

METROFOR



Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - METROFOR

Relatório de Gestão de Ouvidoria 2025

Período 01/01/2025 a 31/12/2025

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

2- Introdução	6
3- Ouvidoria em dados – 2025	10
3.1 – Total de manifestações por período.....	10
3.1.1 – Total de manifestações por período – 2022 a 2025	11
Tabela 1 – Total de Manifestações – anos 2019 a 2025	11
Gráfico 1 – Total de Manifestações por período (Anual) – 2022 a 2025	12
Tabela 2 - Total de Manifestações – anos 2022 a 2025	12
Tabela 3 – Total de manifestações por período (caracterização/sumário) – 2025	13
Tabela 4 – Manifestações por período (Mensal) – 2025	14
Gráfico 2 – Total de Manifestações por período (Mensal) – 2025	14
3.2 – Manifestações por Meio de Entrada	15
Tabela 5 - Manifestações por Meio de Entrada (quantitativo) – 2024 e 2025	15
Gráfico 3 – Manifestações por Meio de Entrada (Anual) – 2024 e 2025	16
3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2024 e 2025	17
Tabela 6 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2024 e 2025	17
Gráfico 4- Manifestação por Tipo de Manifestação- anos 2024 e 2025	17
3.4 Manifestações por Tipo/Assunto – 2025	18
Tabela 7: Manifestações por Tipo/Assunto - 2025	19
3.5 Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2025.....	23
Tabela 8: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) – 2025	23
Tabela 9: Manifestações por Assunto/Subassunto – 2025	26
3.6 Manifestações por Tipo de Serviço	34
Tabela 10 – Manifestações por tipo de serviço ano 2025	34
3.7 Manifestações por Programa Orçamentário.....	35
Tabela 11 – Manifestações por Programa Orçamentário – 2025	35
3.8 Manifestações por Unidades Internas – 2024 e 2025.....	36
Tabela 12 – Manifestações por Unidades Internas – 2024 e 2025	36
Gráfico 5 – Manifestações por Diretoria ano 2025	37
3.9 Manifestações por Município nos anos 2024 e 2025.....	39
Tabela 13 – Manifestações por Municípios – nos anos 2024 e 2025	39

Tabela 14 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estados do Brasil – nos anos 2024 e 2025	42
4- Indicadores da Ouvidoria- 2025	43
4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2024 e 2025	43
Tabela 15 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2024 e 2025	43
Tabela 16 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento nos anos 2024 e 2025	43
4.1.1 Ações para melhoria do Índice de Resolubilidade	44
4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2024 e 2025	45
Tabela 17– Tempo Médio de Resposta nos anos 2024 e 2025	45
4.2 Satisfação dos Usuários da Ouvidoria	45
4.2.1 Índice Geral de Satisfação	45
Tabela 18 – Resultados da Pesquisa de Satisfação 2025	46
4.2.2 – Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	48
Tabela 19 – Resultados da Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria	48
Tabela 20 – Resultados da Avaliação da Ouvidoria da METROFOR pela CGE – 2025	49
4.2.3 – Índice de Resolutividade	51
Tabela 21 - Índice de Resolutividade das manifestações	51
4.2.4 Total de Respondentes	51
4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação	52
5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2025	61
5.1- Motivos das Manifestações.....	61
5.2- Análise dos Pontos Recorrentes.....	61
5.3 - Providências adotadas pelo Órgão/Entidade quanto às principais manifestações apresentadas	63
6- Benefícios alcançados pela Ouvidoria	67
6.1- Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviço público:.....	67
6.2- Medida de aperfeiçoamento do controle e da participação social:	68
6.2.1 Ações sociais e de clima organizacional:	68
6.2.2 Medidas de promoção de sustentabilidade ambiental:	68
7- Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria	70
8- Pronunciamento do Diretor-Presidente da METROFOR	71
9- Considerações Finais - Ouvidoria	73

METROFOR



Qualificação do Ouvidor	75
ANEXO 2 - Engajamento da Ouvidoria nos objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria – Elaboração e apresentação de relatórios periódicos para a gestão do órgão/entidade	77

Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR

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

Fortaleza/CE • Tel.: (085) 3101.7100

2- Introdução

A Ouvidoria da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos – METROFOR em cumprimento ao Art. 12, inciso XII do Decreto Estadual n.º 33.485, 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.

A concepção da Ouvidoria toma como referência a Lei Nacional n.º 13.460/2017 (Código de Defesa do Usuário do Serviço Público), Decreto n.º 36.492/2025 (Proteção ao denunciante), e segue a normatização das seguintes normativas: Instrução Normativa n.º 01/2020 (Operacionalização da regulamentação), Instrução Normativa n.º 01/2025 (Código de Ética do Ouvidor) e Portaria n.º 07/2025 (Avaliação de Desempenho).

A Companhia integra a administração indireta do Estado do Ceará, na forma de empresa de economia mista, sob controle acionário majoritário do Governo do Estado, vinculada administrativamente à Secretaria da Infraestrutura (SEINFRA). Com a missão de “Promover inclusão social e economizar o tempo das pessoas, contribuindo para o desenvolvimento do Estado do Ceará”, a METROFOR tem como negócio 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.

A METROFOR foi criada pela Lei Estadual n.º 12.682, de 8 de maio de 1997, e tem como finalidade a prestação do serviço público de transporte metroferroviário de passageiros.

O Relatório Anual de Gestão da Ouvidoria, referente ao exercício de 2025, consolida dados quantitativos e qualitativos relativos às manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente, no período de 1º de janeiro a 31 de dezembro de 2025. O documento possibilita a análise das manifestações sob diferentes recortes temporais, bem como a avaliação dos serviços prestados, subsidiando o planejamento institucional e a melhoria contínua dos processos.

No que se refere à operação do sistema metroferroviário, a METROFOR atua na Região Metropolitana de Fortaleza por meio das Linhas SUL, OESTE e NORDESTE, atendendo os municípios de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú e Pacatuba. A Linha SUL opera com Trens de Unidade Elétrica (TUEs), enquanto as Linhas OESTE e NORDESTE operam com Veículos Leves sobre Trilhos (VLTs). A Companhia também responde pela operação do VLT de Sobral, na Região Norte do Estado, e do VLT do Cariri, na Região Sul, totalizando uma extensão de 82,99 km de via metroferroviária. Registra-se, ainda, que a Linha Leste se encontra em fase de implantação sob responsabilidade da SEINFRA, com previsão de ampliação do sistema em 7,5 km, após sua conclusão.

No exercício de 2025, da METROFOR transportou **16.495.693 (dezesesseis milhões, quatrocentos e noventa e cinco mil, seiscentos e noventa e três) passageiros**, quantitativo próximo ao registrado em 2024, quando foram transportados **16.678.300 (dezesesseis milhões, seiscentos e setenta e oito mil e trezentos) passageiros**. A demanda apresenta maior concentração nos horários caracterizados como de pico, compreendidos entre **5h30 e 9h00** e **16h30 e 19h00**, períodos em que a totalidade da frota disponível é empregada na operação, visando à regularidade do serviço e à segurança dos usuários.

A análise das manifestações da Ouvidoria, quando associada aos dados de demanda por linha operacional, constitui instrumento de apoio à gestão, em conformidade com os princípios da transparência, eficiência e participação social, nos termos da Lei nº 12.527/2011 (Lei de Acesso à Informação) e da Lei nº 12.587/2012 (Política Nacional de Mobilidade Urbana). Observa-se correlação entre o volume de passageiros transportados e a incidência de manifestações, especialmente nas linhas com maior concentração de usuários.

As manifestações registradas seguem fluxo de tratamento e análise definido pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE), sendo apuradas pelas áreas competentes e respondidas aos cidadãos por meio da Plataforma Ceará Transparente. Os dados consolidados subsidiam a elaboração de relatórios periódicos e a adoção de ajustes operacionais, administrativos e gerenciais.

No exercício de 2025, a Ouvidoria Setorial da METROFOR foi avaliada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, tendo alcançado **nota média de 9,99**, conforme critérios estabelecidos pelo órgão central do sistema de ouvidorias.

Pronunciamento sobre as recomendações e orientações emitidas pela CGE no Relatório de Gestão de Ouvidoria exercício de 2024

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 2024, 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. No relatório foi determinada apenas uma orientação e uma recomendação.

Orientação 01: Estabelecer rotina para o monitoramento dos resultados do índice satisfação, por meio de análise qualitativa, com foco nas considerações/justificativas apresentados pelos cidadãos nas notas atribuídas, buscando a melhoria do resultado do índice de satisfação.

Sobre essa orientação a Companhia se propõe a repetir em 2026 a pesquisa de satisfação sobre o serviço Cartão do Estudante realizada em 2022, de forma a mapear mudanças. Esse novo estudo não foi realizado em 2025 para dar margem à ampliação do sistema de pagamento via Pix, iniciado no final de 2024. Concluiu-se que após um ano em funcionamento os dados gerados poderiam aferir maior impacto de uma análise comparativa, uma vez que medidas foram adotadas pela METROFOR para sanar queixas apontadas na referida pesquisa. Dessa forma, espera-se prover a alta gestão de um subsídio mais robusto para viabilizar recursos humanos e financeiros.

De forma resumida, o relatório de satisfação realizado em 2022 identificou 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, a METROFOR desenvolveu um sistema para viabilizar a compra de passagens com Pix, forma mais solicitada 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. Em 2025 a Companhia expandiu a implantação do sistema para a Linha OESTE, contemplando passageiros em fluxo para o município de Caucaia. Enquanto em 2024

o volume de aquisições realizadas através de Pix havia alcançado 18% do total de aquisições, em 2025 este impacto foi ainda mais relevante, atingindo 39,52% do total de vendas realizadas.

Recomendação 03: 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 da METROFOR no Organograma da Companhia vem sendo discutida com a gestão superior nos últimos anos. Apesar de constar como Assessoria Técnica no Estatuto Social, Regimento Interno e Organograma da Companhia, destaca-se que esta setorial já atua vinculada diretamente à Diretoria da Presidência e que vem obtendo excelentes resultados para a melhoria da prestação de serviço da METROFOR de forma legítima.

Neste sentido, informa-se que em 2024 foi iniciado um estudo para a realização de revisão organizacional completa da Companhia. Respaldo pela Lei nº 13.303/2016 (Lei das Estatais) alinhado ao disposto no Decreto Estadual nº 33.485/2020, que institui a Política de Governança da Administração Pública do Estado do Ceará, o referido estudo compreende a análise da estrutura organizacional, dos processos de trabalho, das atribuições das unidades administrativas e dos fluxos decisórios. O objetivo é identificar oportunidades de melhoria da eficiência operacional, do alinhamento estratégico e do fortalecimento da governança, da gestão de riscos e dos controles internos, em consonância com as boas práticas de governança recomendadas pelos órgãos de controle.

As recomendações decorrentes do diagnóstico encontram-se em fase de finalização para avaliação pela Diretoria Executiva da Companhia, porém já foi determinado que a implementação será realizada de forma gradual, observados o planejamento institucional, a disponibilidade orçamentária e o cronograma interno estabelecido. Neste sentido, e considerando que a revisão da estrutura organizacional da Ouvidoria está completa, que ela não implica em gastos orçamentários adicionais, bem como a relevância da recomendação da CGE, a Ouvidoria Setorial da METROFOR solicitou que fosse avaliada a possibilidade de encaminhar para aprovação da Diretoria Executiva uma proposta de alteração parcial do Regimento Interno, Estatuto Social e Organograma da Companhia de forma a dar celeridade ao tocante a Ouvidoria, até então identificada como Assessoria Técnica. Uma vez discutida e aprovada pela Diretoria Executiva, a proposta será levada ao Conselho de Administração para aprovação e encaminhamentos legais posteriores, de forma a alterar os

referidos documentos. Atualmente a solicitação está sendo discutida no âmbito da Assessoria Jurídica da Diretoria da Presidência.

Um plano de ação foi desenvolvido e está em andamento, atualmente na fase 2.

Matriz de Plano de Ação – Ouvidoria Setorial / METROFOR

Nº	Ação	Responsável	Encaminhamentos / Resultados	Prazos
1	Diagnóstico	Diretoria da Presidência	Recomendações de alterações	JAN/2026
2	Avaliar a viabilidade jurídica de alteração parcial do Estatuto Social, Regimento Interno e Organograma, com foco no adequado enquadramento institucional da Ouvidoria	Assessoria Jurídica da Diretoria da Presidência	Parecer jurídico	OUT/2026
3	Deliberar sobre as alterações propostas relativas à Ouvidoria	Diretoria Executiva da METROFOR e Conselho de Administração	Ata de reunião da Diretoria Executiva e do Conselho de Administração	MAR/2027
4	Ajustes legislativos	Governo do Estado do Ceará (sócio majoritário da METROFOR)	Lei e Decreto	NOV/2027

3- Ouvidoria em dados – 2025

A companhia atua no contexto da rede de Ouvidorias do Estado possibilitando avaliar serviços de forma integrada e dinâmica. Os dados registrados no ano 2025 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 a 2025

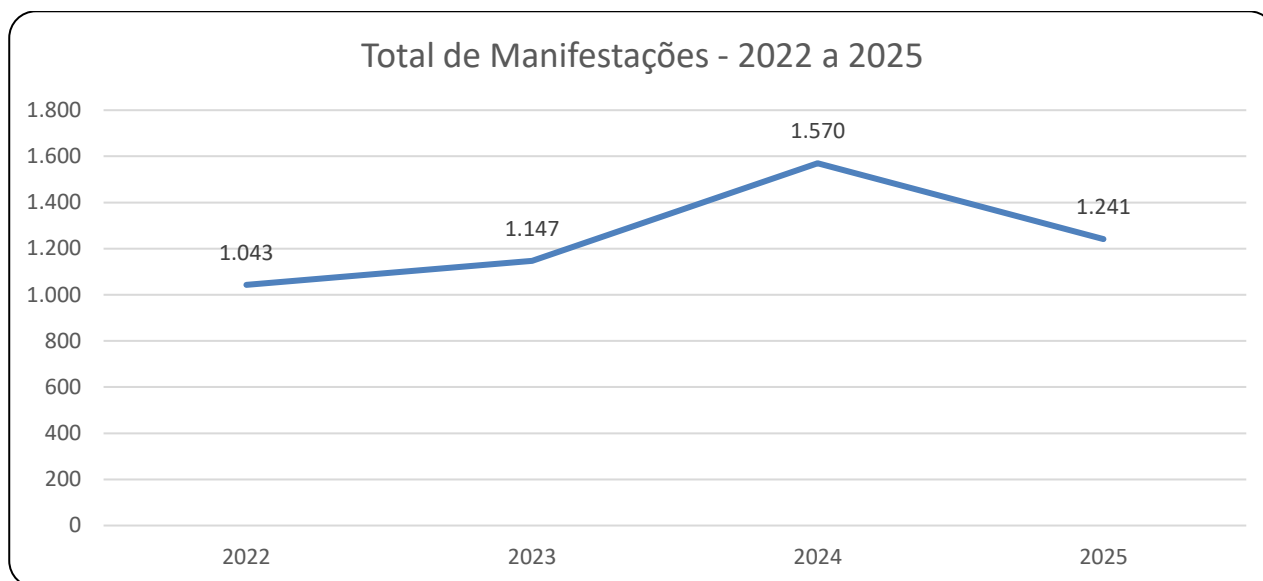
A avaliação do número de manifestações registradas através da Plataforma Ceará Transparente vinha sendo feita tomando como base os dados de 2019, pois em 2020 os impactos da Covid-19 também foram sentidos no transporte público de passageiros. O número de manifestações cresceu continuamente desde então e em 2024 a METROFOR superou o número de registros de 2019 que havia sido de 1.526 manifestações.

Em 2025 observou-se uma queda nesse quantitativo, totalizando 1.241, enquanto em 2024 foram registradas 1.570 manifestações. No balanço anual registramos uma queda de 329 manifestações, uma diminuição de 20,95% em relação a 2024 conforme expresso na Tabela 1 e no Gráfico 1 a seguir:

Tabela 1 – Total de Manifestações – anos 2019 a 2025

Total de Manifestações – 2019 a 2025	
Ano	Quantidade
2022	1.043
2023	1.147
2024	1.570
2025	1.241

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026

Gráfico 1 – Total de Manifestações por período (Anual) – 2022 a 2025

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026

Em 2025 o número de passageiros transportados também caiu, mas em menor proporção se observadas as manifestações. A queda foi de apenas 1,09% em relação a 2024, sugerindo que houve uma maior adesão dos cidadãos em relação ao uso dos canais oficiais de ouvidoria. Neste caso, acredita-se no empoderamento cidadão e também da maior divulgação dos canais de ouvidoria realizada durante o ano de 2025, principalmente, através da intensificação das campanhas nas redes sociais da METROFOR.

Tabela 2 - Total de Manifestações – anos 2022 a 2025

Total de Passageiros Transportados – 2019 a 2025	
Ano	Quantidade
2022	12.495.290
2023	16.836.759
2024	16.678.300
2025	16.495.631

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026

Na tabela 3 percebe-se que 74 das 1.241 manifestações foram reabertas, equivalendo a apenas 5,96%, o que pode ser compreendido como um bom indício da qualidade das respostas.

Tabela 3 – Total de manifestações por período (caracterização/sumário) – 2025

Total de Manifestações por período – 2025	
Descrição	Total
Total Geral de Manifestações pertinentes ao Poder Executivo Estadual	1.241
Total Geral de Manifestações invalidadas	2
Total Geral de Manifestações de Outros Poderes	0
Manifestações Anônimas	334
Total Geral de Manifestações Registradas	1.241
Total Geral de Manifestações Reabertas	74
Tempo Médio para responder	5.92 dias

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026

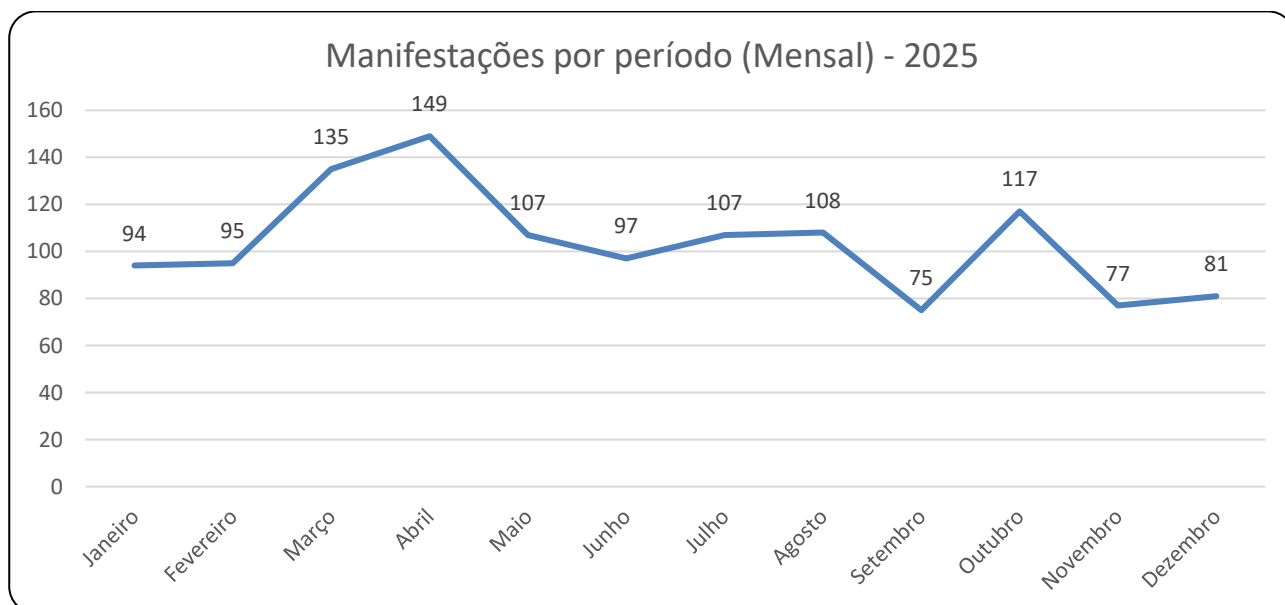
A análise apresentada na Tabela 4 indica que o volume de manifestações tende a se intensificar nos meses de março e abril, período que coincide com a estação chuvosa, quando se verificam maiores impactos na operação, especialmente no funcionamento dos sistemas de climatização. Em sentido oposto, observa-se redução significativa dos registros no mês de dezembro, comportamento associado à menor circulação de usuários em razão do recesso escolar. As oscilações identificadas ao longo dos demais meses estão relacionadas, em grande medida, a ocorrências operacionais extraordinárias. Eventos pontuais, como atrasos breves em horários de maior demanda provocados por interferências externas — a exemplo do arremesso de objetos na via férrea —, podem ocasionar um volume expressivo de reclamações concentradas em curto espaço de tempo, com reflexos diretos no total mensal de manifestações. Adicionalmente, operações diferenciadas realizadas em datas específicas, como o apoio logístico a exames e concursos de grande porte, a exemplo do ENEM, com funcionamento excepcional aos domingos, também contribuem para variações atípicas nos registros da Ouvidoria.

Tabela 4 – Manifestações por período (Mensal) – 2025

Tabela de Manifestações por período – 2025 (Mensal)	
Mês	Quantidade
Janeiro	94
Fevereiro	95
Março	135
Abril	149
Maio	107
Junho	97
Julho	107
Agosto	108
Setembro	75
Outubro	117
Novembro	77
Dezembro	81
Total	1.241

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

Gráfico 2 – Total de Manifestações por período (Mensal) – 2025



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

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 2024 e 2025 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 da METROFOR conta com 33,4 mil seguidores, 7 mil a mais do que no ano anterior.

Tabela 5 - Manifestações por Meio de Entrada (quantitativo) – 2024 e 2025

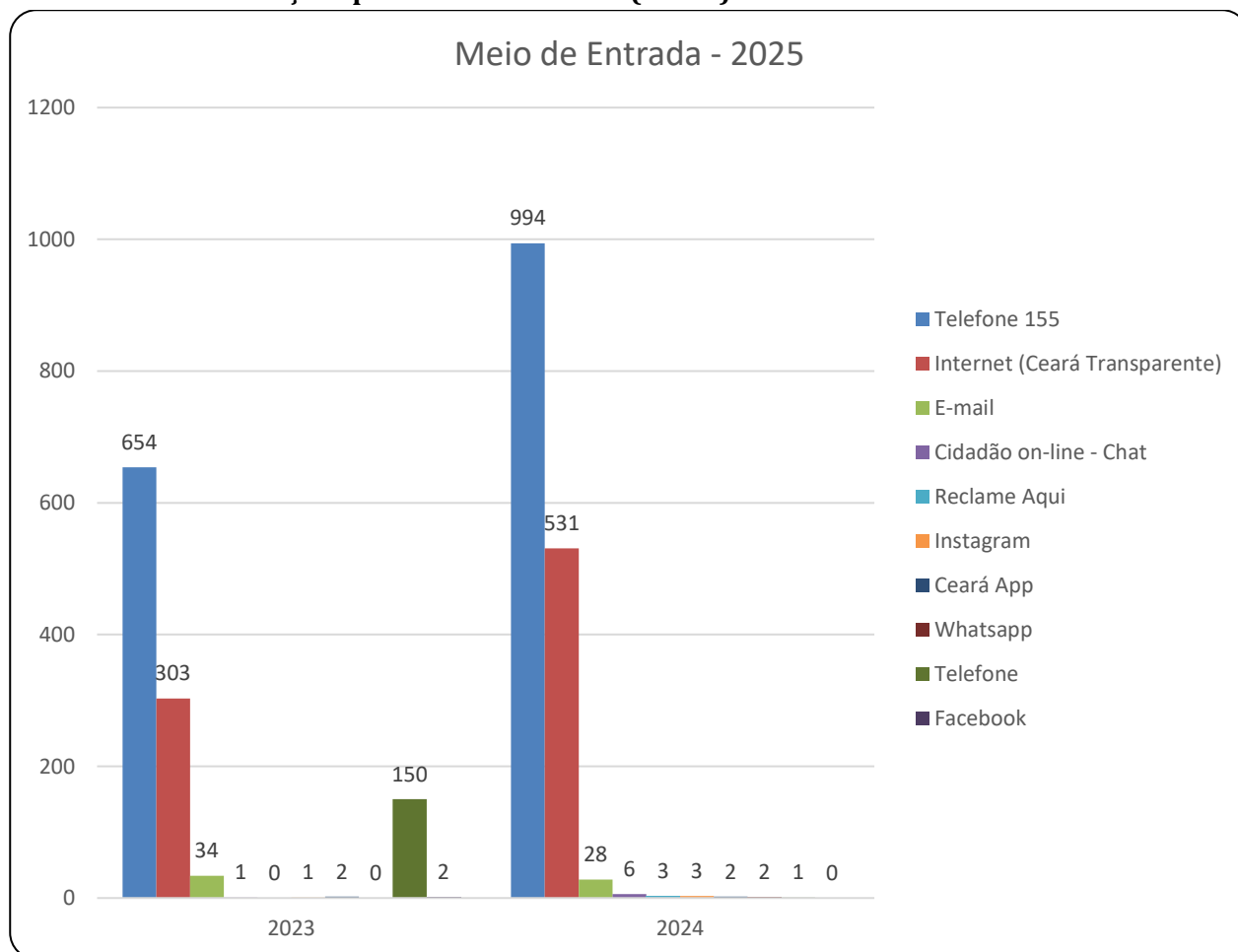
Meio de Entrada	2024	2025	Variação %
	Quant.	Quant.	
Telefone 155 (Central 155)	994	721	-27,46%
Internet (Plataforma Ceará Transparente)	531	489	-7,90%
E-mail	28	22	-21,42%
Cidadão on-line - Chat	6	3	-50,00%
Reclame Aqui	3	0	-300,00%
Instagram	3	0	-300,00%
Ceará App	2	3	+50,00%
Whatsapp	2	0	-200,00%
Telefone	1	0	-100,00%
Presencial	0	1	+100,00%
Facebook	0	0	
Cidadão on-line - Telegram	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	1.570	1.241	-20,95%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

Nos dois últimos anos os registros de manifestações na Ouvidoria Setorial da METROFOR foram feitos através de 10 dos 20 meios de entrada ofertados pela Plataforma Ceará Transparente. Os que não foram utilizados estão sombreados na tabela 5 acima. Observe-se também que em 2025 quatro formas de entrada utilizadas em 2024 não o foram em 2025.

O somatório de registros através da Central 155 e da Plataforma Ceará Transparente foi 1.525 em 2024, representando 97,13% das manifestações, enquanto em 2025 o total foi de 1.210, representando 97,50% e que mesmo que em 2025 tenha havido um atendimento presencial, permanece crescente a preferência pelo Telefone 155 e pela Internet como meios de entrada.

Gráfico 3 – Manifestações por Meio de Entrada (Anual) – 2024 e 2025



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

3.3 Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2024 e 2025

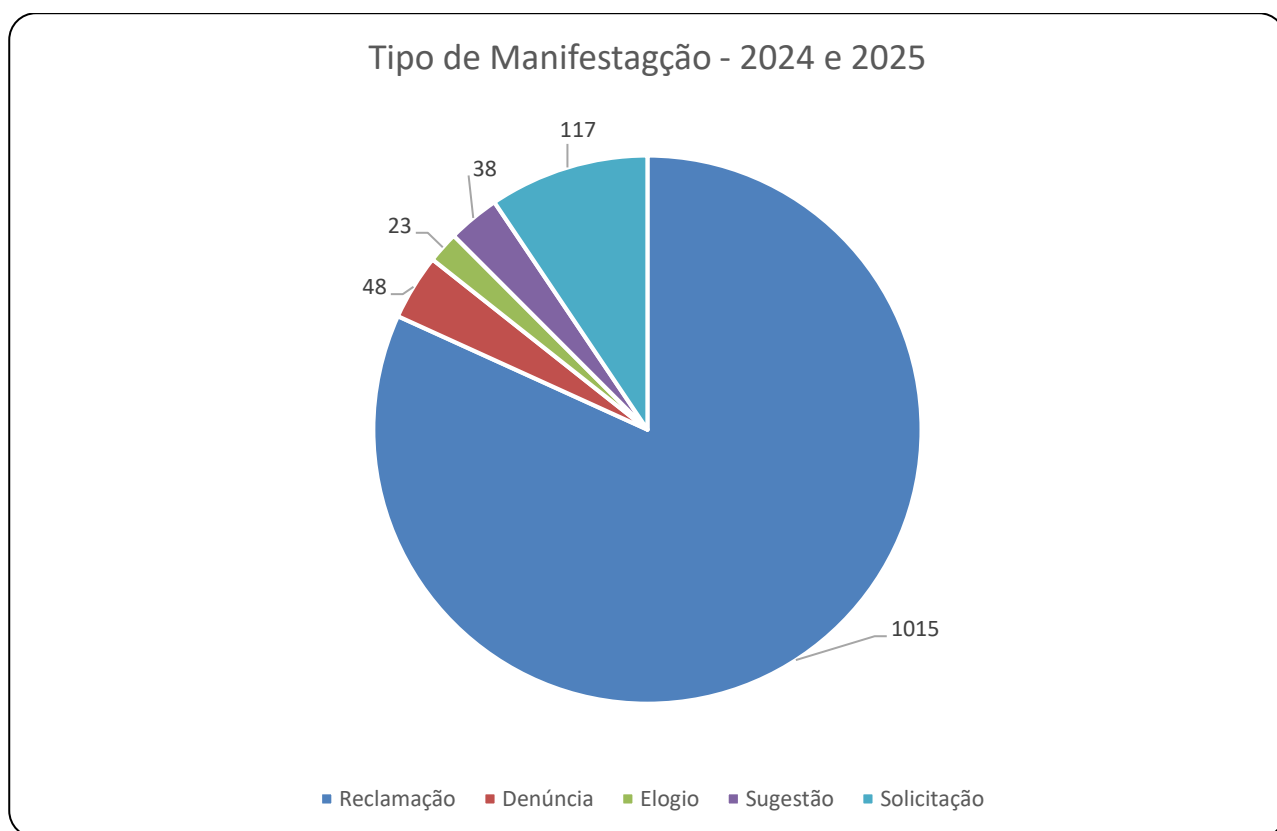
Ao todo, no ano de 2025 foram registradas 1.319 reclamações, 136 solicitações, 36 denúncias, 59 sugestões e 20 elogios.

Tabela 6 – Manifestação por Tipo de Manifestação – anos 2024 e 2025

Meio de Entrada			
Tipo de Manifestação	2024	2025	Variação %
	Quant.	Quant.	
Reclamação	1.319	1.015	-23,04
Solicitação de Serviço	136	48	-64,70
Sugestão	59	23	-61,01
Elogio	20	38	+47,36
Denúncia	36	117	+69,23
Total	1.570	1.241	

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

Gráfico 4- Manifestação por Tipo de Manifestação- anos 2024 e 2025



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

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 – 2025

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

Inicialmente apresenta-se os três assuntos mais frequentes para cada tipo de manifestação e o seu peso percentual conforme sua tipologia.

Do total de 1.015 reclamações registradas, 171 manifestações (16,84%) referem-se a “Operacionalização do Metrô Linha SUL”, seguido de 148 manifestações (14,58%) sobre “Operacionalização do Metrô VLT da Linha NORDESTE” e por 135 manifestações (13,30%) sobre “Estrutura e funcionamento das estações do Metrô”. As maiores frequências de reclamações permanecem nas Linha SUL e na Linha NORDESTE que são as duas linhas com maior fluxo de passageiros operadas pela METROFOR.

Entre as 117 **solicitações de serviço** os assuntos mais frequentes foram “Área de domínio da linha metroferroviária”, com 39 registros (33,33%), seguido por “Estrutura e funcionamento das estações do Metrô”, com 23 manifestações (19,65%) e Cartão pré-pago/Único/Múltiplo com 12 manifestações (10,25%).

Entre as 38 **sugestões**, 11 manifestações (28,94%) foram classificadas como “Estrutura e funcionamento das estações do Metrô”. Na sequência as mais frequentes são “Operacionalização do Metrô Linha SUL” com 7 manifestações (18,42%) e “Operacionalização do VLT da Linha NORDESTE” com 5 (13,15%) manifestações.

Entre os 23 **elogios**, 19 manifestações (82,60%) foram classificadas como “Elogio ao servidor público/colaborador”, 4 manifestações (17,39%) como “Elogio aos serviços prestados pelo órgão”.

Entre as 48 **denúncias**, 19 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.

Tabela 7: Manifestações por Tipo/Assunto - 2025

Tipo	Assuntos	Quant.
Reclamação 1015	Acúmulo indevido de cargos	7
	Área de domínio da linha metroferroviária	42
	Atraso/falta de pagamento de pessoal	4
	Cartão do estudante da METROFOR	18
	Cartão pré pago/único/múltiplo	15
	Compra de passagem	15
	Concurso público/seleção	1
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	106
	Elogio ao servidor público/colaborador	1
	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	135
	Ferramentas de tecnologia	1
	Gratuidade de passagem	3
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	121
	Obras da Linha LESTE do Metrô de Fortaleza	4
	Operacionalização do VLT Linha OESTE	85
	Operacionalização do Metrô Linha SUL	171
	Operacionalização do Metrô / VLT (Linha SUL e OESTE)	18
	Operacionalização do VLT Linha NORDESTE	148
	Operacionalização do VLT de Sobral	81
Operacionalização do VLT do Cariri	22	

	Poluição sonora (diversos)	1
	Procedimentos e orientações para solicitação de informação (sic)	4
	Segurança da informação (LGPD)	1
	Sistemas institucionais e aplicativos	1
	Sites institucionais	7
	Sem assunto	3
Solicitação de Serviço 117	Área de domínio da linha metroferroviária	39
	Cartão do estudante da METROFOR	3
	Cartão pré pago/único/múltiplo	12
	Compra de passagem	3
	Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	2
	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	23
	Frota de veículos	2
	Gratuidade de passagem	2
	Informação sobre servidor	1
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	2
	Obras da Linha LESTE do Metrô de Fortaleza	2
	Operacionalização do VLT Linha OESTE	2
	Operacionalização do Metrô Linha SUL	3
	Operacionalização do Metrô / VLT (Linha SUL e OESTE)	1
	Operacionalização do VLT Linha NORDESTE	8
Operacionalização do VLT de Sobral	2	
Operacionalização do VLT do Cariri	1	

	Procedimentos e orientações para solicitação de informação (sic)	5
	Serviço de apreendido/achado/perdido	1
	Sistemas institucionais e aplicativos	1
	Tramitação de processo administrativo	2
	Sem assunto	1
Sugestão 38	Cartão do estudante da METROFOR	1
	Cartão pré pago/único/múltiplo	1
	Compra de passagem	2
	Conduta inadequada de servidor/colaborador	1
	Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	11
	Ferramentas de tecnologia	1
	Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	2
	Operacionalização do VLT Linha OESTE	2
	Operacionalização do Metrô Linha SUL	7
	Operacionalização do Metrô / VLT (Linha SUL e OESTE)	2
	Operacionalização do VLT LINHA NORDESTE	5
	Operacionalização do VLT de Sobral	2
Sites institucionais	1	
Elogio 23	Elogio ao servidor público/colaborador	19
	Elogio aos serviços prestados pelo órgão	4
Denúncia 48	Acúmulo indevido de cargos	2
	Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	1
	Área de domínio da linha metroferroviária	8

Assédio sexual	3
Atraso/falta de pagamento de pessoal	1
Concurso público/seleção	2
Conduta inadequada de servidor/colaborador	19
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	1
Cuidado com os animais	4
Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	1
Obras da Linha LESTE do Metrô de Fortaleza	1
Operacionalização do Metrô Linha SUL	2
Operacionalização do VLT de Sobral	1
Poluição sonora (diversos)	1
Processo de sindicância	1
Total	1.241

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

3.5 Manifestações por Assunto/Subassunto no ano 2025

Tabela 8: Manifestações por Assunto/Subassunto (mais representativas) – 2025

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
Operacionalização do Metrô Linha Sul	183	Não cumprimento de horários	95
		Sistema de refrigeração	24
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	22
		Transporte de bicicleta	7
		Sistema de comunicação	7
		Transporte de materiais que excedam as dimensões permitidas	6
		Limite de passageiros	4
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas e etc)	3
		Acessibilidade e assentos prioritários	3
		Transporte de animais	2
		Sistema de travamento de portas	2
		Redução do tempo entre trens (headway)	2
		Insegurança nos vagões	2
		Sinalização na passagem de nível - pn	1
		Implantação de linhas/ramais	1
Ampliação do horário de funcionamento nos dias de semana	1		
Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	170	Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)	65
		Iluminação	32

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
		Funcionamento/manutenção das escadas e elevadores	14
		Segurança patrimonial	13
		Banheiros e bebedouros	11
		Conservação e manutenção	11
		Limpeza	7
		Funcionamento das catracas eletrônicas	7
		Construção e manutenção de passarelas	5
		Acessibilidade	3
		Mau atendimento na bilheteria	1
		Bicicletário	1
		Sistema de comunicação	4
		Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados	2
		Sistema de refrigeração	2
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas)	2
		Acessibilidade e assentos prioritários	1
		Regras de convivência (alimentação, som, urbanidade, etc)	1
Operacionalização do VLT da Linha NORDESTE	161	Não cumprimento de horários	49
		Sistema de refrigeração	48
		Operação assistida	19

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	19
		Sinalização na passagem de nível - pn	12
		Sistema de comunicação	8
		Transporte de animais	2
		Transporte de bicicleta	1
		Ampliação do horário nos dias de semana	1
		Redução do intervalo entre trens-headway	1
		Implantação de linhas/ramais	1
Conduta inadequada de servidor/colaborador	126	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	96
		Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	15
		Não cumprimento de horário de trabalho	10
		Assédio sexual	3
		Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	1
		Irregularidades administrativas/atos ilícitos	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	125	Atendimento inadequado por prestador de serviços	121
		Desatualização de informações	3
		Problemas tecnológicos	1

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

Tabela 9: Manifestações por Assunto/Subassunto – 2025

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
Acúmulo indevido de cargos	9	Acúmulo de cargos no âmbito de outro poder	9
Apuração e procedimentos sobre crimes diversos	1	Danos ao patrimônio	1
Área de domínio da linha	89	Limpeza da área da linha metroferroviária	58
		Manutenção técnica da linha metroferroviária	15
		Ocupação indevida (moradores de rua)	10
		Insegurança na área da linha metroferroviária (assaltos, violência, etc)	3
		Desapropriação/indenização	2
		Passagens clandestinas	1
		Limpeza da área da linha metroferroviária	58
Assédio sexual	3	Prática de gestos físicos e verbais de natureza sexual	1
		Abordagem constrangedora	1
		Violência sexual	1
Atraso/falta de pagamento de pessoal	5	Benefícios de colaborador/servidor temporário/estagiário (alimentação e transporte)	3
		Atraso/falta de pagamento de diárias	1
		Salário de colaborador/servidor temporário/estagiário	1

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
Cartão do estudante da METROFOR	22	Procedimentos para solicitação do cartão	8
		Validade/renovação do cartão	6
		Problema na validação/renovação/recarga	5
		Solicitação/documentos necessários/local/horário	1
		Procedimento para emissão de 2ª via	1
		Demora para emissão	1
		Procedimentos para solicitação do cartão	8
Cartão pré pago/único/múltiplo	28	Aquisição de cartão	17
		Prazo para utilização dos créditos	3
		Recarga de cartão/documentos necessários/local/horários	3
		Problema na validação /recarga	2
		Acesso em caso de extravio	2
		Uso em diferentes linhas	1
Compra de passagem	20	Valor de passagem/formas de pagamento/troco	17
		Procedimento de integração no sistema metroferroviário	3
Concurso público/seleção	3	Convocação de aprovados/classificados	3
Conduta inadequada de servidor/colaborador	126	Tratamento indevido/desrespeitoso com o público	96
		Tratamento indevido/desrespeitoso com colegas de trabalho	15

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
		Não cumprimento de horário de trabalho	10
		Assédio sexual	3
		Conduta indevida com o uso de farda, crachá, veículo da empresa ou qualquer outro meio que identifique a instituição	1
		Irregularidades administrativas/atos ilícitos	1
Consulta de bens patrimoniais (móveis e imóveis)	1	Sem subassunto	1
Cuidado com os animais	4	Maus tratos	4
Efetivo de pessoal dos órgãos e entidades	1	Quantitativo vago por cargo	1
Elogio ao servidor público/colaborador	20	Sem subassunto	20
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	3	Elogio ao desempenho institucional e resultados	3
Elogio aos serviços prestados pelo órgão	1	Elogio às atividades de ouvidoria	1
Estrutura e funcionamento das estações do Metrô	170	Serviços diversos (caixa eletrônico, estacionamento, etc)	65
		Iluminação	32
		Funcionamento/manutenção das escadas e elevadores	14
		Segurança patrimonial	13
		Banheiros e bebedouros	11

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
		Conservação e manutenção	11
		Limpeza	7
		Funcionamento das catracas eletrônicas	7
		Construção e manutenção de passarelas	5
		Acessibilidade	3
		Mau atendimento na bilheteria	1
		Bicicletário	1
Ferramentas de tecnologia	2	Aplicativo de acompanhamento da operação do sistema metroferroviário	2
Frota de veículos	2	Sem subassunto	2
Gratuidade de passagem	5	Documentos necessários	3
		Direitos previstos em lei	2
Informação sobre servidor	1	Direitos trabalhistas	1
Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão	125	Atendimento inadequado por prestador de serviços	121
		Desatualização de informações	3
		Problemas tecnológicos	1
Obras da Linha LESTE do Metrô de Fortaleza	7	Poluição sonora	4
		Impacto da obra na infraestrutura de imóveis	3
Operacionalização do Metrô / VLT (Linha SUL e OESTE)	21	Não cumprimento de horários	9
		Sistema de comunicação	4
		Ampliação do horário e funcionamento nos domingos e feriados	2

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
		Sistema de refrigeração	2
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas)	2
		Acessibilidade e assentos prioritários	1
		Regras de convivência (alimentação, som, urbanidade, etc)	1
Operacionalização do VLT da Linha OESTE	89	Não cumprimento de horários	61
		Sistema de refrigeração	10
		Sinalização na passagem de nível - pn	8
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	6
		Sistema de comunicação	3
		Implantação de linhas/ramais	1
		Ampliação do horário de funcionamento nos dias de semana	1
		Ampliação do horário de funcionamento nos domingos e feriados	1
Operacionalização do Metrô Linha SUL	183	Não cumprimento de horários	95
		Sistema de refrigeração	24
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	22
		Transporte de bicicleta	7
		Sistema de comunicação	7

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
		Transporte de materiais que excedam as dimensões permitidas	6
		Limite de passageiros	4
		Conservação e limpeza (assentos, janelas, pinturas e etc)	3
		Acessibilidade e assentos prioritários	3
		Transporte de animais	2
		Sistema de travamento de portas	2
		Redução do tempo entre trens (headway)	2
		Insegurança nos vagões	2
		Sinalização na passagem de nível - pn	1
		Implantação de linhas/ramais	1
		Ampliação do horário de funcionamento nos dias de semana	1
		Ampliação do horário de funcionamento nos domingos e feriados	1
Operacionalização do VLT da Linha NORDESTE	161	Não cumprimento de horários	49
		Sistema de refrigeração	48
		Operação assistida	19
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	19
		Sinalização na passagem de nível - pn	12
		Sistema de comunicação	8
		Transporte de animais	2

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
		Transporte de bicicleta	1
		Ampliação do horário nos dias de semana	1
		Redução do intervalo entre trens-headway	1
		Implantação de linhas/ramais	1
Operacionalização do VLT de Sobral	86	Não cumprimento de horários	58
		Conduta do maquinista/segurança/agente de estação	14
		Sistema de comunicação	6
		Sinalização na passagem de nível - pn	3
		Sistema de refrigeração	2
		Ampliação do horário de funcionamento nos dias de semana	1
		Regras de convivência (alimentação, som, urbanidade, etc)	1
		Problemas de frenagem	1
Operacionalização do VLT do Cariri	23	Não cumprimento de horários	18
		Sistema de comunicação	4
		Transporte de bicicleta	1
Poluição sonora (diversos)	2	Obras de construção civil	2
Procedimentos e orientações para solicitação de informação (sic)	9	Sem subassunto	9
Processo de sindicância	1	Informação sobre processo de sindicância	1
Segurança da informação (LGPD)	1	Tratamento de dados pessoais	1
Sem assunto	4	Sem subassunto	4

Assuntos	Quant.	Subassuntos	Quant.
Serviço de apreendido/achado/perdido	1	Comunicação e recebimento de apreendidos, achados e perdidos/ documentos necessários/local e horários	1
Sistemas institucionais e aplicativos	2	Dificuldades de acesso (erros frequentes)	1
		Problemas no acesso (login e senha)	1
Sites institucionais	8	Atualização de conteúdo	8
Tramitação de processo administrativo	2	Processos diversos	2

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

3.6 Manifestações por Tipo de Serviço

Os serviços prestados pela METROFOR são constantemente revistos para se adequar às demandas do cidadão. Em 2025 foi realizada a última atualização da Carta de Serviços, que este ano foi acompanhada pela Assessoria de Planejamento e Comunicação da METROFOR, sob coordenação da Secretaria de Planejamento e Gestão do Governo do Estado do Ceará (SEPLAG). A linguagem foi adaptada para tornar-se ainda mais acessível e todos os serviços foram revisitados junto às áreas responsáveis.

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

Tabela 10 – Manifestações por tipo de serviço ano 2025

Tipo de Serviço	Quant.	Porcent.(%)
Serviços de Transporte Metroferroviário de Passageiros	973	78,40%
Compra de Passagem	59	4,75%
Cartão de Meia Passagem Estudantil – Cartão do Estudante	34	2,74%
Comunicação e Recolhimento Achados, Apreendidos e Perdidos - SAAP	4	0,32%
Não se aplica	174	14,02%
Total	1.241	100,0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

A expressiva participação dos registros vinculados ao Serviço de Transporte Metroferroviário de Passageiros, que corresponde a 78,40% do total se dá porque essa atividade representa o núcleo das atribuições institucionais da METROFOR. Em contrapartida, demandas relacionadas à compra de passagem, ao Cartão de Meia Passagem Estudantil – Cartão do Estudante, bem como aos procedimentos de comunicação e recolhimento de achados, apreendidos e perdidos (SAAP), apresentam menor incidência por se tratarem de serviços pontuais e integrados ao funcionamento cotidiano da operação, não constituindo o foco principal da prestação do serviço.

3.7 Manifestações por Programa Orçamentário

Tabela 11 – Manifestações por Programa Orçamentário – 2025

Programa Orçamentário	Quantidade	Porcentagem(%)
Mobilidade, Trânsito e Transporte	1241	100,0
Total	1.241	100,0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

3.8 Manifestações por Unidades Internas – 2024 e 2025.

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).

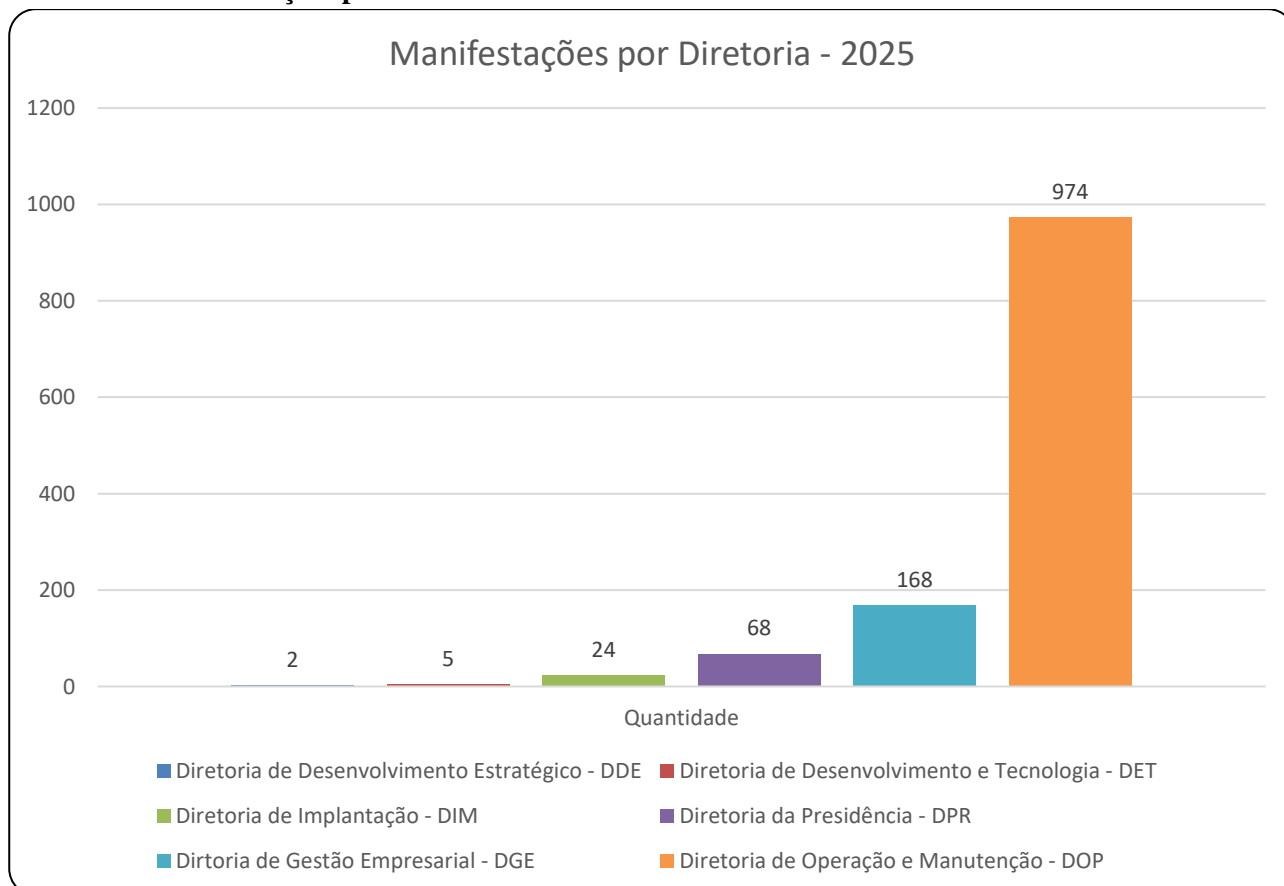
Tabela 12 – Manifestações por Unidades Internas – 2024 e 2025

Unidades Internas			
Diretoria	Assessoria/Gerência	2024	2025
Diretor Presidente-DPR	Secretaria Geral – SEGER	4	0
	Assessoria de Planejamento Estratégico – ASTEPLA	36	34
	Assessoria de Engenharia Ambiental – AEA	4	3
	Assessoria de Tecnologia da Informação e Governança - ASTIG	4	20
	Assessoria Técnica	10	9
Sub Total		58	68
Diretoria de Gestão Empresarial-DGE	Gerência Administrativa – GERAD	69	33
	Gerência Comercial – GECOM	111	115
	Gerência Administrativa do Centro de Manutenção de Vila das Flores	0	6
	Gerência de Recursos Humanos – GEREH	4	14
Sub Total		184	168
Diretoria de Desenvolvimento Estratégico-DDE	Gerência de Relacionamento de Mercado – GEREM	0	1
	Gerência de Empreendimentos Associados - GEREAA	2	1
Sub Total		2	2
Diretoria de Implantação-DIM	Gerência de Interferências - GERIN	2	1
	Gerência de Obras Civas – GEROC	30	23
Sub Total		31	24
Diretoria de Desenvolvimento e Tecnologia-DET	Gerência de Projetos – GEPRO	13	5

Unidades Internas			
Diretoria	Assessoria/Gerência	2024	2025
Sub Total		13	5
Diretoria de Operação e Manutenção-DOP	Gerência de Estações e Segurança Operacional – GESOP	245	229
	Gerência de Controle e Tráfego – GECOT	591	404
	Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente – GESIV	172	112
	Gerência de Material Rodante e Oficinas – GEMOF	170	96
	Gerência Administrativa Operacional Cariri – GEOCA	50	29
	Gerência Administrativa Operacional Sobral – GEOSO	54	104
Sub Total		1.282	974
Total		1.570	1.241

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

Gráfico 5 – Manifestações por Diretoria ano 2025



Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

Considerando que a atividade central da Companhia está diretamente relacionada à operação do sistema, a Diretoria de Operação concentra o maior volume de registros provenientes dos canais de Ouvidoria. Isso ocorre porque é nesse âmbito que o usuário percebe de forma mais imediata a qualidade do serviço prestado. Para tornar mais clara a análise dessas ocorrências, apresentam-se, a seguir, os principais fatores que explicam a quantidade de manifestações direcionadas a cada uma de suas gerências.

A Gerência de Controle e Tráfego (GECOT) aparece como a unidade mais demandada, uma vez que detém a responsabilidade pela circulação dos trens, definição de horários, intervalos entre viagens e atuação dos maquinistas, configurando-se como o núcleo operacional do sistema. Na sequência, destaca-se a Gerência de Estações e Segurança Operacional (GESOP), responsável pela gestão das estações, ambiente no qual se concentram tanto reclamações quanto manifestações de reconhecimento por parte dos usuários.

A Gerência de Sistemas Fixos e Via Permanente (GESIV) reúne expressivo volume de solicitações de serviços por responder pela conservação e manutenção da maior parte dos equipamentos instalados nas estações e ao longo das linhas, incluindo escadas rolantes, elevadores, sistemas de iluminação, catracas eletrônicas e a limpeza da via permanente. No ano de 2025, observou-se uma alteração no ranking das gerências mais acionadas, motivada por intercorrências na operação do VLT de Sobral. Em razão desse cenário, a Gerência Administrativa Operacional do VLT de Sobral (GEOSO) — encarregada de assegurar os serviços essenciais ao funcionamento dos VLTs, como bilhetagem e manutenções, com apoio técnico das demais áreas da METROFOR — ultrapassou, pela primeira vez, a Gerência de Material Rodante e Oficinas (GEMOF) no total de manifestações registradas. A GEMOF, por sua vez, é responsável pela manutenção dos trens e pela gestão dos centros de manutenção localizados em Fortaleza.

Ressalta-se que, além das intervenções corretivas, tanto a GESIV quanto a GEMOF executam rotinas sistemáticas de manutenção preventiva. A Gerência Administrativa Operacional do VLT do Cariri (GEOCA) desempenha atribuições semelhantes às da GEOSO, sendo responsável pela operação e manutenção do sistema metroviário do Cariri, com o suporte técnico das gerências da METROFOR. Tanto a GEOCA quanto a GEOSO dispõem de centros de manutenção próprios, razão

pela qual todas as manifestações relacionadas ao VLT do Cariri e ao VLT de Sobral são direcionadas a essas gerências, podendo, conforme o caso, ser compartilhadas com outras áreas da Companhia.

3.9 Manifestações por Município nos anos 2024 e 2025

Tabela 13 – Manifestações por Municípios – nos anos 2024 e 2025

Região Administrativa (IPECE)	Município/ Estado	Ano 2024		Ano 2025	
		Quant.	%	Quant.	%
Grande Fortaleza	Aquiraz	1	0,06	0	0,00
	Caucaia	66	4,21	34	2,74
	Fortaleza	1.127	71,78	429	34,57
	Maracanaú	183	11,66	79	6,37
	Pacatuba	43	2,74	16	1,29
	Guaiúba	0	0,00	1	0,08
	Maranguape	1	0,06	0	0,00
Sertão de Sobral	Sobral	60	3,82	44	3,55
	Coreaú	0	0,00	2	0,16
	São Benedito	0	0,00	1	0,08
Cariri	Crato	22	1,41	7	0,56
	Juazeiro do Norte	33	2,11	9	0,73
Outros	Russas	0	0,00	1	0,08
	Abaiara	0	0,00	1	0,08
	Baturité	1	0,06	0	0,00
Outro Estado	Catolé do Rocha/PE	0	0,00	1	0,08
	Florianópolis/SC	0	0,00	1	0,08
	Porto Alegre/RS	0	0,00	1	0,08

	Recife/PE	0	0,00	1	0,08
	São Paulo/SP	1	0,08	1	0,08
	Teresina/PI	0	0,00	1	0,08
	Não se aplica/Indefinido	328	1,91	609	49,07
Total		1.570	100,0	1.241	100,0

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

A predominância da Linha SUL no volume de manifestações decorre de fatores estruturais e operacionais. Além de ser o trecho com maior extensão da malha metroviária operada pela METROFOR, ela funciona como eixo integrador, absorvendo usuários provenientes das demais linhas da Região Metropolitana de Fortaleza, as Linhas OESTE e NORDESTE. Nesse contexto, destacam-se os municípios de Fortaleza e Maracanaú, que concentram o maior número de registros em 2025, com 429 e 79 manifestações, correspondendo a 34,27% e 6,37% do total, respectivamente.

Destaca-se que Maracanaú aparece como segundo município com maior volume de registros por contar com estações com elevado fluxo de passageiros. Em sentido oposto, Pacatuba mantém-se como o município com menor incidência de manifestações na Região Metropolitana de Fortaleza, uma vez que dispõe de apenas uma estação de baixa movimentação, além do Centro de Manutenção Vila das Flores.

Embora o padrão observado seja semelhante ao de exercícios anteriores, o ano de 2025 apresentou duas alterações relevantes: a redução de 20,25% no número absoluto de manifestações e, simultaneamente, o aumento significativo de registros sem identificação de municipalidade. Esse cenário amplia a margem de imprecisão das análises quando consideradas apenas as informações geradas automaticamente pela Plataforma Ceará Transparente. Conforme evidenciado na Tabela 13, houve uma diminuição expressiva de 51,51% nas manifestações associadas ao município de Fortaleza.

Nos municípios atendidos pelo VLT de Sobral e pelo VLT do Cariri, a quantidade de registros acompanha variáveis como demanda de passageiros, extensão das linhas e densidade populacional. Ressalta-se que, apesar da Plataforma Ceará Transparente ter tornado obrigatório, a partir de 2024, o

preenchimento do campo referente ao município da ocorrência, observou-se, em 2025, um aumento no número de registros sem essa identificação.

Em 2024 a Plataforma Ceará Transparente tornou obrigatório o preenchimento da informação de município de ocorrência, mas mesmo assim o quantitativo de municípios não identificados em 2025 aumentou. Outro ponto que se destaca na Tabela 13 é que, diferentemente de 2024, quando apenas uma manifestação foi registrada como sendo de outro estado, em 2025 houveram 6 registros de municípios de outros estados e 6 registros de municípios cearenses não alcançados pela rede de transporte metroviária operada pela METROFOR (Guaiúba, Coreaú, São Benedito, Russas e Abaiara)

Tabela 14 – Manifestações por Municípios do Ceará e outros Estados do Brasil – nos anos 2024 e 2025

Municípios			
Estado	Município	2024	2025
Ceará	Aquiraz	1	0
	Baturité	1	0
	Caucaia	66	34
	Coreaú	0	1
	Crato	22	7
	Fortaleza	1.127	429
	Juazeiro do Norte	33	9
	Maracanaú	183	79
	Maranguape	1	0
	Pacatuba	43	16
	Russas	0	1
	São Benedito	0	1
Sobral	60	44	
Rio de Janeiro	Indefinido	0	0
São Paulo	São Paulo	1	1
Pernambuco	Catolé do Rocha/PE	0	1
	Recife	0	1
Santa Catarina	Florianópolis	0	1
Rio Grande do Sul	Porto Alegre	0	1
Piauí	Teresina	0	1
Não se aplica/Indefinido		32	609
Total		1.570	1.241

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

4- Indicadores da Ouvidoria- 2025

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 2025, o índice de resolubilidade da METROFOR se manteve acima da meta, contabilizando 98,71%, em um tempo médio de resposta de 5.92 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 2024.

4.1 Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2024 e 2025

Tabela 15 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação dos anos 2024 e 2025

Índice de Resolubilidade/Detalhamento por Situação		
Situação	2024 (%)	2025 (%)
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,81	98,71
Manifestações Finalizadas fora do Prazo	0,00	0,00
Manifestações pendentes no Prazo (não concluída)	0,19	1,29
Manifestações pendentes fora do Prazo(não concluída)	0,00	0,00

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

Tabela 16 – Índice de Resolubilidade/Detalhamento nos anos 2024 e 2025

Índice de Resolubilidade		
Situação	2024 (%)	2025 (%)
Manifestações Finalizadas no Prazo	99,81	98,71
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

Em atendimento às diretrizes estabelecidas no planejamento estratégico institucional, a METROFOR manteve, ao longo do exercício de 2025, alinhamento às disposições da Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU), com a execução de ações voltadas à ampliação do acesso ao transporte público, à mitigação de desigualdades e à melhoria das condições de mobilidade urbana, com impactos positivos na qualidade de vida da população e no desenvolvimento econômico das áreas atendidas.

No período avaliado, a Companhia apresentou desempenho superior às metas definidas no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade, mantendo aderência aos indicadores do Sistema Estadual de Ouvidoria. Tal desempenho vem sendo observado de forma recorrente nos últimos exercícios, refletindo a consolidação dos processos internos e a atuação coordenada das áreas envolvidas.

No que se refere às ações institucionais, permaneceram como prioridades aquelas relacionadas às dimensões socioambiental e de clima organizacional, com destaque para iniciativas voltadas à conscientização dos colaboradores quanto à relevância de sua atuação individual para a melhoria contínua dos serviços prestados e para o bem-estar coletivo.

Na sequência, são apresentadas as principais melhorias técnicas implementadas em 2025 que contribuíram para a elevação do Índice de Resolubilidade das manifestações registradas.

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

- Adequações do plano de horários e reordenamento das ações de manutenção da infraestrutura viabilizaram a redução no tempo de resposta a ocorrências, garantindo maior regularidade e conforto dos usuários durante as viagens, bem como a disponibilidade de VLTs nas Linhas OESTE, NORDESTE e no VLT do Cariri;
- Contratação de mais 10 aprovados no Concurso realizado em 2022. Em 2023 e 2024 houveram as primeiras chamadas e treinamentos e já foi possível perceber melhorias na prestação do serviço de transporte metroferroviário;
- Parceria para construção de passarela e reforma da Estação Padre Andrade, Linha OESTE, beneficiando o desenvolvimento da região metropolitana ao ligar polo de lazer e entretenimento com a estrutura da estação;

- Manutenção dos equipamentos de sinalização instalados nos 75 cruzamentos entre vias férreas e ruas ou avenidas, totalizando 1.869 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;
- Reordenamento do plano de manutenção que totalizou 29.340 manutenções preventivas em 2025;
- Parcerias institucionais para educação sobre mobilidade urbana e sistema metroviário.

4.1.2 Tempo Médio de Resposta nos anos 2024 e 2025.

Tabela 17– Tempo Médio de Resposta nos anos 2024 e 2025

Tempo médio de resposta	Dias
Ano 2024	6.1
Ano 2025	5.92

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

O prazo médio de resposta apresentado pela METROFOR manteve-se em patamar satisfatório, registrando, inclusive, evolução positiva em comparação ao exercício de 2024. Esse desempenho reflete a atuação integrada das áreas internas e o fortalecimento dos fluxos de tratamento das manifestações, potencializado pela participação mais direta da alta gestão no acompanhamento das demandas.

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 Índice Geral de Satisfação

No exercício de 2025, o índice de satisfação apurado junto aos usuários da METROFOR, conforme resultados da pesquisa de satisfação, alcançou o percentual de 56%, situando-se abaixo da meta de 67% estabelecida pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Tal resultado

45

evidencia a necessidade de aprofundar a análise dos fatores que influenciam a participação e a percepção dos respondentes.

Registra-se que a adesão à pesquisa de satisfação tende a ser inferior àquela observada no registro de manifestações nos canais de Ouvidoria, estando, em grande medida, associada a contextos de insatisfação do usuário. Essa característica impacta diretamente o índice apurado, uma vez que avaliações positivas nem sempre são formalizadas, ao passo que experiências negativas estimulam maior engajamento na resposta ao instrumento avaliativo.

Nesse contexto, a METROFOR adota a prática de valorizar e divulgar institucionalmente os elogios recebidos, reconhecendo o desempenho dos servidores e colaboradores, bem como das gerências, assessorias envolvidas e da Diretoria Executiva. Cada manifestação de elogio é tratada como indicador relevante de qualidade do serviço prestado, contribuindo para o fortalecimento do engajamento, da motivação das equipes e da cultura organizacional orientada à melhoria contínua.

A análise dos dados obtidos por meio da pesquisa de satisfação aplicada aos usuários da METROFOR em 2025 permite identificar os principais indicadores avaliados, bem como os fatores que influenciaram o resultado global de satisfação apurado no período.

De forma geral, os indicadores refletem percepções diretamente associadas à experiência do usuário com o serviço de transporte e com a resolução das demandas registradas, sendo recorrente a influência de ocorrências pontuais na avaliação do atendimento institucional.

No que se refere aos resultados específicos da pesquisa de satisfação, apurou-se o seguinte:

Tabela 18 – Resultados da Pesquisa de Satisfação 2025

Resultados da Pesquisa 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)?	3,63
b. Qual sua satisfação com o tempo da resposta?	3,69
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]	3,96

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)	3,13
Média das Notas:	3,6
Índice de Satisfação:	56,00%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

Resumidamente, é possível elencar os aspectos que dão sustentação aos indicadores, tais como:

- **Satisfação geral com o serviço de Ouvidoria:** o desempenho inferior à meta institucional estabelecida está associado, principalmente, à percepção do usuário de que a avaliação do atendimento da Ouvidoria se confunde com a resolução final da demanda apresentada, ainda que esta tenha sido devidamente registrada, encaminhada às áreas competentes e respondida dentro dos prazos normativos. Como ação de melhoria, a Companhia prevê o fortalecimento das estratégias de comunicação institucional e educativa, com o objetivo de esclarecer o papel da Ouvidoria e alinhar as expectativas do cidadão quanto às etapas de tratamento das manifestações.
- **Tempo de resposta:** embora os prazos regulamentares de atendimento tenham sido, em regra, cumpridos, demandas que dependem de soluções operacionais mais complexas tendem a gerar percepção negativa quanto à tempestividade do retorno. Para mitigar esse impacto, a Companhia contempla o aprimoramento do monitoramento dos fluxos internos, bem como o reforço da comunicação intermediária com o usuário, informando de forma transparente sobre o andamento das tratativas e eventuais condicionantes para a solução da demanda.
- **Satisfação com o canal de atendimento escolhido:** a avaliação desse indicador foi influenciada pela dificuldade de parte dos respondentes em compreender a Ouvidoria como instância de escuta, mediação e encaminhamento, e não como área executora do serviço finalístico. Nesse sentido, a Companhia prevê ações de orientação ao usuário, incluindo a revisão de conteúdos informativos nos canais digitais, de modo a tornar mais claro o escopo de atuação da Ouvidoria.

- **Satisfação com a qualidade da resposta:** este indicador apresentou desempenho relativamente superior, evidenciando o compromisso institucional com a prestação de um atendimento humanizado, claro e respeitoso. Como forma de consolidar e ampliar esse resultado, a Companhia prevê a manutenção das capacitações periódicas das equipes envolvidas no atendimento ao cidadão, em especial através das oficinas e cursos ofertados pela parceria entre CGE e EGPCE, bem como manter o foco na clareza da informação, na linguagem simples ou cidadã e na acessibilidade.

De forma a exemplificar esses fatores, tem-se situações como reclamações relacionadas à falha no funcionamento do ar-condicionado. Ainda que a manifestação seja devidamente registrada, encaminhada à área competente, com manutenção programada ou já executada, e que o cidadão receba retorno tempestivo, claro e respeitoso por meio da Ouvidoria, é comum que a avaliação atribuída ao atendimento reflita, predominantemente, a insatisfação com o serviço ocorrido. Dessa forma, verifica-se, com frequência, a sobreposição entre a percepção do usuário acerca do problema enfrentado e a avaliação do atendimento prestado pela Ouvidoria, o que impacta negativamente os indicadores de satisfação.

4.2.2 – Expectativa do Cidadão com a Ouvidoria

Sobre a expectativa do cidadão sobre o serviço de Ouvidoria, e a METROFOR atingiu o índice de 3,36%. 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	Resultado (Média)
Antes de realizar esta manifestação, você achava que a qualidade do serviço de Ouvidoria era:	3,36
Agora você avalia que o serviço realizado pela Ouvidoria foi:	3,67
Índice de Expectativa:	9,23%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

A participação do cidadão na pesquisa de satisfação demonstra limitações, sobretudo quando a demanda ainda se encontra em fase de execução ou quando se trata de manifestações de sugestão e

elogio, situações nas quais a avaliação dificilmente é considerada. Esse comportamento impacta a representatividade dos resultados e contribui para que o índice de satisfação não reflita, de forma integral, a atuação institucional.

No contexto da avaliação de políticas públicas, observa-se que a pesquisa de satisfação do usuário concentra-se majoritariamente na percepção social, fortemente influenciada por experiências pontuais de insatisfação. Aspectos relacionados à eficiência, como o cumprimento de prazos e a adequada condução dos fluxos internos, bem como à efetividade, entendida como a capacidade da política pública de produzir resultados consistentes e estruturais, nem sempre são capturados por esse instrumento.

Dessa forma, ainda que a pesquisa de satisfação constitua ferramenta relevante para compreender a visão do usuário, seus resultados devem ser analisados com cautela e de forma contextualizada. Torna-se necessário, portanto, integrá-la a outros mecanismos de avaliação institucional, a exemplo das avaliações técnicas realizadas pela CGE, que permitem aferir de maneira mais objetiva a qualidade do atendimento, o desempenho das Ouvidorias Setoriais e a aderência às normativas vigentes. A utilização combinada desses instrumentos contribui para uma análise mais equilibrada e consistente da política pública, em consonância com os princípios de eficiência, efetividade e governança.

No caso da Ouvidoria Setorial da METROFOR, a avaliação mensal em 2025 pela CGE atingiu nota média de 9,99 pontos, conforme tabela a seguir:

Tabela 20 – Resultados da Avaliação da Ouvidoria da METROFOR pela CGE – 2025

Questionário	Média Anual 2025
Estrutura Textual (Redação, Gramática, Ortografia, etc) - Peso 1 na média	10,0
Tratamento (Gentileza) - Peso 2 na média	10,0
Qualidade da Resposta (Linguagem Cidadã) - Peso 5 na média	9,99
Classificação da Manifestação(Assunto, Tipo, Programa, etc) - Peso 2 na média	9,97
Média Geral da Avaliação:	9,99
Quantidade de manifestações avaliadas:	265

Fonte: METROFOR 2025.

Os resultados consolidados da avaliação evidenciam desempenho amplamente satisfatório da Ouvidoria Setorial no exercício de 2025, considerando a média geral de 9,99, obtida a partir da análise de 265 manifestações avaliadas. O elevado quantitativo de avaliações confere maior robustez ao resultado e reforça a consistência do desempenho observado ao longo do período.

Destaca-se que os critérios relacionados à **Estrutura Textual** e ao **Tratamento (Gentileza)** atingiram pontuação máxima (10,0), demonstrando elevado padrão de qualidade na redação das respostas, correção gramatical, clareza das informações prestadas, bem como na condução do atendimento pautado pelo respeito, cordialidade e urbanidade no relacionamento com o cidadão.

O indicador **Qualidade da Resposta (Linguagem Cidadã)**, que possui o maior peso na composição da média, apresentou resultado de 9,99, evidenciando a efetividade das práticas adotadas para assegurar o uso da Linguagem Simples, conforme orientação da CGE, que confere uma comunicação acessível, compreensível e alinhada aos princípios do atendimento humanizado. Esse desempenho confirma o compromisso institucional com a transparência e com a adequada mediação entre o cidadão e as áreas responsáveis.

No que se refere à **Classificação da Manifestação**, a média de 9,97 indica elevado grau de precisão na categorização dos registros quanto a assunto, tipo e programa, aspecto essencial para a correta tramitação das demandas, a produção de dados confiáveis e o suporte às análises gerenciais e estratégicas da Companhia.

De forma geral, os resultados refletem a maturidade dos processos de atendimento da Ouvidoria Setorial e a aderência às diretrizes e critérios estabelecidos pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado, reforçando a eficiência dos fluxos internos, a qualificação das respostas e a consistência das informações produzidas para fins de gestão e avaliação institucional.

4.2.3 – Índice de Resolutividade

Os valores do índice de resolutividade alcançado no ano de 2025 foram:

Tabela 21 - Índice de Resolutividade das manifestações

Índice de Resolutividade	Resultado	Índice
Sim	21	22,34%
Não	40	42,55%
Parcialmente	33	35,11%
Total	94	100,0%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

A distribuição dos resultados do Índice de Resolutividade evidencia que a maior parcela das manifestações avaliadas foi percebida pelos usuários como integralmente resolvida. Do total apurado, 22,34% dos respondentes avaliaram que suas demandas foram totalmente resolvidas e 35,11% apontaram resolução parcial, revelando que em 57,45%, as respostas foram satisfatórias sob a ótica do usuário.

Por outro lado, 42,55% das respostas indicaram que a demanda não foi solucionada. A predominância das avaliações “Não” e “Parcialmente” sugere que a percepção de resolutividade está fortemente associada à conclusão efetiva do serviço ou à eliminação do problema relatado, independentemente do adequado encaminhamento da manifestação pela Ouvidoria.

4.2.4 Total de Respondentes

De forma complementar, percebe-se uma queda no número de respondentes em relação ao ano de 2024 quando 8,28% dos manifestantes responderam à pesquisa. Em 2025 apenas 94 pesquisas de satisfação foram respondidas, representando apenas 7,57% do total de manifestações registradas. Os dados dos últimos três anos apontam para uma tendência de queda relativa no número de respondentes. Enquanto em 2023, 8,28% dos manifestantes responderam à pesquisa de satisfação, em 2024 esse valor relativo foi de 7,96%. Esse dado sugere um repensar sobre a ferramenta e a sua viabilidade como medida de avaliação do serviço de ouvidoria.

Tabela 18 - Amostra de respondentes

Respondentes	
Especificação	Quantidade
Total de pesquisas respondidas	94
Total de manifestações finalizadas	1241
Representação da Amostra	7,57%

Fonte: Plataforma Ceará Transparente, acessado em: 05 de janeiro de 2026.

Neste sentido, entende-se que a frágil cultura de exercício da cidadania através dos canais oficiais de ouvidoria contribui diretamente para o resultado alcançado e para a baixa adesão ao quantitativo de respondentes da pesquisa de satisfação. Duas situações podem incorrer disso. Primeiro, é possível que não seja dada a devida importância à ferramenta “pesquisa de satisfação” por essa não constituir uma prática comum na nossa sociedade. Segundo, apesar da METROFOR e da CGE trabalharem cada vez mais intensamente na sua divulgação, esse esforço precisa ser ampliado.

4.2.5 Ações para melhoria do índice de satisfação

Com vistas ao aprimoramento da experiência do usuário e à qualificação das avaliações obtidas, a METROFOR tem desenvolvido ações articuladas entre diferentes áreas internas, destacando-se a atuação conjunta da Assessoria de Engenharia Ambiental (AEA), da Assessoria Técnica de Planejamento (ASTEPLA), da Assessoria de Comunicação (ASCOM), da Assessoria de Tecnologia e Governança (ASTIG) e da Diretoria de Desenvolvimento Empresarial (DDE).

No exercício de 2025, a Companhia manteve e ampliou sua agenda de articulações institucionais, dando continuidade às parcerias com órgãos da administração estadual, Secretarias Regionais da Prefeitura de Fortaleza, a Sociedade Comunitária de Reciclagem de Resíduos Sólidos do Pirambú (SOCRELP), além de instituições como o DETRAN, o Museu Ferroviário, a Federação de Entidades de Bairros e Favelas de Fortaleza e unidades escolares. Ademais, foram firmadas novas parcerias estratégicas, com destaque para a cooperação com a Empresa de Transporte Urbano de

Fortaleza – ETUFOR e a Secretaria das Mulheres do Estado do Ceará, em que as três instituições se uniram para viabilizar a implantação da Plataforma Super NINA.

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

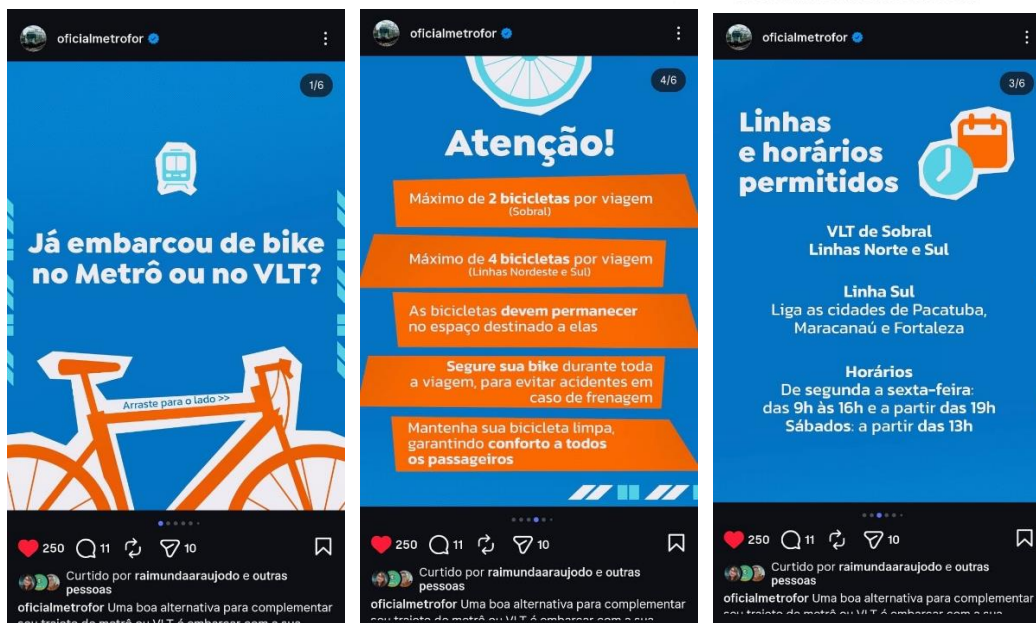
- Implantação da Plataforma Super NINA, ferramenta para enfrentamento à importunação sexual em VLTs e Metrô efetivada através da parceria entre ETUFOR, METROFOR e Secretaria das Mulheres do Governo do Estado;
- Implantação do cadastramento virtual para solicitação do Cartão Múltiplo no VLT de Sobral;
- Implantação do Portal de horários e planejamento de viagens no site da METROFOR;
- Embarque de bicicletas em sentido duplo no VLT de Sobral;
- Adequações do plano de horários e reordenamento das ações de manutenção da infraestrutura viabilizaram a redução no tempo de resposta a ocorrências, garantindo maior regularidade e conforto dos usuários durante as viagens, bem como a disponibilidade de VLTs nas Linhas OESTE, NORDESTE e no VLT do Cariri;
- Finalização das obras do Ramal EXPEDICIONÁRIOS-AEROPORTO.
- Anúncio da implantação do Ramal AEROPORTO-CASTELÃO;
- Convocação e treinamento de mais 10 aprovados no Concurso realizado em 2022;
- Funcionamento excepcional aos feriados e em dias de eventos especiais e feriados, como o Exame Nacional do Ensino Médio (ENEM), totalizando 21 dias de operação especial em 2025;
- Campanhas de sensibilização para o combate aos mosquitos transmissores das arboviroses e Sanitização das dependências operacionais e administrativas da Companhia;
- Melhoria no Sistema de Oportunidades (OPN), que facilitou o cadastramento de interessados em oportunidades de negócios;
- Ações e Campanhas sociais como:
 - Realização do projeto “Envolve-se”, do Sesc Ceará, com a divulgação e incentivo à prática do crochê nas dependências e trens da Linha SUL, envolvendo as mulheres das Comunidades Moura Brasil;
 - Projeto “Paraipaba nos trilhos do conhecimento”, aulas de campo interdisciplinar e imersiva ocorridas nas Linhas SUL e NORDESTE, parceria entre a Secretaria Municipal de Educação (SME) de Paraipaba e a METROFOR;

- Projeto de Metrô ao Museu (Parceria METROFOR, Museu Ferroviário e Federação de bairros e favelas de Fortaleza), atendendo 1.017 pessoas;
- Natal Ceará Sem Fome, campanha do Governo do Estado para arrecadamento de brinquedos para crianças em extrema vulnerabilidade, ocorrido na sede da METROFOR;
- Feira de Natal, realizada através da parceria com o SESC-CE, que ofereceu oficinas de crochê, técnicas de biscuit, macramê e costura criativa às mulheres da comunidade Moura Brasil;
- Prevenção à hipertensão arterial, mutirão para orientação dos passageiros, distribuição de material informativo e aferição de pressão arterial e glicemia da população realizado através da parceria com a Secretaria de Saúde de Caucaia, na Estação Caucaia (Linha OESTE);
- Novembro Diabetes Azul 2025, realizada através da parceria com a Sociedade Brasileira de Diabetes (SBD – Regional Ceará e a Secretaria da Saúde do Ceará (Sesa);
- Disponibilização anônima de kits de auto-teste para HIV, em parceria com o projeto A Hora É Agora;
- 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;
 - Portal de Horários;
 - Assentos Preferenciais;
 - Tipos de Cartões e tarifas;
 - Gratuitades;
 - Embarque e desembarque;
 - Volumes embarcados;
 - Guia do Passageiro (regras de boa convivência);
 - Atrasos e interrupções na circulação;
- Ações culturais:
 - Cine Rua com exibição mensal de filmes na Estação Expedicionários, parceria com a Secretaria de Cultura do Ceará;

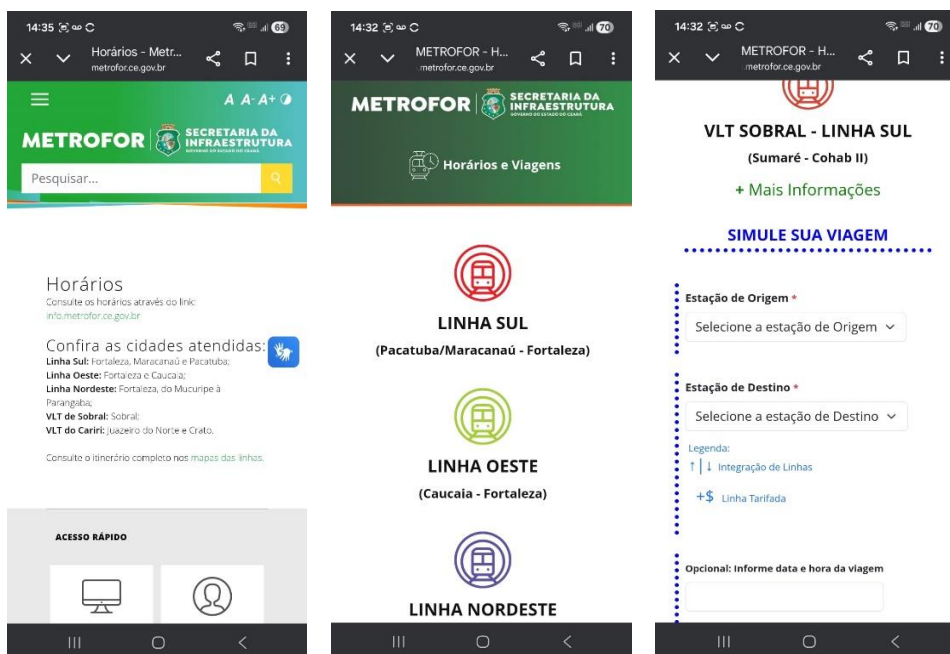
- Exposição “Descartes Gadelha, ferroviário”, na Estação Benfica, na Linha SUL, fruto da parceria entre o Museu Ferroviário Estação João Felipe, o Museu da Imagem e do Som (MIS) e a METROFOR;
 - Mostra do artista Léo Silva (vídeo, fotografia, performance e instalação), apresentando experiências e conexões no trecho entre Maracanaú e Fortaleza;
 - Oficina e a produção de um mega mural realizado pelo Mutirão Arco de Graffiti, no elevado da estação Couto Fernandes (Linha SUL);
- Ampliação da coleta de recicláveis realizada no âmbito do Programa Coleta Seletiva Sustentável, beneficiando a SOCRELP que contabilizou 2.713kg de material para doação.

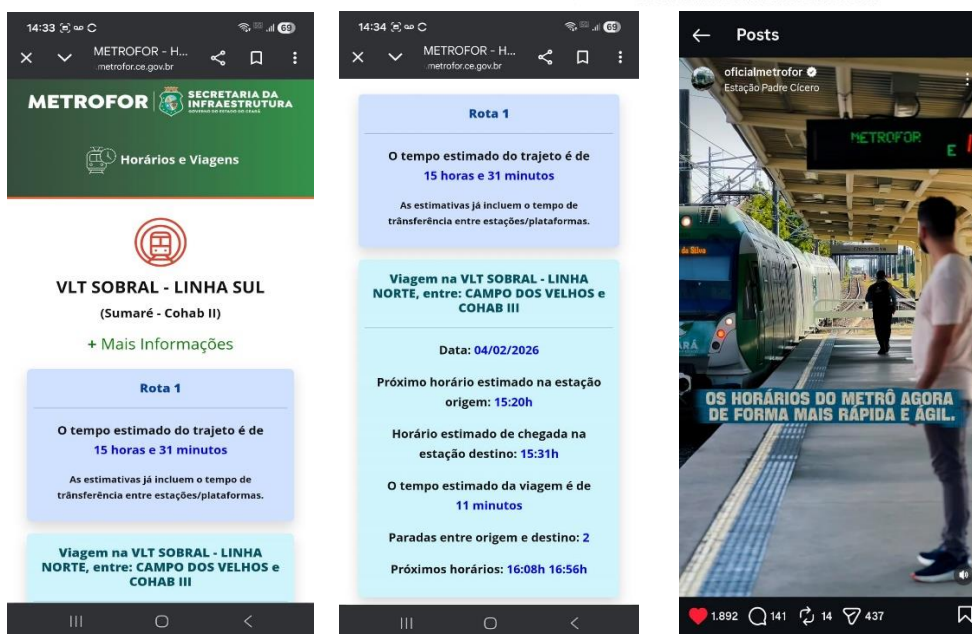
Entre as ações adotadas durante o ano de 2025 destacam-se as que estiveram diretamente relacionadas às demandas de Ouvidoria: o embarque de bicicletas em sentido duplo no VLT de Sobral; a implantação do Portal de horários e planejamento de viagens no site da METROFOR; a implantação da plataforma Super NINA; a visita para reconhecimento técnico de um manifestante fortalezense ao Centro de Manutenção Vila das Flores, em Pacatuba; as campanhas de sensibilização para o combate aos mosquitos transmissores das arboviroses e sanitização de estações, túneis, trens, edifício sede e centros de manutenção.

A ampliação do embarque de bicicletas no VLT de Sobral, até então permitido apenas para uma direção, foi solicitada em manifestação e resultou na mudança das regras, permitindo mais conforto aos usuários.



A implantação do Portal de Horários versa diretamente com as queixas operacionais mais comuns registradas na Ouvidoria da METROFOR, os atrasos. Uma ampla campanha de divulgação foi realizada e está em andamento o planejamento para a sua evolução para um aplicativo independente do site.





Disponibilizado no site institucional, essa ferramenta permite ao usuário identificar horários dos trens e VLTs, e os percursos viáveis para o seu destino, tornando-se estratégica para o usuário.

No âmbito das ações de acolhimento e registro de situações de violência de gênero no transporte público, a Plataforma Super NINA opera como canal institucional para recebimento de denúncias de importunação sexual ocorridas nas linhas metroferroviárias (VLT e Metrô) que atendem os municípios de Fortaleza, Caucaia, Maracanaú e Pacatuba. A disponibilização desse instrumento amplia as possibilidades de acesso das usuárias aos mecanismos formais de denúncia, reforçando a política de proteção às mulheres no sistema de transporte.



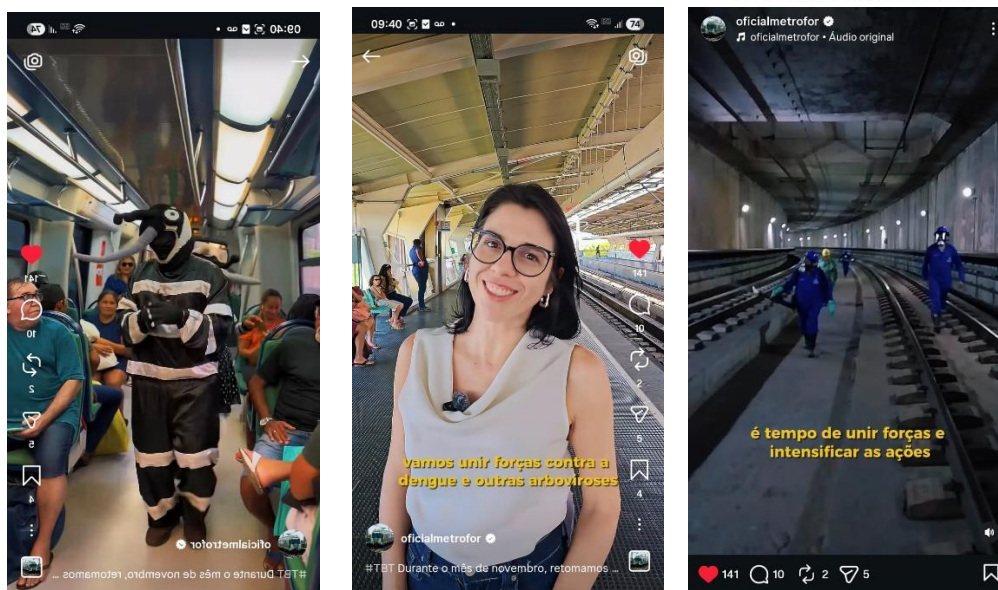
Desenvolvida inicialmente pela ETUFOR, a Super NINA foi discutida e adequada para a realidade operacional da METROFOR. As adequações foram feitas a partir da movimentação integrada de diversas áreas da Companhia, da ETUFOR e da Secretaria das Mulheres do Governo do Estado, que se uniu à parceria dado o potencial de incremento das políticas de proteção à mulher no transporte público. Foram consideradas as necessidades técnicas operacionais para os espaços (no interior dos trens e VLTs, na plataforma, na área de bilhetagem e fora da estação, foi necessário garantir sinal wifi de conexão à internet. Também foi fundamental montar uma estrutura de monitoramento no Centro de Controle Operacional (CCO) da METROFOR e, uma vez que uma denúncia é recebida, imediatamente o CCO recebe a comunicação e inicia o acompanhamento por videomonitoramento.

O canal apresenta características de confidencialidade e proteção das informações, permitindo o tratamento adequado das ocorrências comunicadas. A sistematização desses registros favorece a produção de informações qualificadas, que subsidiam a avaliação das situações reportadas e o aprimoramento contínuo das estratégias institucionais de prevenção, enfrentamento e mitigação da importunação sexual. Ao longo do tempo, os dados consolidados passam a compor acervo informacional de natureza estratégica, utilizado no apoio à formulação de políticas públicas e ao direcionamento de ações preventivas.

A visita do manifestante ao Centro de Manutenção Vila das Flores, aconteceu com o acompanhamento da Assessora de Planejamento e Comunicação e do Gerente Administrativo do Centro de Manutenção, em caráter excepcional, no intuito de sanar dúvidas e queixas que vinham contabilizando aberturas e reaberturas recorrentes de manifestações no SIC e na Ouvidoria.



Em 2025, através da parceria com a Secretaria Municipal de Saúde de Fortaleza (SMS) a METROFOR realizou campanhas de sensibilização sobre a importância de prevenir e combater focos de mosquitos vetores transmissores das arboviroses (dengue, zika e chikungunya), bem como ações de sanitização de seus espaços e equipamentos, trazendo conforto e segurança para usuários, funcionários e população lindeira. Mais uma vez a campanha foi amplamente divulgada e muito bem recebida pela população, o que trouxe resultados positivos para a saúde pública e a formação de cidadãos mais conscientes. Todas as linhas que fazem parte do sistema metroferroviário da Região Metropolitana de Fortaleza (Linhas SUL, OESTE e, NORDESTE) e centros de manutenção, estações e túneis foram vistoriados e receberam pulverização específica contra o *aedes aegypti*. Além disso, houveram ações em estações com abordagem lúdica, banda e personagens, e divulgação de vídeos nas mídias sociais institucionais.



Um outro fator que pode ser adicionado a esses destaques é a ampliação do processo de cadastramento eletrônico do Cartão Múltiplo da METROFOR, que em 2025 passou a valer também no VLT de Sobral, proporcionou maior eficiência e agilidade na solicitação do benefício, além de possibilitar a emissão do cartão com identificação personalizada do usuário, incluindo nome e número de CPF. Tal medida contribui para o reforço da segurança do instrumento de acesso ao sistema metroferroviário, especialmente em situações de extravio, perda ou subtração indevida.

A adoção do formato digital também permitiu a coleta ampliada e mais qualificada de informações cadastrais, favorecendo a caracterização do perfil dos usuários do transporte metroviário. A consolidação desses dados resulta na formação de base informacional mais consistente, a qual pode ser utilizada como subsídio ao planejamento institucional e aos processos de tomada de decisão, bem como a pesquisas futuras.

5- Análises das Manifestações mais demandadas e as Providências do Exercício de 2025

A METROFOR tomou providências para melhoria de seu serviço, considerando, sobretudo, as manifestações mais frequentes. Os assuntos mais registrados ao longo de 2025 foram:

- Operacionalização do Metrô Linha SUL – 183 manifestações;
- Estrutura e funcionamento das Estações do Metrô – 170 manifestações;
- Operacionalização do VLT Linha NORDESTE – 161 manifestações;
- Conduta inadequada de servidor/colaborador – 126 manifestações;
- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão – 125 manifestações.

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

5.1- *Motivos das Manifestações*

- Operacionalização do Metrô Linha SUL: atrasos; falhas nos aparelhos de ar condicionado; conduta do maquinista/segurança/agente de estação; transporte de bicicleta;
- Estrutura e funcionamento das estações: infraestrutura de equipamentos;
- Operacionalização do VLT Linha NORDESTE: atrasos; falhas nos aparelhos de ar condicionado; funcionamento da operação assistida (gratuita); conduta do maquinista/segurança/agente de estação;
- Conduta inadequada de servidor/colaborador: tratamento indevido/desrespeitoso com o público e com colegas de trabalho; e descumprimento de horário de trabalho;
- Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão: mais de uma demanda;

5.2- *Análise dos Pontos Recorrentes*

Os principais motivos das manifestações registradas em 2025 são examinados de forma específica, considerando que a “**Operacionalização do Metrô**” concentrou o maior volume de registros no período. Ao se analisar de forma consolidada as três linhas da Região Metropolitana de Fortaleza — Linha SUL, VLT Linha NORDESTE e Linha OESTE —, constata-se que a operação foi responsável pela maior parte das manifestações do ano. Em todas as linhas, observam-se os mesmos subassuntos mais frequentes: “Não cumprimento de horários”, “Sistema de refrigeração” e “Conduta do maquinista, segurança ou agente de estação”.

A insatisfação relacionada ao não cumprimento de horários está diretamente vinculada ao headway, entendido como o intervalo entre trens e VLTs, bem como às limitações para substituição de composições em situações de intercorrência operacional. Nesses cenários, a METROFOR atua para restabelecer a circulação no menor prazo possível e divulga as ocorrências e eventuais atrasos por meio de seus canais institucionais, especialmente nas mídias sociais. Ressalta-se que o headway vigente atende aos parâmetros técnicos do sistema. Ainda assim, nos períodos de maior demanda, esse intervalo é frequentemente considerado insuficiente pelos usuários, o que gera solicitações recorrentes de ampliação da oferta.

No que se refere ao sistema de refrigeração, mantêm-se os fatores já observados em exercícios anteriores, especialmente as elevadas temperaturas do estado do Ceará, que podem alcançar elevada sensação térmica. Soma-se a isso a abertura frequente das portas para embarque e desembarque, que compromete a estabilidade térmica, sobretudo nos horários de maior fluxo. Destacam-se ainda os efeitos do regime de chuvas concentradas, que favorecem a condensação dos equipamentos e, em alguns casos, o gotejamento no interior dos veículos metroviários.

No tocante à conduta do maquinista/segurança/agente de estação tem-se uma avaliação negativa, em especial, em função de queixas quanto ao tempo de abertura e fechamento das portas, além da demora em alguma estação.

No que diz respeito à “**Estrutura e funcionamento das estações**”, sobressaem manifestações relacionadas à segurança patrimonial, à conservação e à manutenção da infraestrutura. Estão incluídos nesse grupo itens como iluminação, sistemas sonoros, limpeza, segurança e demais equipamentos operacionais. Comumente essa insatisfação remete a falhas de funcionamento ou à percepção de desempenho reduzido dos equipamentos. Apesar de algumas intervenções em pequenas obras terem sido finalizadas, em 2025 ainda foram registradas queixas quanto à banheiros e bebedouros. Registra-se, ainda, que a utilização inadequada dos equipamentos contribui para o surgimento de falhas técnicas. A limpeza dos trens, também uma reclamação relativamente frequente, segue rotina diária, embora nem sempre haja comportamento de preservação do patrimônio público por parte dos usuários.

Quanto à “**Conduta inadequada de servidor ou colaborador**”, predominam registros relativos ao atendimento considerado inadequado ao público, correspondendo a 76,19% das manifestações desse assunto. As queixas relacionadas ao relacionamento entre colegas representam

11,90% dos registros. Nesse grupo, destacam-se ocorrências envolvendo seguranças e bilheteiros. Avalia-se que parte da insatisfação decorre da busca por informações que nem sempre podem ser prestadas de imediato ou de instabilidades pontuais nos sistemas de pagamento. Diante desse cenário, ao longo de 2025, a METROFOR reforçou junto às gerências a necessidade de acompanhamento e orientação dos colaboradores, inclusive terceirizados, com vistas à manutenção de padrões adequados de atendimento. Outro fator que contribui para essa insatisfação são as falhas pontuais na comunicação entre servidores e colaboradores e o público externo, especialmente em situações de atraso operacional, quando o encarregado de estação, as equipes de bilheteria e os seguranças ainda não dispõem de informações precisas sobre o prazo para normalização da operação.

Por fim, no que se refere à “**Insatisfação com os serviços prestados pelo órgão**”, o subassunto “Atendimento inadequado por prestador de serviços” ganhou maior evidência desde 2024, quando essa classificação foi adotada nos casos em que a manifestação envolvia mais de um tema com relevância semelhante. Uma vez que registros abrangem mais de um tema, pontua-se no momento da classificação como temas principais e temas secundários, possibilitando a identificação da área que constará como responsável pela manifestação na contabilização da plataforma Ceará Transparente. Os critérios de classificação e os dados consolidados foram apresentados às gerências, diretorias e à alta gestão da METROFOR por meio dos relatórios periódicos — mensais, bimestrais e semestrais — disponibilizados em planilhas de acompanhamento das manifestações.

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

No que se refere à “**Operacionalização do Metrô**”, na Linha SUL e do VLT na Linha NORDESTE, a METROFOR passou a adotar medidas com foco preventivo para garantir assiduidade nos horários de funcionamento e na manutenção dos aparelhos de ar condicionado. Entre dezembro de 2024 até junho de 2025 foi realizada uma campanha de limpeza/lavagem geral dos aparelhos, o que acarretou uma redução no número de ocorrências nos TUEs. Uma nova estratégia de manutenção foi adotada e em 2025 foram realizadas 296 manutenções preventivas de ar condicionado no Centro de Manutenção Vila das Flores, sendo 140 nos TUEs e 156 nos VLTs que operam nas linhas SUL e NORDESTE, respectivamente. Somando-se as ações preventivas e corretivas, totalizaram 438 manutenções em 2025.

Mais uma vez destaca-se o reforço do quadro de pessoal por meio da convocação de candidatos aprovados em concurso público para integrar o corpo funcional da Companhia. Em 2025, novos servidores foram efetivados, resultando num total de 160 contratados desde a primeira convocação, em 2023. Ambos os grupos receberam capacitação operacional e já vêm contribuindo para a melhoria da prestação do serviço, especialmente nas atividades de manutenção preventiva e corretiva, assumindo cargos nas seguintes funções: Assistente Operacional (ASO), Auxiliar Operacional (AUO), Assistente Conductor (ASC), Assistente de Segurança (ASS) e Assistente Controlador de Movimento (ASM). Os quantitativos de vagas por cargo seguiram o critério de ampla concorrência, reserva para candidatos negros e pessoas com deficiência (PcD).

Outras duas ações foram tomadas em 2025 que respondem diretamente à essa demanda. Primeiro, a revisão do plano de horários, que viabilizou a redução no tempo de resposta a ocorrências, garantindo maior regularidade e conforto dos usuários durante as viagens. Destaca-se que na Linha SUL os indicadores das viagens programadas apontam que entre janeiro e dezembro houve incremento de 5,51%, na regularidade (saindo de 93,86% para 99,37%) e de 6,90% de pontualidade (saindo de 90,09% para 96,99%).

A implantação do Portal de Horários, em dezembro de 2025, promete trazer bons resultados em 2026. Ela traz informações sobre os horários e trechos disponíveis, aponta possíveis percursos conforme o destino do usuário, e simula o tempo de cada percurso. Essa ferramenta está disponível no site da METROFOR.

Registra-se, ainda, que a realização de processos licitatórios voltados à aquisição de peças e materiais necessários à manutenção dos sistemas operacionais continuam sendo uma estratégia. Contudo, dois desafios permanecem: a morosidade dos processos licitatórios do setor público e a inviabilidade de ordenação de despesas em função de limitações orçamentárias.

Assim como em 2024, visando ao aprimoramento da operação do sistema metroferroviário, a Companhia concentrou seus esforços em três eixos principais: (a) ampliação e qualificação do quadro operacional, por meio da incorporação de servidores concursados; (b) intensificação das ações de manutenção preventiva e corretiva dos equipamentos; e (c) desenvolvimento de campanhas informativas, em especial através das mídias sociais.

Sobre a “**Estrutura e funcionamento das estações do Metrô**” observa-se que o subassunto “serviços diversos” permanece com maior incidência. Entretanto, por abranger diferentes variáveis, esse agrupamento possui caráter mais amplo, o que reduz sua especificidade analítica. Em relação à manutenção de escadas rolantes, elevadores e iluminação, a Companhia vem fortalecendo de forma contínua o seu plano de manutenção, esforçando para responder prontamente às medidas corretivas emergenciais. Quanto à segurança patrimonial, as ações de capacitação e treinamento implementadas tem-se bons resultados.

Com o objetivo de aprimorar a estrutura e o funcionamento das estações, diversas áreas da Companhia foram mobilizadas, buscando soluções mais eficientes e integradas, dentre as quais destacam-se:

- Reordenamento das ações de manutenção da infraestrutura;
- Realização de campanhas informativas e educativas nas mídias sociais, voltadas à preservação do patrimônio público, à disseminação de informações gerais e à orientação sobre os procedimentos operacionais que regem o sistema;
- Manutenção da operação assistida e gratuita do VLT Linha NORDESTE;
- Manutenções preventivas nas passagens de nível

As manifestações relacionadas à atuação de maquinistas, profissionais de segurança e agentes de estação são tratadas pela METROFOR sob uma perspectiva sistêmica de gestão, que prioriza a qualificação contínua das equipes e o aprimoramento dos processos de atendimento ao usuário. A Companhia adota uma política permanente de desenvolvimento de pessoas, estruturada em ações regulares de capacitação e na formação de novos empregados efetivos, nas quais os aspectos comportamentais e a postura profissional são trabalhados de forma integrada às competências técnicas exigidas para a operação.

No âmbito da apuração das ocorrências, as demandas recebidas são submetidas a procedimentos padronizados de análise, que incluem a verificação prévia das imagens provenientes do sistema de videomonitoramento. Tal prática assegura maior objetividade na avaliação dos fatos e fundamenta as respostas institucionais encaminhadas aos usuários, contribuindo para a mitigação de interpretações divergentes. Ressalta-se, ainda, que a atuação dos profissionais de segurança observa rigorosamente os limites operacionais previamente definidos, em consonância com suas atribuições

legais, cujo foco principal é a preservação da ordem e a proteção do patrimônio da Companhia e não a prestação de informação, expectativa expressa em algumas manifestações.

No Relatório de Ouvidoria de 2024, as reclamações sobre a conduta de maquinistas, agentes de estações, seguranças patrimoniais e funcionários das bilheterias chamaram atenção dos gestores e buscou-se unir esforços para mitigar impactos. Neste sentido, reforçou-se a parceria com o Sistema de Informação ao Cidadão (SIC) e a Auditoria Interna que já havia incluído a ação intitulada Auditoria em Condutas no Plano Anual das Atividades de Auditoria Interna (PAAAI).

Desenvolvida durante o ano de 2025, a Auditoria em Condutas contou com duas linhas de ação principais: a revisão do Código de Conduta e Integridade (CCI) e a realização de cursos e palestras, em parceria com a Gerência de Recursos Humanos (GEREH) e com o Setor de Treinamento e Desenvolvimento (T&D) da Companhia.

O novo Código de Conduta e Integridade (CCI) foi publicado no primeiro semestre de 2025. Em decorrência uma ampla divulgação interna foi empreendida e culminou com a realização de duas palestras na Semana Interna de Prevenção de Acidentes (SIPAT): uma sobre o Código de Conduta e Integridade apresentada pela Comissão Setorial de Ética Pública (CESEP) e outra específica sobre Assédio Moral e Sexual em Ambiente de Trabalho apresentada pela equipe do setor Contencioso Jurídico (CONJUR) da Companhia.

A parceria entre Ouvidoria e Auditoria Interna se mantém como estratégia integradora e transversal de gestão e se manterá em 2026 através da realização de cursos específicos (inclusive de formação de novos funcionários, o que vem sendo realizado desde 2023) e outras palestras.

6- Benefícios alcançados pela Ouvidoria

A Ouvidoria exerce papel estratégico no âmbito da gestão pública ao atuar como mecanismo estruturante de escuta qualificada da sociedade, promovendo o controle social e o fortalecimento da interlocução entre o poder público e os cidadãos, em consonância com os princípios da ética, da transparência e da responsabilidade institucional. Inserido nesse cenário, a METROFOR consolida-se como agente relevante da política de mobilidade urbana do Estado do Ceará, ao assegurar a oferta de transporte metroferroviário de passageiros de maneira integrada e acessível.

A mobilidade urbana constitui fator essencial para a garantia dos direitos dos cidadãos e têm reflexos diretos na qualidade de vida da população usuária. A atuação da Ouvidoria da METROFOR contribui, nesse contexto, para o aperfeiçoamento permanente dos serviços prestados, apoiando a Companhia no cumprimento de sua função social e no alinhamento de suas práticas às expectativas da sociedade cearense.

No exercício de 2025, as manifestações registradas na Plataforma Ceará Transparente foram tratadas como insumos qualificados de gestão, sendo incorporadas aos fluxos internos de avaliação e melhoria contínua. A partir desse processo, as diversas áreas da METROFOR promoveram ajustes e aprimoramentos em suas práticas, resultando em ganhos institucionais de natureza não financeira, dentre os quais se destacam:

6.1- Medida de aperfeiçoamento da prestação de serviço público:

- **Fortalecimento da visibilidade da Ouvidoria** por meio de ações de comunicação nas mídias sociais institucionais e nos espaços físicos das estações da METROFOR;
- **Contratação de candidatos aprovados em concurso público**, conforme planejamento de pessoal e a execução dos atos administrativos, assegurando a adequada reposição do quadro operacional da Companhia;
- **Capacitação teórica e prática dos profissionais recém-ingressos**, abrangendo conteúdos técnicos, operacionais e institucionais nas seguintes funções: Assistente Operacional (ASO), Auxiliar Operacional (AUO), Assistente Condutor (ASC), Assistente de Segurança (ASS) e Assistente Controlador de Movimento (ASM);
- **Disponibilização do serviço com gratuidade aos domingos** para atender à realização do ENEM/2026 e de outros certames públicos;

- **Extensão da modalidade de pagamento via PIX** para a Linha OESTE, ampliando as opções de acesso ao sistema tarifário.

6.2- Medida de aperfeiçoamento do controle e da participação social:

As iniciativas implementadas pela METROFOR com foco no fortalecimento dos mecanismos de controle social e participação cidadã, bem como na promoção da sustentabilidade ambiental, foram desenvolvidas de forma transversal às áreas da Companhia, por meio de ações integradas à rotina institucional, não se caracterizando como campanhas ou projetos específicos da Ouvidoria. Nesse contexto, destacam-se as seguintes iniciativas/ações:

6.2.1 Ações sociais e de clima organizacional:

- **Ações de caráter educativo e informativo**, com orientações sobre boas práticas de convivência de acordo com as normas operacionais da METROFOR, veiculadas nas estações, nos trens e também nas mídias sociais da METROFOR, incluindo recomendações para a prevenção de acidentes em passagens de nível (PNs);
- **Promoção de iniciativas culturais**, tais como mostras artísticas, atividades em parceria com comunidades do entorno das vias, além de ações voltadas ao público interno da Companhia.

6.2.2 Medidas de promoção de sustentabilidade ambiental:

- Destinação correta de resíduos recicláveis e materiais inservíveis:
 - Doação de 2,7 toneladas de material reciclável à Sociedade Comunitária De Reciclagem De Resíduos Sólidos Do Pirambú – SOCRELP, por meio do Programa Coleta Seletiva Solidária;
 - Coleta de pilhas e baterias no edifício-sede, posteriormente doadas à ETUFOR (mais de 500 unid.);
 - Campanhas (no total de duas) para recolhimento de Lixo Eletroeletrônico;
 - Distribuição de Mudas nas Estações José de Alencar (Dia das Árvores, 27 e 28/03)) e Benfica (Semana do Meio Ambiente);

METROFOR



- Palestras nas escolas no entorno do VLT Linha NORDESTE e Linha OESTE;
- Ações de sanitização de estações, túneis, trens, edifício sede e centros de manutenção.

7- Sugestões de melhoria apresentadas pela Ouvidoria

- Participar das reuniões mensais das Assessorias da Diretoria da Presidência (atualmente semestrais), estratégia de gestão adotada pela alta gestão desde 2023;
- Acompanhar o processo de inserção da Ouvidoria no organograma da Companhia, conforme Plano de Ação previsto;
- Integração da Ouvidoria Setorial da 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;
- Contribuir para a comunicação e respeito ao cidadão, encaminhando, quando cabível e de forma fundamentada, denúncias para apuração pelo Comitê de Ética;
- Participar das reuniões da Comissão Estadual Interinstitucional de Prevenção de Autolesões no Trânsito – CEIPAT no âmbito do Programa VIDAS’S, um Programa de Prevenção a Sinistros de Autolesão em Sistemas de Transporte, coordenado pelo Departamento Nacional de Infraestrutura de Transporte – DNIT.

8- Pronunciamento do Diretor-Presidente da METROFOR

Apresento o Relatório Anual de Ouvidoria da METROFOR, referente ao exercício de 2025, como instrumento de apoio à gestão e ao aprimoramento contínuo dos serviços públicos prestados. Mais do que consolidar dados, este relatório traduz a utilização sistemática da escuta do cidadão como insumo estratégico para planejamento, tomada de decisão e avaliação de desempenho institucional.

No período, foram registradas 1.241 manifestações, entre elogios, solicitações, reclamações, denúncias e sugestões, todas tratadas em conformidade com os prazos e diretrizes da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado – CGE e do Tribunal de Contas do Estado – TCE. A Ouvidoria manteve-se como canal estruturante de participação social, fornecendo informações qualificadas para a gestão.

Por meio de relatórios gerenciais, da atuação contínua da equipe e da execução de ações de Ouvidoria Ativa, foi possível ampliar a escuta institucional, identificar padrões de demanda e priorizar temas relevantes para os cidadãos. Esse processo permitiu à METROFOR mapear fluxos, ajustar estratégias internas e alinhar ações entre áreas, fortalecendo a governança, o controle gerencial e a eficiência operacional.

Em 2025, a METROFOR consolidou-se como indutor da mobilidade urbana sustentável no Estado do Ceará, com foco no aumento da eficiência operacional. Os resultados incluem melhorias na regularidade e pontualidade, decorrentes da adoção de estratégias integradas entre as gerências de manutenção e operação, que elevaram a confiabilidade dos sistemas de VLT e Metrô e impactaram positivamente os indicadores de desempenho e a experiência do usuário.

No eixo de expansão e infraestrutura, destaca-se a conclusão do Ramal Estação Expedicionários–Aeroporto, ampliando a cobertura do sistema e fortalecendo a integração com equipamentos urbanos estratégicos. Foram também implementadas ferramentas de informação sobre horários e planejamento de viagens e promovida a modernização de sistemas, como o OPN, ampliando a transparência e a relação com os públicos de interesse.

A Companhia avançou em práticas de sustentabilidade, com a implantação da coleta seletiva e a realização de campanhas sociais, bem como no fortalecimento de políticas de acessibilidade e diversidade, assegurando um transporte público mais inclusivo. No campo institucional, foram

estabelecidas novas parcerias estratégicas, com destaque para a implantação da Super NINA, iniciativa que contribui para a segurança da mulher no sistema metroferroviário, integrando tecnologia, prevenção e orientação às usuárias.

As informações provenientes da Ouvidoria foram tratadas como insumos gerenciais, orientando o aprimoramento de processos, a qualificação dos serviços e o fortalecimento da governança corporativa.

Registro o reconhecimento à equipe da Ouvidoria e aos colaboradores da METROFOR pelo comprometimento com os resultados alcançados. Encerramos 2025 com bases consistentes para a evolução do sistema, reafirmando o compromisso com um transporte público seguro, eficiente, sustentável e orientado ao cidadão.

Seguimos avançando com o objetivo de conectar pessoas e mover o Ceará.

9- Considerações Finais - Ouvidoria

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos reconhece a Política de Ouvidoria do Estado do Ceará como instrumento fundamental de participação cidadã, controle social e fortalecimento do diálogo entre governo e sociedade, orientado pelos princípios da ética, da imparcialidade e da transparência. Nesse contexto, o presente Relatório Anual de Ouvidoria referente ao exercício de 2025 consolida os resultados desse processo de escuta e prestação de contas à sociedade.

No período, a METROFOR alcançou resultados institucionais relevantes, com o transporte de 16.495.693 (dezesseis milhões, quatrocentos e noventa e cinco mil, seiscentos e noventa e três) passageiros, reafirmando a relevância do sistema metroferroviário para a mobilidade urbana estadual. A Companhia opera uma infraestrutura de grande porte, que atende diretamente sete municípios — Fortaleza, Maracanaú, Pacatuba, Caucaia, Sobral, Juazeiro do Norte e Crato —, o que exige planejamento integrado, recursos técnicos e execução gradual das melhorias, de modo a assegurar a continuidade e a segurança da operação.

Em 2025, destacaram-se a celebração de novas parcerias institucionais, o avanço e a conclusão de projetos estruturantes, como a finalização das obras do Ramal EXPEDICIONÁRIOS - AEROPORTO, bem como a ampliação de serviços em todo o sistema, incluindo os VLTs de Sobral e do Cariri. A implantação de ferramentas voltadas ao cidadão, como a Plataforma Super NINA e o Portal do Horário, reforçou a estratégia de aproximação com os usuários e qualificação do relacionamento institucional.

No âmbito da gestão, a Companhia promoveu a utilização mais eficiente de espaços de negócios e avançou na contratação de novos empregados, fortalecendo sua capacidade operacional e administrativa. Na dimensão ambiental e social, destaca-se a doação de 2,7 toneladas de material reciclável no âmbito do Programa Coleta Seletiva Solidária, além da realização de ações sociais, culturais e de promoção da saúde, evidenciando o alinhamento às práticas de desenvolvimento sustentável.

Este relatório demonstra o esforço contínuo da METROFOR em alinhar sua atuação às expectativas dos cidadãos usuários do sistema metroferroviário, incorporando de forma sistemática

as contribuições registradas nos canais oficiais de Ouvidoria como insumos estratégicos para o aprimoramento das práticas, processos e projetos institucionais. Nesse sentido, a Ouvidoria consolidou-se como canal permanente de escuta qualificada e apoio à gestão, fortalecendo a transparência e a melhoria contínua dos serviços prestados.

Como reconhecimento da maturidade desse processo, registra-se que, em 2025, a Ouvidoria Setorial da METROFOR obteve nota 9,99 na avaliação realizada pela Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado (CGE). Por fim, a Companhia agradece aos cidadãos que utilizaram os canais de Ouvidoria e às áreas internas envolvidas no tratamento das manifestações, reafirmando seu compromisso com a boa governança, a sustentabilidade, a mobilidade urbana de qualidade e a melhoria da qualidade de vida da população cearense.

Agradecemos a todos os manifestantes que contribuíram para os resultados alcançados em 2025!

Fortaleza, 09 de Fevereiro de 2026.



Maria Isomar da Silva Xenofonte

Ouidora Setorial da Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos



Plínio Pompeu de Saboya Magalhães Neto

Diretor-Presidente

ANEXO 1 – Ações realizadas para o cumprimento das variáveis da avaliação de desempenho das ouvidorias**Qualificação do Ouvidor**

Durante o ano de 2025, 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 2025.

Capacitação do Ouvidor - 2025			
Título da capacitação / evento	Organização / local	Período	Carga Horária
I Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / auditório da SEPLAG	27 de fevereiro	3h
II Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / Museu da Imagem e do Som-MIS	29 de abril	4h
III Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / auditório da SEPLAG	18 de junho	3h
IV Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / auditório da SEPLAG	14 de agosto	3h
V Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE/ auditório da Agencia Reguladora de Serviços Públicos Delegados do Estado-ARCE	23 de outubro	3h
VI Reunião da Rede de Ouvidorias	CGE / auditório da SEPLAG	16 de dezembro	3h e 30min
Carta de serviços em foco: Caminhos e Boas Práticas para Elaboração e Atualização	Ouvidoria-Geral da União (OGU) / virtual	22 e 23 de outubro	4h

Curso de Gestão e fiscalização de contratos	METROFOR/ auditório	10 a 14 e 17 de março	20h
Mediação de conflitos em Ouvidoria (exclusiva CGE)	CGE / virtual	21 a 25 de julho	20h
Qualidade nas respostas de Ouvidoria	CGE / virtual	02 a 04 de julho	9h
III Reunião Técnica – Encontro com Comissões Setoriais de Ética 2025	CGE / virtual	08 de outubro	2h
Oficina de Construção do Relatório de Ouvidoria 2025	CGE / virtual	19 de dezembro	3h
Atualização da Certificação em Ouvidoria 2022 - Módulo III: Inteligência Emocional com Foco na Ouvidoria – Isomar Xenofonte	CGE	12 a 16 de setembro de 2022	15h
Atualização da Certificação em Ouvidoria 2022 - Módulo IV: Padronização do Processo de Ouvidoria – Isomar Xenofonte	CGE	03 a 07 de outubro de 2022	15h
Certificação em Ouvidoria 2021 – Cristine Viana	CGE / virtual	10 de maio a 22 de outubro de 2021	123

ANEXO 2 - Engajamento da Ouvidoria nos objetivos do Sistema Estadual de Ouvidoria – Elaboração e apresentação de relatórios periódicos para a gestão do órgão/entidade

A Ouvidoria Setorial da METROFOR produz relatórios mensais e semestrais, enviados à Diretoria da Presidência. Além disso, desde 2023 vem sendo realizado o esforço de melhorar seus relatórios internos de forma a torná-lo uma ferramenta mais robusta de gestão, em que são apresentados dados de compartilhamento das manifestações entre áreas.

Atualmente 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 insuficiente, 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.

Tem-se aqui duas situações. A primeira, em que uma mesma manifestação trata de dois ou mais assuntos completamente diferentes, levando a Ouvidoria a elencar qual assunto, subassunto e área deve constar na plataforma Ceará Transparente como responsável. Neste caso, que é relativamente frequente, ao receber um relatório apenas com os quantitativos de manifestações por áreas com os dados da plataforma o gestor não tem uma visão clara da dimensão da demanda.

A segunda situação se dá quando uma manifestação se refere a apenas uma ocorrência, porém a sua resolução depende igualmente do envolvimento de duas ou mais áreas. Por exemplo: atrasos dos horários dos trens. Por vezes os atrasos ocorrem em função de ocorrências mecânicas como falhas no sistema de refrigeração em que trens, até então em operação (responsabilidade da Gerência de Controle e Tráfego - GECOT), precisam ser deslocados para manutenção corretiva no Centro de Manutenção (responsabilidade da Gerência de Material Rodante e Oficinas - GEMOF). Digamos que o “usuário A” chegou à plataforma e o trem não estava no horário. Ele não estava presente na hora que o trem foi deslocado para manutenção e abriu reclamação com foco apenas no atraso. Neste caso a manifestação é classificada como atraso e direcionada à GECOT, sendo apenas compartilhada com GEMOF. Sobre a mesma ocorrência, o “usuário B”, que estava no trem no momento do problema e viu que o atraso foi gerado por uma falha no ar condicionado, registra manifestação reclamando de problema no sistema de refrigeração e relatando que perdeu uma reunião de trabalho em função do atraso gerado. Neste caso, a manifestação é classificada como problema no sistema de refrigeração, é direcionada à GEMOF e apenas compartilhada com a GECOT.

Perceba-se que, nos dois casos, o problema é o mesmo: o atraso ocasionado o problema com o ar condicionado.

Buscando contribuir para uma tomada de decisão mais assertiva, para o reconhecimento dos fluxos internos para a resolução de problemas de forma integrada e para o reconhecimento do esforço de todas as áreas envolvidas para responder uma mesma manifestação, a Ouvidoria da METROFOR elabora uma planilha complementar à gerada pela plataforma, a partir da qual constrói tabelas e gráficos próprios.

Esses dados vêm sendo utilizados para mapear as subunidades que mais interagem, quais as temáticas em que mais interagem e quais as necessidades de adequações nas rotinas de trabalho podem ser melhoradas a partir dessas informações.

Abaixo segue, a título de exemplificação, recortes de algumas das tabelas e gráficos gerados especificamente para o relatório interno do mês de março de 2025, que são apresentados à presidência e levados à reunião de Diretoria Executiva. Neste mês a plataforma Ceará Transparente registrou 135 manifestações, porém houveram manifestações compartilhadas, totalizando 153 vezes que assessorias e gerências foram acionadas através de uma manifestação de ouvidoria. Com essa informação é possível saber quantas vezes cada subunidade foi acionada e para quais assuntos e subassuntos, estabelecendo conexões e estratégias.

ANEXO 3 - Ações e campanhas de articulação e sensibilização com as áreas internas do órgão/entidade visando o fortalecimento da Ouvidoria

Algumas manifestações pediram atenção especial da equipe de Ouvidoria da METROFOR em 2025. Destaca-se uma, relativa à ocupação e construção irregular em terreno da área de influência próximo às estações Parangaba e Vila Peri.

Em 2023 esse casal foi notificado com auto de embargo sobre a irregularidade do terreno e da obra que estava realizando. Essa ação foi feita pelas áreas responsáveis: Gerência de Interferências (GERIN), Gerência Administrativa (GERAD – equipe de Patrimônio) e Gerência de Segurança Operacional (GESOP – equipe de segurança de via). Como os residentes se negaram a receber o auto de embargo, foram orientados a abrir um processo VIPROC solicitando permissão para dar continuidade à construção. O processo foi aberto, porém não houve resposta da METROFOR e a obra foi temporariamente paralisada. Em maio de 2025 o casal foi novamente notificado, pois retomou as obras. Novamente se recusou a receber o auto de embargo e, quando questionado sobre a natureza legal do auto de embargo, foi orientado que a única contestação a ser feita seria por meio de ação judicial e que poderiam buscar contato com a assessoria jurídica da METROFOR.

Desta forma, ao chegarem no prédio administrativo, foram encaminhados para a Ouvidoria. Em atendimento, percebeu-se dois fatores. Primeiro, havia insatisfação com a forma de abordagem da equipe da GERIN, GERAD e GESOP. Segundo, o questionamento sobre a proibição da construção.

Considerando a natureza dos questionamentos, a equipe de Ouvidoria da METROFOR orientou sobre a abertura de manifestação sobre conduta e a abertura de processo, então via SUITE, e deu encaminhamento com todas as áreas envolvidas.

A Ouvidoria, como porta de acolhimento, fez o seu papel e apresentou em reunião de assessoria a possibilidade de ser criada uma instrução normativa para estabelecer fluxos claros em casos como esses, já que as dúvidas dos cidadãos são comuns nessas situações.

ANEXO 4 - Realização de Ações de Ouvidoria Ativa

Em novembro de 2025 foram realizadas ações de Ouvidoria Ativa no VLT do Cariri, abrangendo os municípios do Crato e Juazeiro do Norte com três momentos diferentes, a representante da Ouvidoria esteve presente.

No dia 10/11/2025, pela manhã, voltada para o público interno, foi feita uma reunião no Centro de Manutenção, no Crato, para apresentar a Ouvidoria, ouvir a gerente, os funcionários e representantes das empresas terceirizadas contratadas. Após explanação, foram esclarecidas dúvidas sobre encaminhamentos de manifestações e oferecidas orientações e sugestões sobre formas de abordagem dos usuários e funcionários. Foi feita uma visita a todo o Centro de Manutenção, funcionários foram abordados e convidados a contribuir com a política de Ouvidoria, bem como foi finalizado o planejamento das ações a serem realizadas.

No mesmo dia, a tarde, foram iniciadas as visitas técnicas às estações do VLT com o propósito de divulgar os canais de Ouvidoria entre os funcionários que trabalham diariamente próximo aos usuários. Neste momento buscou-se conversar com cada chefe de estação, maquinista (quando possível), bilheteiros e seguranças. Foram distribuídos e fixados os cartazes nas bilheterias e pontos-chave nas estações e aproveitou-se para iniciar a abordagem aos usuários na Estação Crato, a maior do sistema do VLT do Cariri.

No dia 11/11/2025, nos períodos da manhã e da tarde, as demais estações foram visitadas. A representante da ouvidoria percorreu toda a linha que liga os municípios de Crato e Juazeiro do Norte e visitou cada uma das estações, desta vez com foco na abordagem do público externo (usuários e transeuntes). Foram feitas rápidas explanações entre grupos e até individualmente nos vagões, com distribuição de panfletos e abordagem informativa, com uso de linguagem cidadã, sobre como participar da Ouvidoria: o seu papel na melhoria das políticas públicas, o direito do cidadão de se expressar e a importância de também elogiar.

Aos usuários foi explicado o fluxo de uma manifestação, desde o seu registro, passando pela Plataforma Ceará Transparente e o encaminhamento da resposta. Foi apontado como cada manifestação é classificada e encaminhada para as áreas competentes, enfatizando que na METROFOR todas as manifestações são compartilhadas com os gerentes, assessores e diretores de cada área competente, além do próprio diretor-presidente. Destaca-se a riqueza das trocas de experiências e expectativas citadas pelos cidadãos, e chamou atenção que vários já haviam recorrido a um canal oficial de Ouvidoria em algum momento.

Por fim, foi feito o convite aos usuários a participarem da melhoria da política pública de transporte e mobilidade urbana através das manifestações. Mais do que isso, em conversas nas plataformas e dentro dos VLTs foi possível abordar o papel da Ouvidoria, tirar dúvidas de adultos e crianças e ouvir as demandas apresentadas.

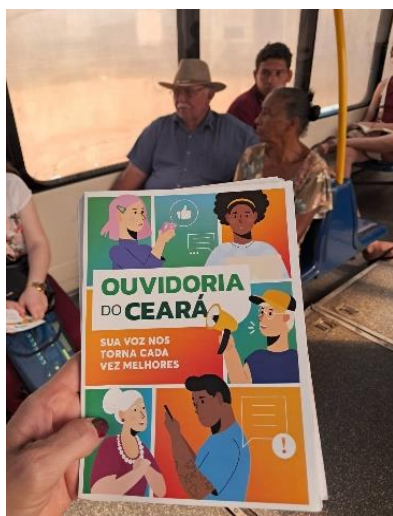
De forma a apresentar a confiabilidade na Ouvidoria, esclareceu-se que o relatório disponibilizado para todos os envolvidos contém não apenas dados primários, pois a forma como são organizados e discutidos em reunião com a alta gestão tem permitido ações direcionadas. Alguns exemplos de melhorias implementadas a partir de manifestações de Ouvidoria foram oferecidos e a reação foi bastante positiva.

Seguem fotos das ações:

Dia 1: Centro de Manutenção do VLT do Cariri e Estação Crato



Dia 2: Estações e VLTs:



ANEXO 5 - Realização de avaliação de serviços prestados pelo órgão/entidade

Em 2022, a METROFOR realizou, com o apoio da Controladoria e Ouvidoria Geral do Estado do Ceará (CGE), uma pesquisa de satisfação sobre o serviço: Cartão do Estudante.

No relatório consolidado da pesquisa, apresentado à alta administração, a Ouvidoria Setorial sistematizou 194 sugestões dos usuários, cuja análise evidenciou a necessidade de intervenções prioritárias, especialmente quanto à diversificação das formas de pagamento, à ampliação de horários e pontos de atendimento, à política de validade dos créditos e à disponibilização de soluções digitais para cadastramento.

Como resposta a essas demandas, a Companhia promoveu, em 2023, a extinção do prazo de validade dos créditos e iniciou, no mesmo exercício, o desenvolvimento de soluções tecnológicas próprias para viabilizar o pagamento via Pix. A implantação ocorreu de forma gradual, com início entre setembro e outubro de 2024, priorizando a Linha SUL do Metrô de Fortaleza, em razão do elevado volume de passageiros, e alcançando plena implantação ao longo de 2025. A expansão para as demais linhas está prevista a partir de 2025.

O sistema foi desenvolvido internamente, por meio da atuação integrada da Assessoria de Tecnologia da Informação e da Gerência Comercial, em parceria com o Banco do Brasil. Para garantir a segurança das transações, foi implantada rede Wi-Fi dedicada em todas as estações da Linha SUL, inclusive nas subterrâneas, além da aquisição de 28 novos equipamentos, distribuídos nas 21 estações, com adequação das bilheterias para operação em dupla interface, voltada ao atendente e ao usuário.

Além de ampliar a conveniência e a segurança para os usuários que optam por meios de pagamento digitais, o Pix contribuiu para a redução do tempo médio de atendimento nas bilheterias, com impacto direto na diminuição de filas e na melhoria do fluxo nas estações. A adesão ao novo meio de pagamento apresentou desempenho positivo desde os primeiros meses de operação.

Com o objetivo de mensurar os impactos da iniciativa e subsidiar o processo de melhoria contínua, está prevista a reavaliação da Pesquisa de Avaliação de Serviços em 2026, permitindo avaliar de forma estruturada os primeiros anos de utilização da ferramenta, considerando que sua implantação ocorreu de maneira integral apenas em 2025. Os resultados esperados contribuirão para o refinamento da estratégia, o aprimoramento dos serviços e a qualificação da experiência do usuário.