Pesquisa de Satisfação	39
4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação	39
Imagem 1: Cadastramento para solicitação online do Cartão Múltiplo	42
Imagem 2: Sistema de pagamento com Pix – visão da tela do usuário	43
Imagem 3: Sistema de pagamento com Pix – o processo de implantação e a satisfação das equipes envolvidas.....	44
Imagem 4: Campanha Fita de Girassóis	45
Imagem 5: Cartazes com nova identidade visual próximos às bilheterias.....	46
4.2.3 – Total de Respondentes	46
Tabela 18 - Amostra de respondentes	46
4.2.4 – Índice de Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	47
Tabela 19 – Resultados da Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	47
Tabela 20 – Resultados da Avaliação da Ouvidoria do Metrofor pela CGE – 2024	48
4.2.5 – Índice de Resolutividade	49
Tabela 21 - Índice de Resolutividade das manifestações	49
5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2024	50
5.1- Motivos das Manifestações.....	50
5.2- Análise dos Pontos Recorrentes.....	50
5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	52
6- Benefícios alcançados pela Ouvidoria	55
6.1- Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviço público:.....	55
6.2- Medida de aperfeiçoamento do controle e da participação social:	56

6.2.1 Ações sociais e de clima organizacional:.....	56
6.2.2 Medidas de promoção de sustentabilidade ambiental:.....	56
7- Ações de qualificação do Ouvidor.....	57
Tabela 20 – Capacitação do Ouvidor.....	57
8- Sugestão de melhorias apresentadas pela Ouvidoria	59
9- Pronunciamento do Diretor-Presidente do Metrofor	60
10- Considerações Finais - Ouvidoria	62

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 2024. Esta Ouvidoria Setorial da Rede Estadual de Ouvidorias, regulamentada por meio do Decreto Estadual n.º 33.485/2020, tem o papel de atuar na apuração e nas respostas das manifestações apresentadas pelos cidadãos.

O Relatório de Gestão de Ouvidoria ano 2024 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 2024.

O Metrofor nasceu em 1997, a partir da extinção do Consórcio do Trem Metropolitano, 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. A Companhia é uma sociedade de economia mista estadual de capital aberto, criada por autorização da Lei Estadual N.º 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. Conta com valores como 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 do (as) cidadãos (ãs) e acompanha os encaminhamentos desses processos, constituindo importante instrumento de comunicação do Metrofor com sociedade.

Na região metropolitana de Fortaleza o Metrofor opera em três linhas: Linhas Sul, Oeste, Nordeste (VLT Parangaba-Mucuripe). Destaca-se que a Linha Sul é composta por TUEs (Trens de Unidade Elétrica), e as demais linhas por VLTs (Veículos Leves sobre Trilhos). Essas linhas alcançam os municípios de Fortaleza, Maracanaú, Pacatuba e Caucaia. Em fase de projeto, a Linha Leste está em obras sendo de competência da Secretaria da Infraestrutura do Governo do Estado do Ceará – SEINFRA e quando concluída será entregue para o Metrofor, que responderá pela sua operação e manutenção, o que ampliará o sistema metroferroviário em 7,5km. O Metrofor também está presente nas regiões Norte e Sul do estado através do VLT de Sobral e do VLT do Cariri, respectivamente. Atualmente a extensão total da via metroferroviária no estado é de 71km. As maiores incidências de passageiros ocorrem entre 5h30 e 9h00 e entre 16h30 e 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.

Em 2024 o Metrofor transportou o total de 16.678.300 (dezesesseis milhões, seiscentos e setenta e oito mil e trezentos) passageiros enquanto em 2023 havia transportado 16.836.759 (dezesesseis milhões, oitocentos e trinta e seis mil, setecentos e cinquenta e nove) passageiros.

Até 2023 a Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE classificava as Ouvidorias Setoriais que compõem a Rede Estadual de Ouvidorias do Estado do Ceará em quatro tipos, considerando a quantidade de manifestações recebidas anualmente, e a Ouvidoria do Metrofor estava classificada no tipo IV (mais de 1.000 manifestações). De acordo com a Portaria da CGE Nº07/2025 – Disciplina os critérios e os procedimentos para aferição de desempenho das ouvidorias estaduais do Poder Executivo Estadual, essa classificação mudou a partir do relatório referente à 2024. Conforme o Art. 8º: “A classificação da Avaliação de Desempenho das Ouvidorias Setoriais será ordenada a partir do nível de desempenho, conforme a seguir: I - Ouvidoria superando expectativas - Entregando Resultados à sociedade (ouro): Ouvidorias que obtiverem a pontuação geral de 9,0 a 10 pontos na avaliação; II - Ouvidoria atendendo expectativa - Engajando cidadãos (prata): Ouvidorias que obtiverem a pontuação geral de 7,0 a 8,9 pontos na avaliação; III - Ouvidoria comprometida com a melhoria dos resultados (bronze): Ouvidorias que obtiverem a pontuação geral de 6,0 a 6,9 pontos na avaliação e tiveram crescimento de pelo menos 1,0 ponto em relação à Avaliação de Desempenho do exercício anterior.”

As manifestações registradas pela Ouvidoria seguem um fluxo de tratamento e análise definido pela CGE. 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, bimestrais, semestrais e anual como forma de alinhar os processos de planejamento e gestão da Companhia.

Destaca-se no ano de 2024 a avaliação de desempenho da Ouvidoria Setorial do Metrofor realizada pela CGE, em que a Companhia atingiu nota média igual a 9,94 pontos.

2- Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria exercício de 2023

Entre as sugestões elencadas no Relatório Setorial da Ouvidoria Setorial do Metrofor exercício 2023 destaca-se ampliar a transparência das ações e resultados e o apoio às ações socioambientais. Neste sentido, em 2024 a Ouvidoria passou a participar de reuniões sistemáticas com a gestão superior para apresentar resultados, dando ciência de demandas efetivas não apenas através de relatórios, e oportunizando o debate e a definição de estratégias multisetoriais das demandas registradas através da plataforma Ceará Transparente. Além do Diretor Presidente essas reuniões contam com a participação de representantes das demais assessorias e da Secretaria Geral e do Sistema de Informação ao Cidadão (SIC). O objetivo é estabelecer encaminhamentos práticos de curto e médio prazos.

Sobre as providências adotadas pela Companhia quanto às orientações e recomendações elencadas no Relatório de Gestão da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado-CGE referente a 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.

Orientação 05: Realizar o planejamento para avaliação dos serviços, com ou sem significância estatística, do órgão/entidade com base nos assuntos/temas apresentados nas reclamações recebidas pela Ouvidoria, conforme previsto na Lei 13.460/2017.

Sobre a avaliação de serviço destaca-se que o Metrofor vem trabalhando para implementar mudanças a partir do Relatório da Pesquisa de Satisfação com o Serviço Cartão do Estudante, realizada em 2022 com o apoio da CGE. Nesta pesquisa identificou-se a necessidade de ampliar o acesso ao Cartão do Estudante de duas formas:

1. Prazo de validade dos créditos já adquiridos, até então de 6 meses;
2. Diversificar as formas de pagamento, até então apenas em dinheiro.

Neste sentido, estudos foram realizados para modificação de política comercial e de sistema tecnológico. Em relação às formas de pagamento, o Metrofor desenvolveu um sistema para viabilizar a compra de passagens com Pix, forma mais destacada com urgente pelos respondentes da pesquisa e também frequente nas manifestações registradas. O sistema foi implantado entre os meses de setembro e outubro de 2024 na Linha Sul do Metrô de Fortaleza por ser a linha de maior

movimentação de passageiros. A Companhia tem projeção para expansão do sistema para outras linhas a partir de 2025. No primeiro mês de funcionamento do sistema o volume de aquisições realizadas através de Pix já alcançou 18% do total de aquisições, totalizando quase 75 mil transações.

Orientação 06: Incluir a Ouvidoria Setorial na estrutura organizacional do órgão/entidade, na qualidade de órgão de assessoramento, vinculada diretamente à direção superior, conforme prevê o disposto no Art. 14, §7º, do Decreto 33.485/2020.

A demanda para nomear a Ouvidoria Setorial do Metrofor no Organograma da Companhia vem sendo discutida com a gestão superior e foi solicitado que em 2025 seja levada à reunião do Conselho de Administração do Metrofor para avaliação.

Recomendações – Não houveram recomendações direcionadas ao Metrofor.

3- Ouvidoria em números – 2024

A companhia atua no contexto da rede de Ouvidorias do Estado possibilitando avaliar serviços de forma integrada e dinâmica. Os dados registrados no ano 2024 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 – 2023 e 2024

A avaliação do número de manifestações registradas através da Plataforma Ceará Transparente vinha sendo feita tomando como base os dados de 2019, pois em 2020 os impactos da Covid-19 também foram sentidos no transporte público de passageiros. Pela primeira vez desde então, o Metrofor superou o número de manifestações daquele ano, razão pela qual optou-se por apresentar os dados dos 6 últimos anos neste item do relatório de forma excepcional. Contudo, a relação proporcional dos quantitativos de passageiros transportados e de registros de manifestações se inverteu pela primeira vez neste período.

Em 2024 observou-se aumento de 423 manifestações, um aumento de 36,88% em relação a 2023 (1.147 manifestações) e de 2,88% em relação a 2019 (1.526 manifestações).

A evolução dessa recuperação pode ser percebida na Tabela 1 e no Gráfico 1 a seguir:

Tabela 1: Total de Manifestações – anos 2019 a 2024

Total de Manifestações – 2019 a 2024	
Ano	Quantidade
2019	1.526
2020	808
2021	867
2022	1.043
2023	1.147
2024	1.570

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025

Gráfico 1 – Total de Manifestações por período (Anual) – 2019 a 2024



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025

Por outro lado, observou-se diminuição de 158.459 passageiros transportados, uma queda de 8,10% em relação a 2023. Esse dado contrapõe a evolução de transporte nos últimos anos (vide Tabela 2) e é reflexo de pelo menos três eventos de acidentes de maior porte que retiraram trens da operação. Em 2024, Linha Sul do Metrô de Fortaleza, VLT de Sobral e VLT do Crato em algum momento tiveram um trem a menos em circulação para manutenção corretiva fazendo diminuir a quantidade de viagens/dia.

Tabela 2: Total de Manifestações – anos 2019 a 2024

Total de Passageiros Transportados – 2019 a 2024	
Ano	Quantidade
2019	14.486.189
2020	7.908.873
2021	9.620.424
2022	12.495.290
2023	16.836.759
2024	16.678.300

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025

Na tabela 3 percebe-se que apenas 79 das 1.570 manifestações foram reabertas, equivalendo a apenas 5,03%, o que pode ser compreendido como um bom indício da qualidade das respostas.

Tabela 3 - Total de manifestações por período (caracterização/sumário) – 2024

Total de Manifestações por período – 2024	
Descrição	Total
Total Geral de Manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual	1491
Total Geral de Manifestações invalidadas	6
Total Geral de Manifestações de Outros Poderes	0
Manifestações Anônimas	383
Total Geral de Manifestações Registradas	1497
Total Geral de Manifestações Reabertas	79
Tempo Médio para responder	6.1 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025

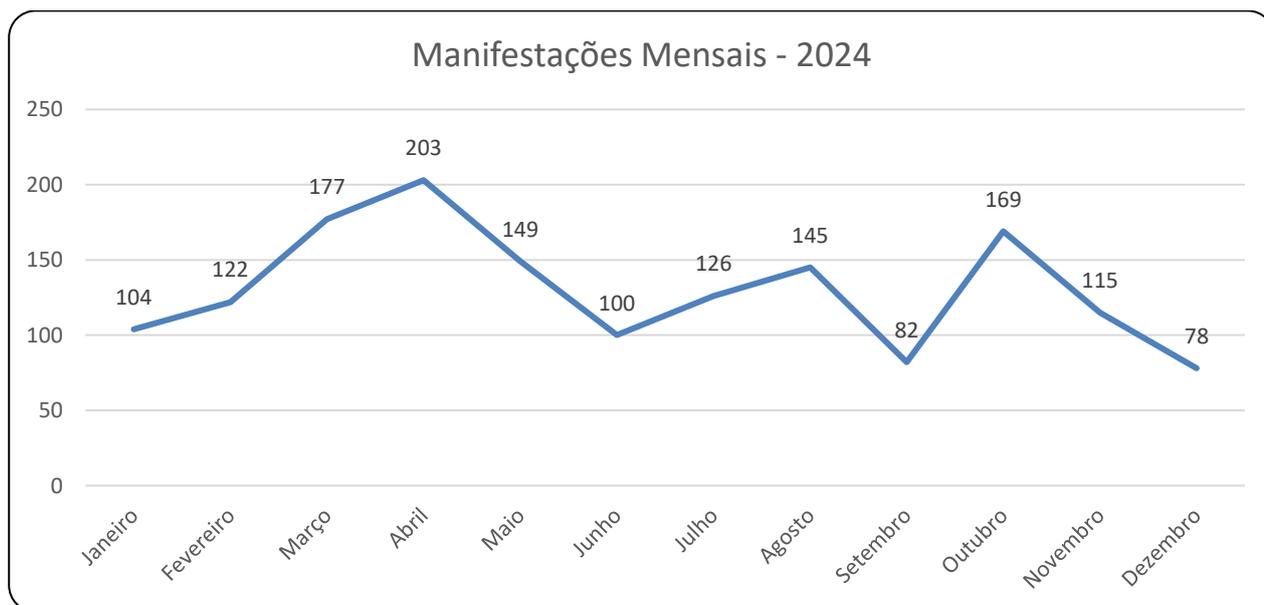
Na tabela 4 observa-se que a maior concentração de manifestações se dá entre os meses de março e abril, o que coincide com a quadra chuvosa e com os consequentes problemas no sistema de refrigeração. A queda de registros no mês de dezembro está relacionada ao período de férias escolares. As demais variações são resultado de imprevistos na operação do sistema. Por exemplo, um atraso de 5 minutos em horário de pico em função de um objeto jogado no trilho pode levar à uma concentração de dezenas de reclamações em um mesmo dia, refletindo no quantitativo mensal de manifestações.

Tabela 4 – Manifestações por período (Mensal) – 2024

Tabela de Manifestações por período – 2024 (Mensal)	
Mês	Quantidade
Janeiro	104
Fevereiro	122
Março	177
Abril	203
Maio	149
Junho	100
Julho	126
Agosto	145
Setembro	82
Outubro	169
Novembro	115
Dezembro	78
Total	1.570

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

Gráfico 2 – Total de Manifestações por período (Mensal) – 2024



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

3.2 – Manifestações por Meio de Entrada

A Central 155 (telefone 155) e a Plataforma Ceará Transparente (internet) continuam sendo os meios de entrada mais comuns nos últimos anos. Observando o número de manifestações registradas entre os anos de 2023 e 2024 é possível perceber que, apesar da Central 155 ainda ser o meio de entrada mais utilizado, proporcionalmente houve um aumento mais significativo nos registros através da Plataforma Ceará Transparente.

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 33,4 mil seguidores, 7 mil a mais do que no ano anterior.

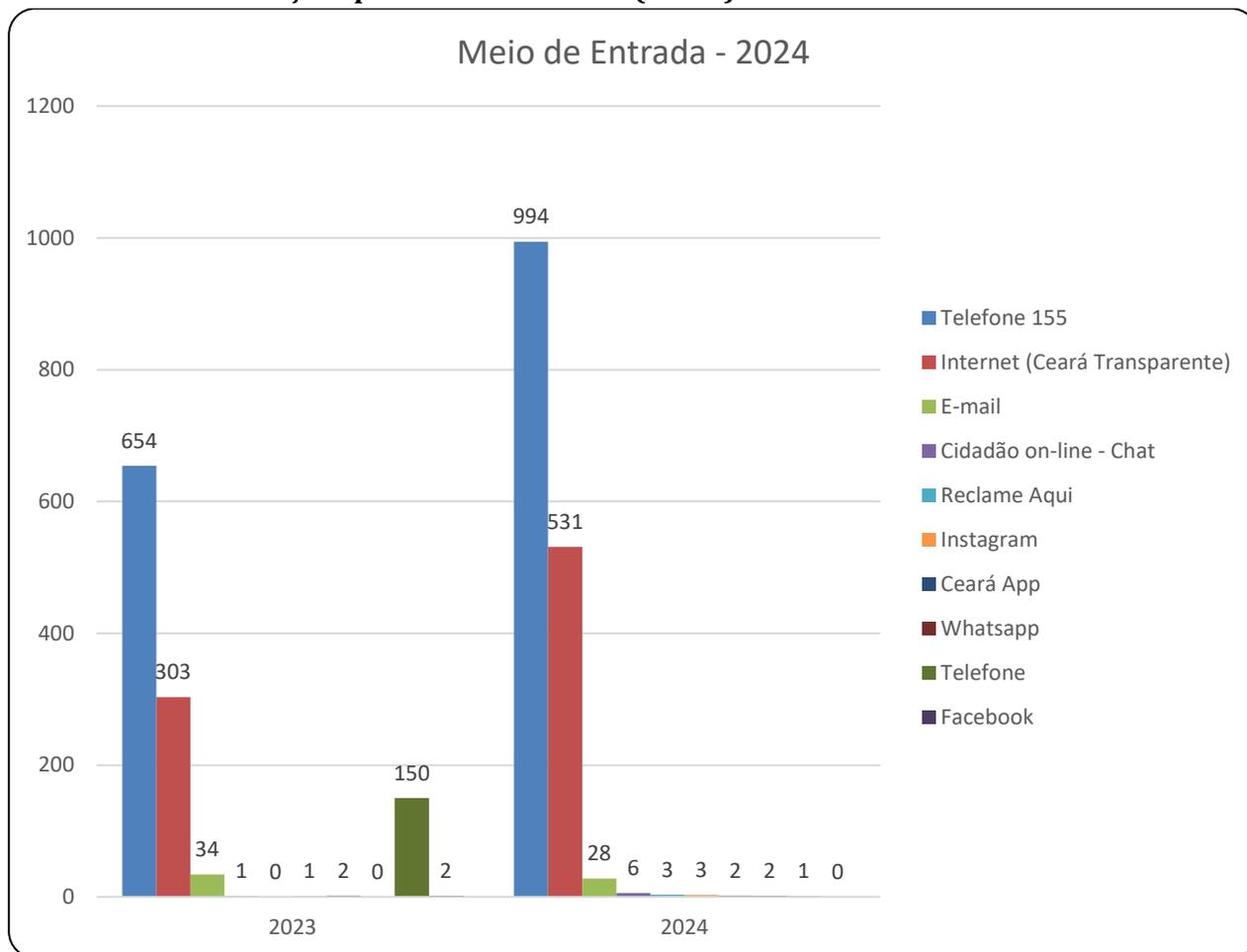
Tabela 5 - Manifestações por Meio de Entrada (quantitativo) – 2023 e 2024

Meio de Entrada	2023	2024	Variação %
	Quant.	Quant.	
Telefone 155 (Central 155)	654	994	51,98%
Internet (Plataforma Ceará Transparente)	303	531	75,24%
E-mail	34	28	-17,64%
Cidadão on-line - Chat	1	6	500,00%
Reclame Aqui	0	3	300,00%
Instagram	1	3	200,00%
Ceará App	2	2	0,00%
Whatsapp	0	2	200,00%
Telefone	150	1	-99,33%
Facebook	2	0	-200,00%
Cidadão on-line - Telegram	0	0	0,00%
Presencial	0	0	0,00%
Carta	0	0	0,00%
consumidor.gov.br	0	0	0,00%
Governo Itinerante	0	0	0,00%
Caixa de sugestões	0	0	0,00%
Sistema Legado	0	0	0,00%
Twitter	0	0	0,00%
Google Ferramentas	0	0	0,00%
Atendimento Virtual	0	0	0,00%
Total	1.147	1.570	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

Os registros de manifestações na Ouvidoria Setorial do Metrofor foram feitos através de 10 dos 20 meios de entrada ofertados pela Plataforma Ceará Transparente. Os que não foram utilizados estão sombreadados na tabela 5 acima.

Gráfico 3 - Manifestações por Meio de Entrada (Anual) - 2023 e 2024



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2023 e 2024

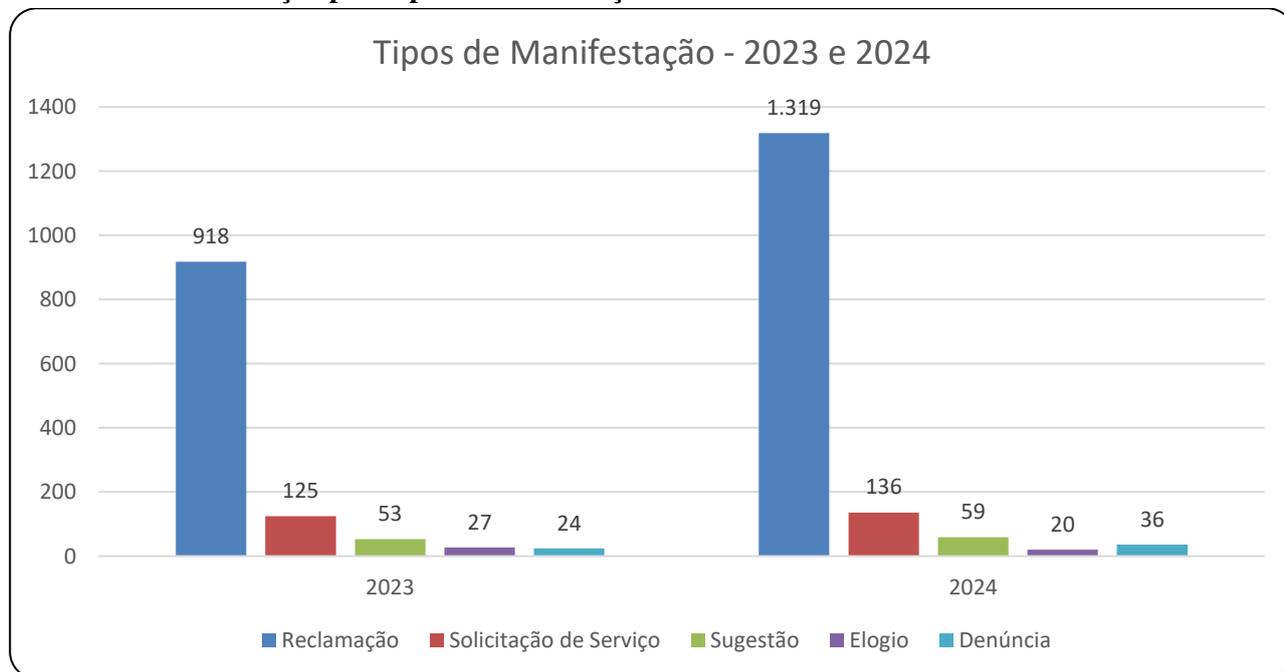
Ao todo, no ano de 2024 foram registradas 1.319 reclamações, 136 solicitações, 36 denúncias, 59 sugestões e 20 elogios.

Tabela 6 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2023 e 2024

Meio de Entrada			
Tipo de Manifestação	2023	2024	Variação %
	Quant.	Quant.	
Reclamação	918	1.319	43,68
Solicitação de Serviço	125	136	8,8
Sugestão	53	59	11,32
Elogio	27	20	-25,20
Denúncia	24	36	50,00
Total	1.147	1.570	36,88

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

Gráfico 4- Manifestação por Tipo de Manifestação- anos 2023 e 2024



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

Entende-se que a comunicação entre o cidadão e a companhia através da ouvidoria costuma ser motivada pelo sentimento de insatisfação do cidadão, implicando na grande concentração de reclamações todos os anos. Essa é uma característica cultural do nosso país e comumente aflige as Ouvidorias Setoriais de forma geral.

3.4 Manifestações por Tipo/Assunto – 2024

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

Entre as 1.319 **reclamações** registradas, destacam-se aquelas com mais incidência relacionadas ao total de manifestações registradas no ano. Assim, 346 (26,23%) reclamações foram classificadas como “Operacionalização do Metrô Linha Sul”. A “Operacionalização do VLT de Parangaba Mucuripe” (Linha Nordeste) tem a 2ª maior incidência entre as reclamações, com 192 (14,55%) manifestações. Em seguida, tem-se 188 (14,25%) manifestações classificadas como “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão”. As maiores frequências de reclamações permanecem nas Linha Sul e na Linha Parangaba Mucuripe que são as duas linhas com maior fluxo de passageiros operadas pelo Metrofor.

Entre as 36 **denúncias**, 17 manifestações (47,22%) foram associadas a “Conduta inadequada de servidor/colaborador”. Na sequência tem-se 5 denúncias classificadas como “Atraso/falta de pagamento de pessoal” e “Cuidado com os animais”, correspondendo a 13,88% cada.

Entre as 136 **solicitações de serviço** os assuntos mais frequentes foram “Área de domínio da linha metroferroviária”, com 54 registros (39,70%), seguido por “Estrutura e funcionamento das estações do Metrô”, com 31 manifestações (22,79%).

Entre as 59 **sugestões**, 17 manifestações (28,81%) foram classificadas como “Estrutura e funcionamento das estações do Metrô”. Na sequência as mais frequentes são “Compra de passagem” com 9 manifestações (15,25%) e “Operacionalização do VLT de Parangaba Mucuripe” (Linha Nordeste) com 6 (10,16%) manifestações.

Entre os 20 **elogios**, 16 manifestações (80%) foram classificadas como “Elogio ao servidor público/colaborador”.

3.5 Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2024**Tabela 7: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) – 2024**

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
Operacionalização Metrô Linha Sul	356	Não cumprimento de horários	194
		Sistema de refrigeração	56
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	39
Operacionalização do VLT da Linha Nordeste- Parangaba-Mucuripe	206	Não cumprimento de horários	61
		Sistema de refrigeração	59
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	24
Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô	192	Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)	44
		Banheiros e bebedouros	30
		Funcionamento/manutenção das escadas e elevadores	28
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	190	Atendimento inadequado por prestador de serviços	186
		Não cumprimento do horário do expediente	2
		Desorganização	1
Área de domínio da linha metroferroviária	145	Limpeza da área da linha metroferroviária	80
		Manutenção técnica da linha metroferroviária	49
		Ocupação indevida (moradores de rua)	6

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

Tabela 8: Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2024

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
Operacionalização do Metrô Linha Sul	356	Não cumprimento de horários	194
		Sistema de refrigeração	56
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	39
		Sistema de comunicação	26
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas e etc)	8
		Transporte de materiais que excedam as dimensões permitidas	4
		Transporte de animais	4
		Limite de passageiros	4
		Redução do tempo entre trens (headway)	3
		Insegurança nos vagões	3
		Acessibilidade e assentos prioritários	3
		Transporte de bicicleta	2
		Sistema de travamento de portas	2
		Regras de convivência (alimentação, som, urbanidade, etc)	2
		Implantação de linhas/ramais	2
Ampliação do horário de funcionamento nos dias de semana	2		
Ampliação do horário de funcionamento nos domingos e feriados	2		
Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe	206	Não cumprimento de horários	61
		Sistema de refrigeração	59

Assuntos	Quant	Subassuntos	Quant.
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	24
		Operação assistida	17
		Sistema de comunicação	11
		Sinalização na passagem de nível - PN	8
		Transporte de bicicleta	7
		Ampliação do horário nos dias de semana	4
		Transporte de materiais que excedam as dimensões permitidas	3
		Transporte de animais	2
		Insegurança nos vagões	2
		Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados	2
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas)	2
		Sistema de travamento de portas	2
		Redução do intervalo entre trens-headway	1
		Acessibilidade e assentos prioritários	1
Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	192	Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)	44
		Banheiros e bebedouros	30
		Funcionamento/manutenção das escadas e elevadores	28
		Conservação e manutenção	23
		Segurança patrimonial	18
		Iluminação	13
		Limpeza	11

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
		Acessibilidade	9
		Funcionamento das catracas eletrônicas	7
		Bicicletário	4
		Construção e manutenção de passarelas	3
		Mau atendimento na bilheteria	2
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	190	Atendimento inadequado por prestador de serviços	186
		Não cumprimento do horário do expediente	2
		Desorganização	1
		Desatualização de informações	1
Área de domínio da linha metroferroviária	145	Limpeza da área da linha metroferroviária	80
		Manutenção técnica da linha metroferroviária	49
		Ocupação indevida (moradores de rua)	6
		Insegurança na área da linha metroferroviária (assaltos, violência, etc)	5
		Extensão da malha metroferroviária	4
		Desapropriação/indenização	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	112	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	74
		Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	23
		Propina/extorsão	13
		Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	1
		Não cumprimento de horário de trabalho	1

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
Operacionalização do Metrô Linha Oeste	92	Não cumprimento de horários	48
		Sistema de refrigeração	19
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	11
		Sinalização na passagem de nível - pn	6
		Sistema de comunicação	3
		Transporte de bicicleta	2
		Problemas de frenagem	1
		Insegurança nos vagões	1
		Ampliação do horário de funcionamento nos dias de semana	1
Operacionalização do Metrô VLT de Sobral	39	Não cumprimento de horários	19
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	6
		Sinalização na passagem de nível - pn	5
		Sistema de refrigeração	5
		Sistema de comunicação	2
		Insegurança nos vagões	1
		Sistema de travamento de portas	1
Operacionalização do Metrô VLT do Cariri	39	Não cumprimento de horários	21
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	5
		Acessibilidade e assentos prioritários	3
		Problemas de frenagem	3
		Ampliação do horário de funcionamento nos dias de semana	2
		Sistema de comunicação	2

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
		Transporte de animais	1
		Sinalização na passagem de nível - pn	1
Cartão do estudante do Metrofor	35	Validade/renovação do cartão	9
		Procedimentos para solicitação do cartão	9
		Problema na validação/renovação/recarga	8
		Procedimento para recebimento	4
		Procedimento para emissão de 2ª via	3
		Solicitação/documentos necessários/local/horário	2
Atraso/falta de pagamento de pessoal	29	Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	18
		Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	7
		Atraso/falta de pagamento de diárias	4
Compra de passagem	18	Valor de passagem/formas de pagamento/troco	17
		Procedimentos para meia passagem	1
Cartão pré pago/único/múltiplo	17	Prazo para utilização dos créditos	
		Problema na validação /recarga	5
		Recarga de cartão/documentos necessários/local/horários	5
		Aquisição de cartão	5
		Prazo para utilização de créditos	2
Elogio ao servidor público/colaborador	16	Sem subassunto	16
	13	Sistema de refrigeração	4

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
Operacionalização do Metrô (Linha Sul e Oeste)		Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados	2
		Não cumprimento de horários	2
		Sistema de comunicação	2
		Limite de passageiros	1
		Conduta do maquinista/segurança	1
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas)	1
Gratuidade de passagem	10	Documentos necessários	6
		Direitos previstos em lei	4
Obras da Linha Leste do Metrô de Fortaleza	8	Impacto da obra na infraestrutura de imóveis	6
		Informações sobre o projeto	2
Estrutura e funcionamento do Comitê Setorial de Acesso à Informação (CSAI)	7	Insatisfação com os prazos de resposta	3
		Registro/consulta de solicitações de informação	2
		Insatisfação com a resposta	2
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (SIC)	6	Sem subassunto	6
Sites institucionais	6	Atualização de conteúdo	6
		Recolhimento	2
Cuidado com os animais	6	Maus tratos	4
Estrutura e funcionamento do órgão/entidade	5	Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)	3
		Eventos e campanhas institucionais (confraternização, dia do servidor, campanhas de vacinação, etc)	1
		Necessidade de manutenção e reforma	1

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
Centro de Manutenção da Vila das Flores	4	Poluição sonora	3
		Descarte de resíduos	1
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	4	Sem subassunto	2
		Elogio ao desempenho institucional e resultados	2
Concurso público/seleção	2	Convocação de aprovados/classificados	1
		Realização de concurso/convocação	1
Sistemas institucionais e aplicativos	2	Dificuldades de acesso (erros frequentes)	1
		Erros na operacionalização (cadastro de informações)	1
		Atualização de conteúdo	6
Acordo de cooperação/parcerias institucionais	1	Sem subassunto	1
Audiências e encontros com gestores públicos	1	Sem subassunto	1
Avaliação de serviços públicos	1	Estrutura e recursos tecnológicos	1
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1	Servidores ativos (efetivos e comissionados)	1
Empreendedorismo/negócio	1	Espaços para exploração de mídias publicitárias por meio de envelopamento de trens	1
Poluição sonora (diversos)	1	Barulho em oficinas/ empresas	1
Serviço de apreendido/achado/perdido	1	Comunicação e recebimento de apreendidos, achados e perdidos/ documentos necessários/local e horários	1
Tarifas do metrô/bilhetagem	1	Cartões/formas de pagamentos	1

Assuntos	Quant	Subassuntos	Quant.
Violação de direitos humanos - intolerância	1	Sem subassunto	1
TOTAL		1.570	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

3.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Os serviços prestados pelo Metrofor são constantemente revistos para se adequar às demandas do cidadão. Em novembro de 2024 foi realizada a última atualização da Carta de Serviços, já a partir das orientações da Secretaria de Planejamento e Gestão do Governo do Estado do Ceará (SEPLAG) que passou a gerenciar a plataforma Ceará Digital.

A partir das novas orientações uma mudança foi realizada. O serviço Comunicação e Recolhimento Achados, Apreendidos e Perdidos foi excluído da Carta de Serviços por não estar diretamente ligado à atividade fim do Metrofor. De toda forma este serviço permanece sendo prestado e está listado no item “Serviços ao cidadão” na página inicial do site institucional www.metrofor.ce.gov.br. Também permanece no site o link para a Carta de Serviços que fica no final da página, conforme padrão do Governo do Estado.

As manifestações são classificadas pelo Tipo de Serviço na tabela abaixo.

Tabela 9 – Manifestações por tipo de serviço ano 2024

Tipo de Serviço	Quant.	Porcent.(%)
Serviços de Transporte Metroferroviário de Passageiros	1421	90,51
Não se aplica	68	4,33
Cartão de Meia Passagem Estudantil – Cartão do Estudante	42	2,68
Compra de Passagem	38	2,42
Comunicação e Recolhimento Achados, Apreendidos e Perdidos	1	0,06
Total	1.570	100,0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

O percentual de 90,51% dos registros classificados como Serviço de Transporte Metroferroviário de Passageiros se justifica por esta ser a atividade fim do Metrofor. A Compra de passagem, Compra de meia Passagem, Gratuidade e Comunicação e recolhimento de achados, apreendidos e perdidos são serviços mais específicos inseridos na dinâmica de operação do sistema, justificando a menor concentração.

3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 10 – Manifestações por Programa Orçamentário – 2024

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem(%)
Gestão administrativa do Estado do Ceará	1	0,06
Mobilidade, Trânsito e Transporte	1.569	99,94
Total	1.570	100,0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

3.8 Manifestações por Unidades Internas – 2023 e 2024.

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

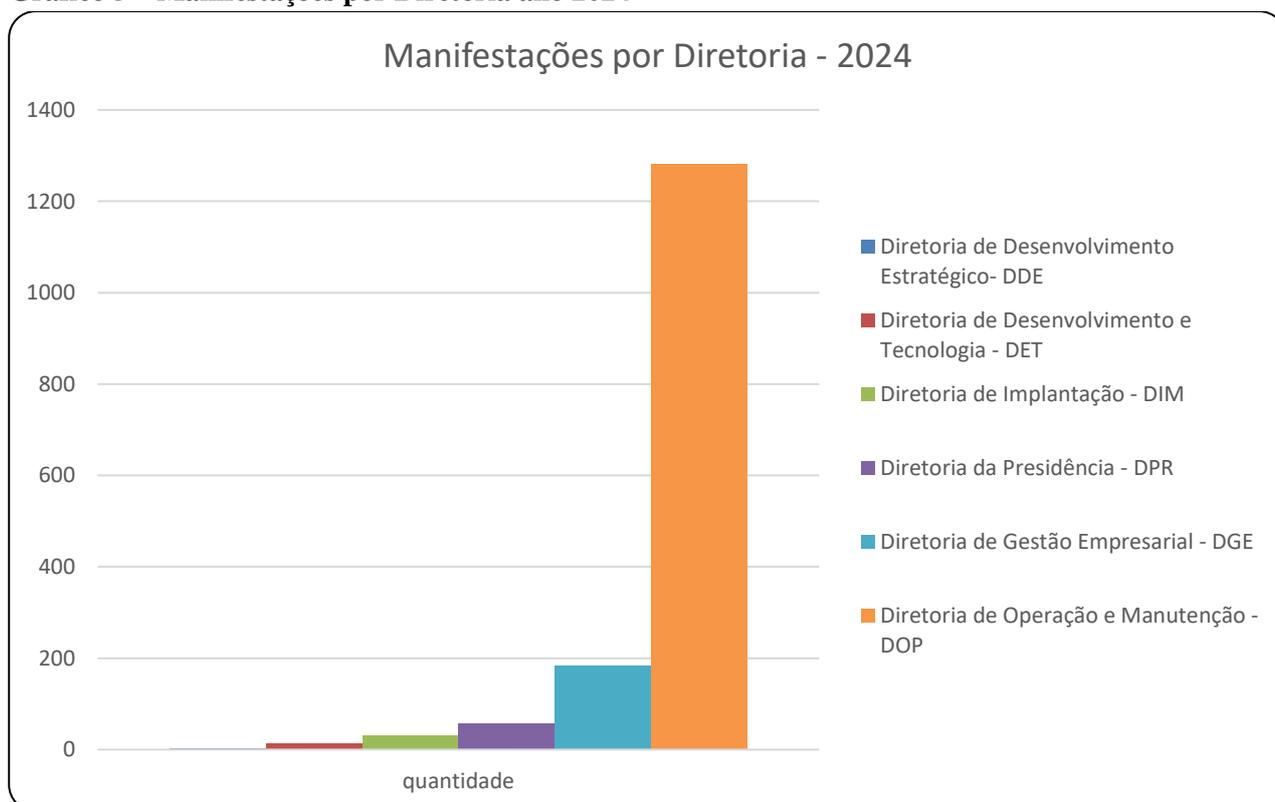
Tabela 11 – Manifestações por Unidades Internas – 2023 e 2024

Unidades Internas		
Diretoria	Assessoria/Gerência	2024
Diretor Presidente-DPR	Secretaria Geral – SEGER	4
	Assessoria de Planejamento Estratégico – ASTEPLA	36
	Assessoria de Engenharia Ambiental – AEA	4
	Assessoria de Tecnologia da Informação e Governança - ASTIG	4
	Assessoria Técnica	10
Sub Total		58
Diretoria de Gestão Empresarial-DGE	Gerência Administrativa – GERAD	69
	Gerência Comercial – GECOM	111
	Gerência de Recursos Humanos – GEREH	4
Sub Total		184
Diretoria de Desenvolvimento Estratégico-DDE	Gerência de Relacionamento de Mercado – GEREM	0
	Gerência de Empreendimentos Associados - GEREAA	2
Sub Total		2
Diretoria de Implantação-DIM	Gerência de Interferências - GERIN	2
	Gerência de Obras Civas – GEROCC	30
Sub Total		31
Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia-DET	Gerência de Projetos – GEPRO	13
Sub Total		13

Unidades Internas		
Diretoria	Assessoria/Gerência	2024
Diretoria de Operação e Manutenção-DOP	Gerência de Estações e Segurança Operacional – GESOP	245
	Gerência de Controle e Tráfego – GECOT	591
	Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente – GESIV	172
	Gerência de Material Rodante e Oficinas – GEMOF	170
	Gerência Administrativa Operacional Cariri – GEOCA	50
	Gerência Administrativa Operacional Sobral – GEOSO	54
Sub Total		1.282
Total		1.570

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

Gráfico 5 – Manifestações por Diretoria ano 2024



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

Uma vez que a operação do sistema é a atividade fim da Companhia, a Diretoria de Operação é a com maior incidência de demandas manifestadas através dos canais de Ouvidoria, pois é onde o cidadão/usuário identifica a prestação de serviço. Pela mesma razão, a Gerência de Estações e Segurança Operacional (GESOP) a mais demandada devido ser responsável pela administração das estações, em que se concentram reclamações e elogios. De forma a facilitar a compreensão dessas demandas a seguir detalha-se os aspectos que levam aos maiores números de manifestações em cada uma de suas gerências.

A Gerência de Controle e Tráfego (GECOT) vem em seguida pois é responsável pela operação dos trens, pelos horários, headway e maquinistas. A Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente (GESIV) é a gerência que concentra maior quantidade de solicitações de serviço porque é a responsável pela manutenção pela maioria dos equipamentos alocados nas estações e no entorno das linhas, desde escadas rolantes, elevadores, iluminação, catracas eletrônicas e limpeza da via permanente. A GEMOF é a responsável pela manutenção dos trens e pelos centros de manutenção de Fortaleza. Destaca-se que além das manutenções corretivas, a GESIV e a GEMOF fazem manutenções preventivas regularmente. Já a Gerência Administrativa Operacional do VLT do Cariri (GEOCA) e a Gerência Administrativa Operacional do VLT de Sobral (GEOSO) são responsáveis por prover os serviços necessários para o funcionamento dos VLTs (bilhetagem, manutenções, etc), porém com suporte técnico das demais gerências do Metrofor. Cada um desses sistemas conta com o seu próprio centro de manutenção. Dessa forma, todas as manifestações relativas ao VLT do Cariri e ao VLT de Sobral são encaminhadas aos seus gerentes, podendo ou não ser compartilhadas com outras gerências.

3.9 Manifestações por Município nos anos 2023 e 2024

Tabela 12 – Manifestações por Municípios – nos anos 2023 e 2024

Região Administrativa (IPECE)	Município/Estado	Ano 2023		Ano 2024	
		Quant.	%	Quant.	%
Grande Fortaleza	Aquiraz	0	0,00	1	0,06
	Caucaia	31	2,7	66	4,21
	Fortaleza	610	53,18	1.127	71,78
	Itaitinga	1	0,09	0	0,00
	Maracanaú	90	7,85	183	11,66
	Pacatuba	18	1,57	43	2,74
	Maranguape	2	0,17	1	0,06
Sertão de Sobral	Sobral	35	3,05	60	3,82
	Forquilha	1	0,09	0	0,00
	Massapê	1	0,09	0	0,00
Cariri	Crato	13	1,13	22	1,41
	Juazeiro do Norte	14	1,22	33	2,11
Outros	Abaiara	1	0,09	0	0,00
	Baturité	0	0,00	1	0,06
	Paracuru	1	0,09	0	0,00
Outro Estado		1	0,09	1	0,09
Não se aplica		328	28,6	30	1,91
Total		1.147	100,0	1.570	100,0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

A Linha Sul concentra 90,39% das manifestações registradas pois, além de ter a maior extensão, também conta com os passageiros oriundos das demais linhas da região metropolitana de Fortaleza (Linha Oeste e Linha Nordeste - VLT de Parangaba Mucuripe). Entre os municípios que são beneficiados por esse sistema estão os dois com maior incidência de ocorrências, Fortaleza (1.127 manifestações) e Maracanaú (183 manifestações), 71,78% e de 11,66% do total de registros em 2024, respectivamente. Na Tabela 13 é possível perceber que a incidência de ocorrências na cidade de Fortaleza aumentou 18,60% em relação ao ano de 2023.

A pouca incidência no município de Pacatuba se dá por este ser o menor dos 7 municípios beneficiados pelo sistema metroferroviário operado pelo Metrofor e ter apenas uma estação e o Centro de Manutenção Vila das Flores nos seus limites.

Os registros nos municípios das linhas do VLT de Sobral e do VLT do Cariri também se justificam pela relação com a quantidade de passageiros transportados, extensão da linha e número de habitantes dos municípios.

Destaca-se que a Plataforma Ceará Transparente passa por constantes atualizações e ao tornar obrigatório o preenchimento da informação de município de ocorrência em 2024 fez com que o quantitativo de manifestações classificadas como “Não se aplica” diminuísse consideravelmente. Infelizmente no caso das manifestações registradas através do e-mail da CGE nem sempre é possível extrair essa informação.

Assim como em 2023, em 2024 apenas uma manifestação foi classificada como sendo de outro estado, no caso do Estado de São Paulo, uma solicitação de informação sobre a seleção pública realizada pelo Metrofor em 2022.

Tabela 13 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estados do Brasil – nos anos 2023 e 2024

Municípios			
Estado	Município	2023	2024
Ceará	Abaiara	1	0
	Aquiraz	0	1
	Baturité	0	1
	Caucaia	31	66
	Crato	13	22
	Forquilha	1	0
	Fortaleza	610	1.127
	Itaitinga	1	0
	Juazeiro do Norte	14	33
	Maracanaú	90	183
	Maranguape	2	1
	Massapê	1	0
	Pacatuba	18	43
	Paracurú	1	0
Sobral	35	60	
Rio de Janeiro	Indefinido	1	0
São Paulo	Indefinido	0	1
Não se aplica	-	328	30
Total		1.147	1.570

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

4- Indicadores da Ouvidoria- 2024

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 2024, o índice de resolubilidade do Metrofor se manteve acima da meta, contabilizando 99,81%, em um tempo médio de resposta de 6.1 dias. Os dados podem ser visualizados nas tabelas 14 e 15 abaixo e evidenciam que além de se manter acima da meta prevista pelo Sistema Estadual de Ouvidoria, houve uma melhoria no Índice de Resolubilidade em relação a 2023.

4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2023 e 2024

Tabela 14 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2023 e 2024

Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	2023 (%)	2024 (%)
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,65	99,81
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,00	0,00
Manifestações pendentes no Prazo (não concluída)	0,35	0,19
Manifestações pendentes fora do Prazo(não concluída)	0,00	0,00

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

Tabela 15 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento nos anos 2023 e 2024

Índice de Resolubilidade		
Situação	2023 (%)	2024 (%)
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,65	99,81
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,00	0,00

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade

O Metrofor manteve o 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.

A Companhia alcança resultados superiores à meta estabelecida pelo Sistema de Gestão da Qualidade que, em consonância com os indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria há vários anos e isso é resultado de um trabalho contínuo de sensibilização dos gestores.

O Metrofor manteve como uma de suas prioridades 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.

Elencamos algumas melhorias técnicas adotadas em 2024 que contribuíram para a melhoria do Índice de Resolubilidade:

Para vias de conhecimento, algumas iniciativas devem ser citadas, como:

- Início do funcionamento do Centro de Manutenção da Vila União (Linha Nordeste);
- Contratação de 27 aprovados no Concurso realizado em 2022. Em 2023 houveram as primeiras chamada e treinamento e já foi possível perceber melhorias na prestação do serviço de transporte metroferroviário;
- Criação de painéis de monitoramento da rede, sistemas, equipamentos e coleta dos bloqueios da Linha Sul e do VLT de Sobral;
- Elaboração de procedimentos para redução de tempo na coleta de dados de passageiros na bilhetagem;
- Melhoria no banco de dados no sistema de bilhetagem;
- Implantação de sistema integrado do SAAP – Setor de Apreendidos, Achados e Perdidos;
- Desenvolvimento e implantação do sistema de pagamento com Pix;
- Implantação do cadastramento virtual do Cartão Múltiplo em Fortaleza e Sobral;
- Incremento da manutenção dos equipamentos de sinalização instalados nos 75 cruzamentos entre vias férreas e ruas ou avenidas, totalizando 1.588 manutenções preventivas nos

equipamentos que operam nas cidades de Fortaleza, Caucaia, Sobral, Juazeiro do Norte e Crato, além das manutenções de limpeza da via metroferroviária;

- Parcerias institucionais para educação no trânsito, em especial com o Departamento Estadual do Trânsito – DETRAN.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2023 e 2024.

Tabela 16– Tempo Médio de Resposta nos anos 2023 e 2024

Tempo médio de resposta	Dias
Ano 2023	6.47
Ano 2024	6.1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

O tempo médio de resposta do Metrofor também sempre foi positivo e teve uma melhora em relação a 2023. Mais uma vez destaca-se o comprometimento das áreas internas, o que foi fortalecido pelo envolvimento direto da alta gestão no fluxo de tratamento de manifestações.

4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria

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.

4.2.1 Pesquisa de Satisfação dos Usuários da Ouvidoria em 2024

No ano de 2024 o Metrofor teve apenas 58% de satisfação segundo a pesquisa de satisfação respondida pelo usuário, não atingindo a meta de 67% estabelecida pela CGE. Sobre isso entende-se que a motivação para responder a pesquisa de satisfação é ainda menor do que registrar uma manifestação e que está ainda mais atrelada ao sentimento de insatisfação. Por essa razão, no Metrofor tem-se o costume de enaltecer cada elogio recebido de forma a congratular o servidor/colaborador, as gerências/assessorias envolvidas e a diretoria executiva. Cada elogio é acolhido com grande satisfação e contribui para o desempenho e a motivação dos colaboradores no engajamento do trabalho.

Sobre a pesquisa de satisfação, obteve-se:

Tabela 17 – Resultados da Pesquisa de Satisfação

Índice Geral de Satisfação	Resultado
a. De modo geral qual sua satisfação com o Serviço de Ouvidoria neste atendimento (considere a atenção, compromisso e respeito do ouvidor e sua equipe)?	3,67
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,73
c. Qual sua satisfação com o canal de atendimento que você utilizou para registrar a sua manifestação? (considere a comunicação, facilidade de uso, celeridade e funcionalidade). Você utilizou o canal: [used_input]	4,02
d. Qual sua satisfação com a qualidade da resposta apresentada? (considere se a resposta atende aos questionamentos apresentados e se a ouvidoria justifica uma eventual impossibilidade de atendimento)	3,08
Média das Notas:	3,63
Índice de Satisfação:	58,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

4.2.2 Ações para melhoria do índice de satisfação

Destaca-se que além do baixo número de respondentes da pesquisa (apenas 125 do total de 1570 manifestações), muitas vezes não há clareza de entendimento dos manifestantes quanto a diferenciação entre o que são serviços prestados pelo órgão (no caso, o principal é o transporte de passageiros) e o atendimento prestado pela Ouvidoria Setorial. Um exemplo seria uma reclamação sobre atrasos de trens. Não é possível resolver um atraso já ocorrido e, mesmo que o manifestante se sinta parte do processo de melhoria do serviço público por ter registrado a manifestação e ter sido rapidamente respondido, não é possível remediar um atraso, mas apenas identificar a sua causa e trabalhar para evitar ocorrências futuras. E nem sempre é isso que o cidadão espera ouvir.

No intuito de alcançar melhor avaliação por parte dos respondentes, o Metrofor vem trabalhando principalmente através de ações integradas entre a Assessoria de Engenharia Ambiental (AEA), Assessoria Técnica de Planejamento (ASTEPLA) e Assessoria de Comunicação (ASCOM),

Assessoria de Tecnologia e Governança (ASTIG) e Diretoria de Desenvolvimento Empresarial (DDE).

Em 2024, o Metrofor deu continuidade às parcerias com órgãos da administração estadual, com as Secretarias Regionais da Prefeitura de Fortaleza e com a Sociedade Comunitária de Reciclagem de Resíduos Sólidos do Pirambú – SOCRELP e do DETRAN, bem como estabeleceu novas parcerias institucionais, a exemplo do Museu Ferroviário, Federação de Entidades de Bairros e Favelas de Fortaleza e colégios.

Entre as ações que favorecem a melhoria da satisfação do usuário:

- Desenvolvimento e implantação do sistema de pagamento com Pix;
- Implantação do cadastramento virtual do Cartão Múltiplo em Fortaleza e Sobral;
- Início do funcionamento do Centro de Manutenção da Vila União, que viabilizou a prestação na manutenção da Linha Nordeste (VLT de Parangaba-Mucuripe);
- Convocação e treinamento de mais 27 aprovados no Concurso realizado em 2022;
- Lançamento do Programa VaiVem do Governo do Estado, que passou a contar com a integração no sistema metroferroviário operado pelo Metrofor;
- Funcionamento excepcional aos feriados e em dias de eventos especiais, como as eleições municipais, o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM) e o São João de Maracanaú;
- Implantação de sistema integrado do SAAP – Setor de Apreendidos, Achados e Perdidos;
- Campanhas sociais como:
 - Metrofor Solidário: Doações ao Rio Grande do Sul;
 - Projeto Amor Pede Passagem (Colégio Santo Inácio);
 - Projeto de Metrô ao Museu (Parceria Metrofor, Museu Ferroviário e Federação de bairros e favelas de Fortaleza);
 - Campanha Cordão de Girassóis;
- Campanhas e conteúdos periódicos nas redes sociais e estações voltadas para o bom convívio social, tais como:
 - Travessia segura nas PNs;
 - Assentos Preferenciais;
 - Tipos de Cartões e tarifas;
 - Gratuidades;
 - Volumes embarcados;

- Guia do Passageiro (regras de boa convivência);
- Atrasos e interrupções na circulação;
- Ações culturais na Estação Expedicionários:
 - Cine Rua;
 - Aulas de zumba e capoeira;
- Ampliação da coleta de recicláveis realizada no âmbito do Programa Coleta Seletiva Sustentável, beneficiando a SOCRELP que contabilizou 2.171kg de material para doação;
- Treinamento dos lojistas da estação Parangaba, uma das mais movimentadas do sistema e onde é realizada a integração entre a Linha Sul e Linha Nordeste (VLT de Parangaba Mucuripe) para a coleta seletiva. Com isso foram adotados cuidados simples e efetivos para manter a estação mais limpa e agradável;
- Campanha de distribuição de mudas na Estação Benfica em comemoração ao Dia da Árvore;
- Inauguração da Estação da Mulher na Estação Parangaba, em parceria com a Secretaria das Mulheres do Ceará e a Secretaria da Infraestrutura, voltada à proteção e autonomia econômica das mulheres.

Entre as ações adotadas durante o ano de 2024 destacam-se três que estiveram diretamente relacionadas às demandas de Ouvidoria, o cadastramento online do Cartão Múltiplo, o pagamento com Pix e ações/campanhas voltadas para pessoas com necessidades especiais.

Com o sistema de cadastramento online o Metrofor passou a oferecer maior praticidade e rapidez na solicitação do Cartão Múltiplo, bem como viabilizou a sua personalização com nome, número de CPF do usuário, trazendo mais segurança em caso de perda, roubo ou furto. Com o formato online também foi possível ampliar a quantidade de informações coletadas, ampliando a identificação do perfil do usuário do sistema metroviário. Com isso forma-se um banco de dados mais robusto, o que pode subsidiar o planejamento e a tomada de decisão, bem como aproximar a Companhia e o usuário através de pesquisas para mapeamento de demanda por setores sociais, idade e etc.

Imagem 1: Cadastramento para solicitação online do Cartão Múltiplo



Fonte: Metrofor, 2024.

A implantação do sistema de pagamento com Pix foi determinante para a satisfação do cidadão/usuário e que foi ao encontro aos resultados da Pesquisa de Avaliação de Serviço realizada em 2022 pela parceria Metrofor e CGE. No relatório final da pesquisa que foi apresentado à gestão superior, a Ouvidoria Setorial inseriu um balanço das 194 sugestões coletadas, evidenciando a urgência de tratamento de alguns aspectos como a diversificação das formas de pagamento, a ampliação dos horários e locais de atendimento, a validade dos créditos e o cadastramento online.

Neste sentido, a validade dos créditos foi extinta em 2023 e no mesmo ano foram iniciados os trabalhos para desenvolver sistemas próprios para desenvolver o sistema de pagamento com Pix. Entre os meses de setembro e outubro de 2024, a implantação foi realizada com prioridade para a Linha Sul do Metrô de Fortaleza por ser a linha de maior movimentação de passageiros. A Companhia tem projeção para expansão do sistema para outras linhas a partir de 2025.

Destaca-se que o sistema interno foi desenvolvido pela Assessoria de Tecnologia e pela Gerência Comercial do Metrofor e que funciona através de uma parceria com o Banco Brasil. Para garantir a segurança de dados de transação virtual foi necessário implantar um sistema de Wi-Fi exclusivo em

todas as estações, inclusive nas estações subterrâneas. Além disso foram adquiridos 28 novos equipamentos para contemplar as 21 estações da Linha Sul e cada bilheteria foi equipada com duas telas, uma voltada para o bilheteiro e outra para o usuário.

Além da satisfação pela maior praticidade e segurança para os usuários que optam por não portar dinheiro em espécie o pagamento com Pix promove a redução do tempo de atendimento na bilheteria e, portanto, diminuição da concentração de pessoas nas filas. A adesão foi muito positiva desde o primeiro mês.

Imagem 2: Sistema de pagamento com Pix – visão da tela do usuário



Fonte: Metrofor, 2024.

Aproveitamos para destacar que internamente também houveram ganhos com todo o processo, desde a idealização até a implantação e treinamento de equipe de bilheteria, pois promoveu:

- Maior ordenamento e segurança nas estações com a diminuição de filas e, portanto, de possíveis desconfortos
- Rotina contábil automatizada em percentuais que se mostram crescentes.

- Desenvolvimento e acompanhamento das operações virtuais trouxe desafios e dinamização para a gestão.
- Treinamento e modernização da companhia.
- Integração entre diversas áreas resultando em conquistas internas que inclusive favorecem uma melhor rapidez e qualidade nas respostas da Ouvidoria, uma vez que as áreas conversam entre si.

A satisfação dos nossos funcionários, o empoderamento e a integração entre setores e pessoas resultante desses trabalhos constituem um ganho nem sempre reconhecido no dia a dia das instituições, mas muito importante para o Metrofor.

Imagem 3: Sistema de pagamento com Pix – o processo de implantação e a satisfação das equipes envolvidas



Fonte: Arquivo pessoal, 2024.

Além da implantação de sistemas para melhoria direta do serviço, o Metrofor vem se aproximando cada vez mais de seus usuários e promovendo a sua satisfação de forma a atender demandas específicas, mas que se tornaram coletivas, seja por ser recorrente quanto por ser de grande repercussão social. Neste sentido destaca-se a resposta à demandas e solicitações registradas Plataforma Ceará Transparente relacionadas a pessoas com necessidades especiais. Em uma medida inédita, o Metrofor alterou a sua normativa de embarque e atualizou o Guia do Passageiro para acolher o pedido de uma mãe de uma criança de 5 anos com Transtorno do Espectro Autista (TEA).

Na solicitação recebida pela Ouvidoria e encaminhada para tratamento interno, uma mãe solicitou autorização para seu filho embarcar sem camisa pois ela havia sido alertada por um segurança que a partir do próximo embarque o seu filho seria barrado já que a criança não consentia o uso contínuo

da vestimenta. Foi compreendido pela Companhia que aquela situação pontual poderia favorecer também outras famílias e foi decidido adequar as regras de embarque para permitir o embarque de crianças de até 8 anos sem camisa, ação que incluiu a sensibilização e treinamento de todos os colaboradores envolvidos no embarque e desembarque, como seguranças, agentes de estação e maquinistas.

Esse toque de sensibilidade também contemplou outras solicitações recebidas pela Ouvidoria cabendo destaque à Campanha da Fita de Girassóis. Ocorrida em junho de 2024 a campanha promoveu ampla divulgação e sensibilização sobre a importância do respeito às deficiências ocultas, como a dislexia, o Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH), surdez, lesões cognitivas, entre outras. Neste período o Metrofor apresentou que o cordão de fita com desenhos de girassóis foi reconhecido como símbolo nacional de identificação de pessoas com deficiências ocultas através da lei 14.624/2023. Esta lei não torna obrigatório o uso do cordão de girassóis e nem anula a necessidade de apresentação de comprovantes em alguns casos específicos, porém pode ser uma ferramenta importante de comunicação visual na garantia de direitos, entre eles o de acessibilidade nos sistemas e meios de transportes públicos. A campanha informou sobre o que são as deficiências ocultas e a necessidade de respeito à preferência nos assentos.

Imagem 4: Campanha Fita de Girassóis

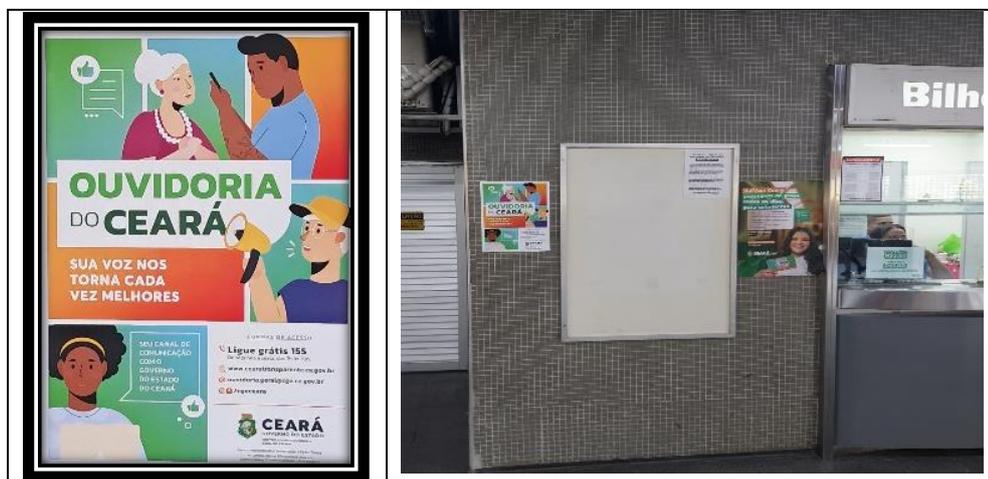


Fonte: Metrofor, 2024.

Por fim, a divulgação da Ouvidoria e seus canais de atendimento foi tratada com prioridade pela companhia. Em 2024 foram distribuídos e expostos cartazes com a nova identidade visual da

Ouvidoria em todas as estações e dependências operacionais e administrativas que compõem o Metrofor, em todos os 7 municípios beneficiados pelo sistema metroferroviário.

Imagem 5: Cartazes com nova identidade visual próximos às bilheterias



Fonte: Metrofor, 2024.

4.2.3 – Total de Respondentes

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos concluiu o ano de 2024, com o registro de 1.570 manifestações e, desse total, 125 pessoas responderam a Pesquisa de Satisfação da plataforma Ceará Transparente, o que representa 7,96% do total de manifestações no ano. Percebe-se uma queda no número de respondentes em relação ao ano de 2023 quando 8,28% dos manifestantes responderam à pesquisa.

Tabela 18 - Amostra de respondentes

Respondentes	
Especificação	Quantidade
Total de pesquisas respondidas	125
Total de manifestações finalizadas	1.567
Representação da Amostra	7,96%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

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 3,39%. 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 19 – Resultados da Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Expectativa do cidadão	
Especificação	Média
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,54
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,66
Índice de Expectativa:	3,39%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

Complementando o que já foi abordado sobre a expectativa do cidadão neste capítulo, destaca-se que até mesmo no caso de uma solicitação de serviço em que o cidadão recebe resposta com data para vistoria e execução de serviço, não é prioridade para ele responder a pesquisa, uma vez que o serviço ainda não foi executado. E no caso de sugestões e elogios não lhe parece fazer sentido avaliar. Portanto, a expectativa do cidadão não está relacionada apenas ao tipo reclamação.

Conclui-se que apesar dos esforços da CGE para fortalecer esse mecanismo de avaliação do instituto Ouvidoria, em que se inclui a reformulação das questões feitas há alguns anos, o índice de satisfação a partir da resposta do cidadão ainda não configura a realidade. Portanto, deve-se manter investindo esforços na melhoria dessa ferramenta objetivando construir a sua efetividade.

De forma a melhorar a avaliação da Ouvidoria Setorial, a CGE implementou uma outra ferramenta de avaliação de satisfação que, no nosso entendimento, deve ser considerada neste relatório. Trata-se da avaliação conferida mensalmente pela CGE às suas setoriais.

Entendemos que em grande medida essa avaliação expressa a receptividade do usuário com o serviço prestado pela setorial, por pelo menos duas razões.

Primeiro, o diálogo e o respeito são bons indicativos de satisfação. Uma manifestação respondida em prazo hábil e com linguagem simples promovem o sentimento de acolhimento e o cidadão se sente pertencente, agente e respeitado no seu papel social. Segundo, como já citado, a

prática de buscar a Ouvidoria está se consolidando a cada ano, mas ainda é muito singela frente ao que poderia ser, sendo o contato do cidadão geralmente impulsionado pela insatisfação com uma ocorrência passada e, no caso do Metrofor que é uma prestadora de serviço prioritariamente operacional, essa insatisfação não pode ser suprimida. Neste sentido, entende-se que a avaliação da qualidade do trabalho da setorial é tão relevante quanto à pesquisa de satisfação do usuário.

No caso da Ouvidoria Setorial do Metrofor, a avaliação mensal em 2024 pela CGE atingiu nota média de 9,98 pontos, conforme tabela a seguir:

Tabela 20 – Resultados da Avaliação da Ouvidoria do Metrofor pela CGE – 2024

Questionário	Médias Semestrais		Média Anual
	2024.1	2024.2	2024
Estrutura Textual (Redação, Gramática, Ortografia, etc) - Peso 1 na média	10	10	10
Tratamento (Gentileza) - Peso 2 na média	10	10	10
Qualidade da Resposta (Linguagem Cidadã) - Peso 5 na média	10	9,97	9,98
Classificação da Manifestação(Assunto, Tipo, Programa, etc) - Peso 2 na média	9,95	9,93	9,94

Média Geral da Avaliação:	9,98	9,9	9,94
Quantidade de manifestações avaliadas:	142	140	282

Fonte: Metrofor 2024.

4.2.5 – Índice de Resolutividade

Tabela 21 - Índice de Resolutividade das manifestações

Os valores do índice de resolutividade alcançado no ano de 2024 foram:

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	30	24,00%
Não	60	48,00%
Parcialmente	35	28,00%
Total	125	100,0%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 03 de janeiro de 2025.

O Índice de Resolutividade dos resultados alcançados com resposta “Sim” (24%) e “Parcialmente” (28%) são bastante positivos correspondendo à 52% de encaminhamentos efetivamente percebidos pelo cidadão.

5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2024

O Metrofor tomou providências para melhoria de seu serviço, considerando, sobretudo, as manifestações mais frequentes. Os assuntos mais registrados ao longo de 2024 foram:

- Operacionalização do Metrô Linha Sul;
- Operacionalização do Metrô VLT de Parangaba-Mucuripe;
- Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô;
- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão;
- Área de domínio da via metroferroviária.

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

5.1- *Motivos das Manifestações*

- Operacionalização do Metrô nas três linhas do sistema metroferroviário na região metropolitana de Fortaleza: horários de funcionamento, atrasos e headway; aparelhos de ar condicionado e conduta do maquinista/segurança/agente de estação;
- Estrutura e funcionamento das estações: infraestrutura de equipamentos;
- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão: mais de uma demanda;
- Área de domínio da linha metroferroviária: acúmulo de lixo.

5.2- *Análise dos Pontos Recorrentes*

Os motivos das manifestações mais recorrentes no ano 2024 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 de Fortaleza (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: “Não cumprimento de horários”, “Sistema de refrigeração” e “Conduta do maquinista/segurança/agente de estação”.

A insatisfação com o não cumprimento de horários está diretamente relacionado ao headway (intervalo entre os trens e VLTs) e às dificuldades de substituição de trens quando há qualquer intercorrência na operação. Nesses casos o Metrofor busca retornar às atividades com a maior presteza possível e também comunicar em tempo real as intercorrências e possíveis atrasos em suas mídias

sociais. É importante salientar que o headway estabelecido é o ideal para o bom funcionamento do sistema, contudo muitas vezes insatisfatório para os usuários em horários de pico tornando frequente a demanda de ampliação dos horários de funcionamento.

Comumente as manifestações relativas ao não cumprimento de horários e à conduta do maquinista/segurança/agente de estação ocorrem 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. Também trazem insatisfação as falhas de comunicação entre servidores e colaboradores com o público externo como, por exemplo, quando um trem atrasa e o encarregado de estação, as equipes de bilheteria e os seguranças ainda não sabem precisar em quanto tempo a operação será normalizada.

Já sobre o sistema de refrigeração repetem-se os principais fatores identificados nos anos anteriores. 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 que, por si só, dificulta 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 TUEs e VLTs.

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. Em 2024 houveram 30 manifestações sobre banheiros e bebedouros que se diferenciam por serem obras em andamento. É importante lembrar que por vezes a má utilização acelera problemas técnicos. A limpeza nos trens, por exemplo, segue rotina diária, porém nem sempre o sentimento de preservação do patrimônio público permeia a conduta dos usuários.

Quanto à “Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão” o subassunto. Atendimento inadequado por prestador de serviços ganhou destaque em 2024 pois as manifestações foram assim classificadas quando mais de um assunto de igual relevância foi levantado. Muitas manifestações compreendem mais um tópico, mas um deles é primário e o(s) outro(s) secundário(s). Essas relações

de tratamento de classificação foram apresentadas em forma de relatório às gerências, diretorias e alta gestão do Metrofor nos relatórios mensais, bimestrais e semestrais através das planilhas de compartilhamento de manifestações.

Quanto à “Área de domínio da linha metroferroviária”, a maior parte das manifestações se concentram em torno do acúmulo de lixo nas áreas lindeiras às vias permanentes, nas ruas e calçadas. Enquadram-se aqui solicitação para limpeza e também capinagem. E mais uma vez destacamos que a função de regular e promover a limpeza das vias públicas é das prefeituras municipais. Sempre que possível a Ouvidoria do Metrofor fornece a informação sobre os canais de atendimento das prefeituras nas respostas ao (à) manifestante.

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

Sobre a **operacionalização do Metrô**, a incidência na ocorrência de problemas com o sistema de refrigeração no ano de 2024 também teve maior concentração de ocorrências durante a quadra chuvosa. Quanto a isso o Metrofor buscou trabalhar com prevenção. Assim como quanto aos horários de funcionamento, destaca-se a convocação dos concursados para integrar o quadro de servidores do Metrofor. Em 2024 foram efetivados 27 concursados que somados aos 98 chamados em 2023 promoveu um acréscimo de 125 efetivos ao quadro institucional. Ambas as turmas receberam treinamento operacional e já vêm contribuindo para a melhoria do serviço, à exemplo das manutenções corretivas e preventivas. Destaca-se também que a Companhia realizou uma série de licitações para aquisição de peças e materiais para garantir a qualidade das manutenções do Metrofor, muito embora as suas respectivas Ordens de Compra ou de Serviço não tenham sido ainda liberadas por falta de recursos financeiros.

Logo, para a melhoria da operacionalização do sistema metroferroviário que opera a Companhia investiu principalmente em três frentes: a) aumento e qualificação do quadro de operação (concursados), b) intensificação da manutenção preventiva e corretiva nos equipamentos e c) campanhas informativas, em especial quanto à sinalização. Destaque-se mais uma vez que a causa de acidentes geralmente é o desrespeito de condutores (bicicletas, motos, carros, carroças, caminhões, etc) à sinalização nas passagens de nível, causando choques com os TUEs e VLTs e, conseqüentemente, paralisando a operação gerando atrasos e danos físicos às pessoas e aos veículos.

Sobre a **estrutura e funcionamento das estações do Metrô** os serviços diversos aparecem com destaque, contudo abrangem múltiplas 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, o reforço do treinamento foi efetivo

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

- Implantação do Centro de Manutenção da Linha Nordeste, conferindo maior agilidade na manutenção dos VLTs;
- Intensificação da frequência de manutenção da infraestrutura das estações;
- Campanhas informativas nas redes sociais para respeito à sinalização nas passagens de nível;
- Continuidade da operação assistida do VLT da Linha Nordeste da Estação Parangaba-Iate, de forma gratuita à população.

Nas manifestações que dizem respeito à área da linha metroferroviária, a limpeza é 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. Em 2024 não foi possível promover muitas ações de educação ambiental junto às escolas nas áreas lindeiras, mas o Metrofor tem mantido contato com as secretarias regionais da Prefeitura de Fortaleza, bem como com as prefeituras dos demais municípios beneficiados pelo sistema metroferroviário, para o recolhimento de lixo. Mesmo sabendo que esta questão é sobretudo de segurança e educação pública, o Metrofor busca contribuir com essas instituições e em 2024 o Plano de Educação Ambiental foi revisitado e atividades de palestras nas escolas e formações estão previstas para ocorrer em 2025.

Logo, quanto à área da linha metroferroviária a Companhia investiu em 2024 em:

- Manutenções preventivas: 1.588 foram realizadas em todas as linhas operadas pela Companhia, incluindo a sinalização em 75 passagens de nível (PNs, pontos de cruzamento);
- Treinamento constante dos condutores para a redução da velocidade nos cruzamentos.

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 destaca 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.

Com base nas demandas identificadas no Relatório de Ouvidoria de 2023, observou-se que os haviam reclamações recorrentes relacionadas as condutas de maquinistas, agentes de estações, seguranças patrimoniais e bilheterias. Em resposta, a Auditoria Interna incluiu no Plano Anual das Atividades de Auditoria Interna (PAAAI) de 2023 a ação intitulada 'Auditoria em Condutas'.

Como parte dessa iniciativa, foi realizada uma pesquisa abrangente em todas as estações e na sede da Companhia para avaliar o nível de conhecimento dos empregados sobre o Código de Conduta e Integridade (CCI). Com base nos resultados, foi elaborado um relatório detalhando as constatações, o qual foi encaminhado ao Presidente da Companhia para posteriormente ser encaminhado ao setor de Recursos Humanos (GEREH) e sucessivamente ao Setor de Treinamento e Desenvolvimento (T&D). A finalidade foi planejar e executar treinamentos voltados à instrução dos empregados sobre o conteúdo e aplicação do CCI, promovendo alinhamento e conformidade com os valores e normas institucionais.

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.

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

Ao longo de 2024 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:

6.1- Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviço público:

- Divulgação da Ouvidoria nas mídias sociais e nas estações do Metrofor;
- Contratação de 27 aprovados no concurso público;
- 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/2025 e para os domingos de votação nas Eleições de 2024;
- Implementação do pagamento com PIX;
- Solicitação online e personalização do Cartão Múltiplo.

6.2- 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, merecem destaque as seguintes ações:

6.2.1 Ações sociais e de clima organizacional:

- 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 mídias sociais do Metrofor;
- Adequação de normativos de acessibilidade (regras de embarque em caso de pessoas com demandas especiais);
- Ações culturais diversas, como exposições artísticas e ações com as comunidades lindeiras e ações para o público interno.

6.2.2 Medidas de promoção de sustentabilidade ambiental:

- Destinação correta de resíduos recicláveis e materiais inservíveis:
 - Doação de mais de 2 toneladas de material reciclável à SOCRELP, por meio do Programa Coleta Seletiva Solidária;
 - Coleta de centenas de pilhas e baterias no edifício-sede;
 - Campanha de Lixo Eletrônico;
 - Treinamento de lojistas da Estação Parangaba para coleta de recicláveis;
- Distribuição de Mudas na Estação Benfica (Semana do Meio Ambiente);
- Ações de sanitização.

7- Ações de qualificação do Ouvidor

Durante o ano de 2024, 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 2024.

Tabela 20 – Capacitação do Ouvidor

Capacitação do Ouvidor			
Título da capacitação / evento	Organização / local	Período	Carga Horária
I Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / auditório da SEPLAG	21 de fevereiro de 2024	3h
II Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / Museu da Imagem e do Som-MIS	23 de abril de 2024	4h
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / auditório da SEPLAG	19 de junho de 2024	3h
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / auditório da Agencia Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado-ARCE	28 de agosto de 2024	3h
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / auditório da Companhia de Gás do Ceará-CÉGAS	23 de outubro de 2024	3h
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / auditório da SEPLAG	11 de dezembro de 2024	3h e 30min
Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria 2024	Online / plataforma Teams	03 de dezembro de 2024	2h e 30min
II Ciclo de Palestras em Gestão Pública: Censo Demográfico 2022 - Retratando o Ceará	Escola de Gestão Pública - EGP	21 de maio de 2024	2h

III Ciclo de Palestras em Gestão Pública: linguagem Simples	Escola de Gestão Pública - EGP	26 de junho de 2024	2h
Palestra equidade de gênero nas espaços de trabalho do serviço público (exclusiva SCidades)	Escola de Gestão Pública - EGP	27 de junho de 2024	4h
Oficina Direitos e Cidadania LGBTI+: Construindo uma Ouvidoria inclusiva	Escola de Gestão Pública - EGP	03 de julho de 2024	4h
Curso Ética e serviço público	Escola de Gestão Pública - EGP	02 a 04 de julho de 2024	20h
IV Ciclo de Palestras em Gestão Pública: Migração ao RPC: O que devo saber sobre os meus direitos?	Escola de Gestão Pública - EGP	08 de outubro de 2024	3h
III Fórum de Saúde no Trabalho com tema Ambiente corporativo: qualidade de vida e saúde mental	Sistema Fecomércio Ceará	05 de julho de 2024	8h
Curso de primeiros socorros	METROFOR	21 de agosto de 2024	2h

8- Sugestão de melhorias apresentadas pela Ouvidoria

- Participar das reuniões mensais das Assessorias da Diretoria da Presidência (atualmente semestrais), estratégia de gestão adotada pela alta gestão desde 2023;
- Inserção da Ouvidoria no organograma da Companhia;
- Integração da Ouvidoria Setorial do Metrofor com a estrutura da Ouvidoria Itinerante da CGE;
- Participar de eventos com maior interface na temática mobilidade urbana;
- Ampliar a transparência das ações e resultados;
- Apoiar as ações socioambientais;
- Participar das reuniões para acompanhamento do plano de ação de Controle Interno coordenadas pela Auditoria Interna.

9- Pronunciamento do Diretor-Presidente do Metrofor

É com grande satisfação que apresentamos o Relatório de Gestão de Ouvidoria referente ao ano de 2024, um documento que reflete nosso compromisso com a excelência no transporte metroferroviário e com o aprimoramento contínuo dos serviços prestados à população do Ceará.

O ano de 2024 foi marcado por importantes avanços e desafios. Transportamos um total de 16.678.300 passageiros, consolidando nosso papel essencial na mobilidade urbana da Região Metropolitana de Fortaleza e em mais 02 importantes Regiões Metropolitanas do interior do nosso estado, Cariri e Sobral. Mantivemos nosso trabalho voltado à segurança, eficiência e qualidade do serviço, mesmo diante de desafios que exigiram respostas rápidas e estratégicas.

A Ouvidoria do Metrofor desempenhou um papel crucial na escuta ativa da população, registrando um total de 1.570 manifestações, um aumento significativo de 36,88% em relação a 2023. Este crescimento demonstra a confiança do cidadão nos nossos canais de atendimento e na capacidade da Companhia de responder de maneira ágil e eficiente às demandas recebidas.

A transparência e a melhoria contínua foram premissas fundamentais de nossa gestão. Destacamos a participação ativa da Ouvidoria nas reuniões de alta gestão da Companhia, garantindo que as demandas da população sejam tratadas com prioridade e resultem em ações concretas. Como resultado desse esforço, nossa Ouvidoria recebeu uma avaliação de desempenho pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE) com a nota média de 9,94 pontos, um reconhecimento que reflete nosso compromisso com a excelência no atendimento ao cidadão.

A busca pelo aumento da eficiência norteou as ações do Metrofor ao longo de 2024. Seguimos firmes na estratégia de oferecer um atendimento de qualidade ao passageiro e na modernização da nossa estrutura. Avançamos na implantação de sistemas de controle e sinalização, otimizando os processos de operação e manutenção. Contamos com equipes especializadas para a manutenção dos trens, das vias e das estações, assegurando um sistema eficiente e seguro, promovendo confiabilidade e rapidez. Além disso, a busca pela integração da rede metroferroviária com os demais sistemas de transporte permite aproximar os espaços urbanos e facilitar o deslocamento diário da população, objetivo da atual gestão da empresa.

Visando conectar pessoas e lugares por meio de uma rede de mobilidade sustentável, promovendo qualidade de vida e atendendo o passageiro de maneira humanizada. Desta forma o diálogo entre a Companhia e o público é fundamental para um transporte inclusivo, respeitoso e eficiente.

Reafirmamos nosso compromisso com a transparência, a inovação e a melhoria contínua. A participação dos cidadãos, por meio da Ouvidoria, é essencial para aperfeiçoarmos nossos serviços e consolidarmos o Metrofor como referência em transporte público eficiente, sustentável e acessível.

Por fim, agradecemos a cada cidadão que utilizou os canais da Ouvidoria para registrar suas manifestações, pois suas contribuições são fundamentais para a melhoria contínua dos nossos serviços. Agradecemos também aos gestores e colaboradores do Metrofor, cuja dedicação e comprometimento nos impulsionam a inovar e a aprimorar nossos processos, sempre com o foco na satisfação dos passageiros e na excelência operacional.

10- Considerações Finais - Ouvidoria

A Política de Ouvidoria do Estado do Ceará é assegurar ao cidadão a oportunidade de participar da administração pública através da Ouvidoria, estimular a participação cidadã e fortalecer o diálogo entre o governo e sociedade, assegurando imparcialidade no atendimento e buscando soluções de forma ética e transparente. Somos uma empresa de transporte público que oferece qualidade de vida para as pessoas, diariamente a Companhia tem a responsabilidade de tornar rápida, segura e confortável a viagem de 16.678.300 (dezesesseis milhões, seiscentos e setenta e oito mil e trezentos) usuários, integrando o desenvolvimento urbano e econômico e o bem-estar social e ambiental, essenciais para promover o acesso às atividades humanas como emprego, saúde, educação e lazer.

A busca pelo aumento da eficiência norteou as ações do Metrofor ao longo de 2024. O Metrofor segue firme em sua estratégia de imprimir mais eficiência no atendimento ao passageiro e na modernização de sua estrutura, avançando na implantação de sistemas de controle e sinalização nos equipamentos que otimizam os processos de operação e manutenção. Assim, as ações da empresa correm sempre em prol do melhor atendimento ao passageiro, por meio da busca pelas melhores práticas. Trabalhamos todos os dias, com qualidade e respeito, oferecendo segurança, confiabilidade e rapidez. Nossas equipes especializadas cuidam da manutenção dos trens, das vias e das estações para que o sistema opere com qualidade, segurança e excelência. A integração da rede metroferroviária com os demais sistemas de transporte aproxima os espaços urbanos das pessoas que aqui vivem e exercem suas atividades cotidianas.

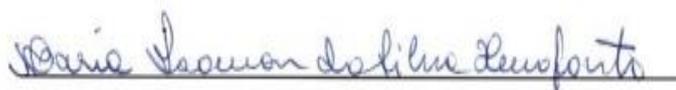
Nosso negócio é conectar pessoas e lugares por meio de uma rede de mobilidade sustentável gerando qualidade de vida, focada em atender o passageiro de maneira humanizada, proporcionando viagens seguras, rápidas e com confiabilidade. O estabelecimento do diálogo entre a Companhia e o público no dia a dia está no centro das ações da empresa, o cuidado com todos os públicos, além de um transporte comprometido com a inclusão, com o atendimento humanizado e o respeito à diversidade como fator primordial.

Por fim, os resultados descritos, expressam uma natureza proativa da Ouvidoria de prover o devido tratamento e a busca de identificar e levantar informações junto ao cidadão que utiliza os nossos serviços, para subsidiar as apurações das manifestações e propor, quando necessário, recomendações de melhorias nos processos internos e decisões do Presidente/Diretorias/Gerências da Companhia, contribuindo com a qualidade dos serviços prestados a sociedade. Dessa forma, a

empresa se reestrutura rumo à maior eficiência e otimização de recursos em favor da sustentabilidade buscada frente a seus novos e contínuos desafios.

Finalmente, nosso agradecimento ao(a) cidadão(a) que utilizou um dos canais de atendimento da plataforma Ceará Transparente para registrar sua manifestação e confiou no acolhimento da Ouvidoria, juntamente com apoio, motivação, parceria, dedicação e trabalho dos gestores do Metrofor que incentiva a criatividade e a busca constante por melhorar continuamente as práticas, os processos e os projetos, visando a satisfação dos passageiros e dos empregados e o atendimento às expectativas das partes interessadas.

Fortaleza, 6 de Fevereiro de 2024.



Maria Isomar da Silva Xenofonte

Ouvidora Setorial da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos



Plínio Pompeu de Saboya Magalhães Neto

Diretor-Presidente