

**METROFOR**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA

**METROFOR**



## Apresentação

Bem vindos ao Metrofor!

A Companhia Cearense de Transportes Metropolitanos - Metrofor - é uma empresa de **economia mista, com controle majoritário do Governo do Ceará**, que realiza o transporte de passageiros sobre trilhos no Estado. Uma empresa moderna, em constante transformação e que **está presente na capital e em todas as Regiões Metropolitanas do Ceará**, atendendo as maiores cidades do Estado.

Através de suas linhas e estações, o sistema metroferroviário já transportou **27.244.414,15 passageiros** entre os meses de janeiro e novembro de 2024.

## Nossos Números

**1** Linha em  
implantação

**5** Linhas em  
operação

**84** KM de linha

**63** Estações em  
operação

**7** Municípios  
contemplados



# Linha do Tempo

**1997**  
Criada a Companhia  
Cearense de Transportes  
Metropolitanos

**2012**  
Requalificação  
da Linha Oeste

**2016**  
Início da  
Operação  
Comercial do  
VLT de Sobral

**2018**  
Assinatura da  
Ordem de  
Serviço da  
Linha Leste

**1997**  
Metrofor inicia a  
operação da Linha  
Oeste

**2009**  
Início da  
Operação  
Assistida  
do VLT Cariri

**2012**  
Início da  
Operação  
Assistida  
da Linha Sul

**2014**  
Início da  
Operação  
Assistida do  
VLT de  
Sobral

**2017**  
Início da  
Operação  
Assistida  
da Linha  
Nordeste

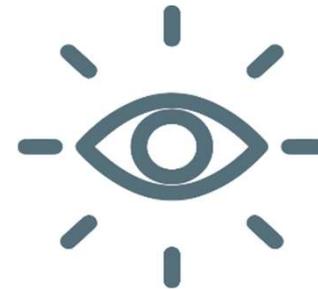
**2022**  
Inauguração da  
estação  
Expedicionários,  
parte do Ramal  
Aeroporto

## Identidade



### MISSÃO

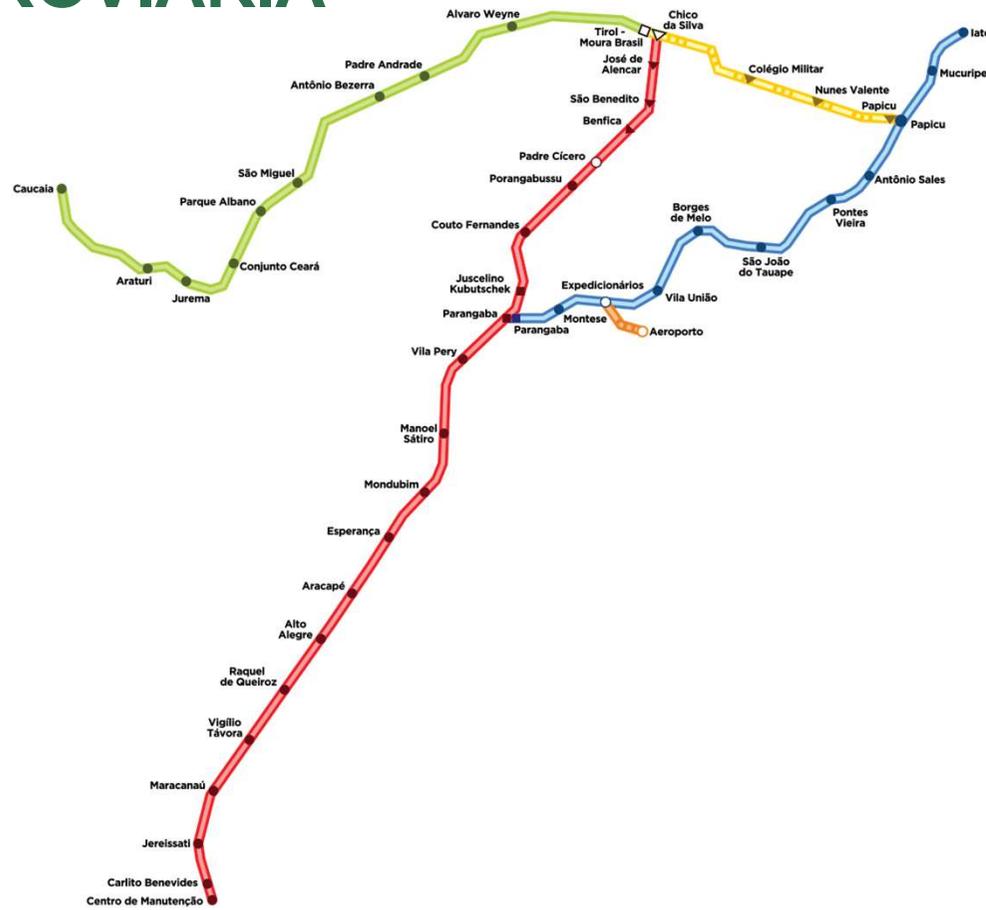
Promover inclusão social e economizar o tempo das pessoas, contribuindo para o desenvolvimento do Estado do Ceará.



### VISÃO

Ser uma empresa de transporte de passageiros eficiente, de alta tecnologia, sustentável nos âmbitos social, econômico e ambiental, estruturadora da mobilidade urbana integrada, conquistando a confiança da população, reconhecida como referência pelos serviços prestados e pela participação no desenvolvimento do Estado do Ceará.

## REDE METROVIÁRIA



■	INTEGRAÇÃO SUL - VLT
▼●	INTEGRAÇÃO LESTE - VLT
□	INTEGRAÇÃO LESTE - OESTE
▽	INTEGRAÇÃO LESTE - SUL
▼	ESTAÇÃO SUBTERRÂNEA
●	ESTAÇÃO DE SUPERFÍCIE
■	ESTAÇÃO ELEVADA
○	ESTAÇÃO EM CONSTRUÇÃO
—●—●—●—	RAMAL AEROPORTO
—	LINHA SUL
—	LINHA OESTE
—	LINHA LESTE
—	RAMAL MUCURIPE / PARANGABA
—	LINHA EM OPERAÇÃO
—●—●—●—	LINHA EM CONSTRUÇÃO

## Quadro Resumo de Cada Linha

Linha	Horário de Funcionamento	Veículo	Tarifas	Passageiros Transportados 2023	Passageiros Transportados 2024 (até novembro)
Sul	05:30 às 23:50h	Trens Elétricos	R\$ 3,60	8.990.789	8.634.443
Nordeste	05:30 às 23:10h	VLTs Diesel	Gratuito	3.235.411	3.561.259
Oeste	05:30 às 20:40h	VLTs Diesel	R\$ 1,00	1.932.049	1.559.686
Sobral	05:30 às 22:58h	VLTs Diesel	R\$ 1,00	1.057.364	1.028.238
Cariri	06:00 às 19:36h	VLTs Diesel	R\$ 1,00	515.088	454.298

## Principais conquistas alcançadas em 2024

A Ouvidoria do Metrofor tem dado continuidade ao acompanhamento de ações iniciadas através de manifestações registradas na plataforma Ceará Transparente, bem como àquelas iniciadas através da Pesquisa de Avaliação da Satisfação de Serviço, realizada através de parceria com a CGE no ano de 2022.

A setorial também vem aprofundando o diálogo com as diversas áreas da empresa promovendo a divulgação da Ouvidoria e seus canais em momentos internos promovidos pela Comissão Interna de Prevenção de Acidentes de Trabalho e Assédio.

Vamos conferir as nossas principais conquistas conosco!

## Pesquisa de Avaliação de Serviço: inferências

A Pesquisa de Avaliação de Serviço foi realizada em 2022. No relatório apresentado à gestão superior, a ouvidoria setorial inseriu um balanço das 194 sugestões coletadas, evidenciando a urgência de tratamento de alguns aspectos como a diversificação das formas de pagamento, a ampliação dos horários e locais de atendimento, a validade dos créditos e o cadastramento online.

A validade dos créditos foi extinta em 2023 e no mesmo ano foram iniciados os trabalhos para desenvolver sistemas próprios para pagamento através de Pix e para cadastramento online, ambos implementados em 2024.

## Pesquisa de Satisfação de Serviço: cadastramento online para solicitação de cartão

Implantado para o Cartão Múltiplo em fevereiro, a Companhia tem projeção para expansão do cadastramento online para os demais tipos de cartão em 2025.

O formato presencial foi mantido para garantir o acesso a todos os públicos e, assim como a coleta dos cartões prontos, nos mesmos locais e horários já disponíveis (Estação Parangaba e Estação Benfica).

## O que melhora com o cadastramento e solicitação online?

- Maior praticidade e rapidez.
- Maior quantidade de informações, ampliando a identificação do perfil do usuário do sistema metroviário. Com isso forma-se um banco de dados mais robusto, o que pode subsidiar o planejamento e a tomada de decisão, bem como aproximar a Companhia e o usuário através de pesquisas para mapeamento de demanda por setores sociais, idade e etc.
- Facilidade na personalização do Cartão Múltiplo, que agora conta com o nome e número de CPF do usuário, trazendo mais segurança para o usuário em caso de perda, roubo ou furto.

## Passo a passo para o cadastramento online

**METROFOR CEARÁ**

# Cartão Múltiplo

Saiba como solicitar o seu pela internet

- 1** Para se cadastrar acesse o link na tábua ou direto no site [metrofor.ce.gov.br](http://metrofor.ce.gov.br) e clique em "**Cadastro do Múltiplo**".
- 2** Preencha os dados solicitados e escolha qual estação você receberá o seu cartão: **Benfica ou Parangaba**.
- 3** Você receberá um email para **confirmação do Cadastro**. Caso não esteja na sua caixa de entrada, verifique também no SPAM ou Lixo Eletrônico.
- 4** Siga as instruções no email para **copiar o token** de confirmação e clique para **confirmar o cadastro**.
- 5** O cartão ficará **pronto em até 10 dias úteis** e você pode acompanhar o seu pedido também pelo site, na mesma página em que fez o cadastro. **Depois é só retirar na estação escolhida.**

**METROFOR CEARÁ**

## Pesquisa de Avaliação de Serviço: pagamento com Pix

Implantado entre os meses de setembro e outubro de 2024, o sistema Pix foi priorizado para a Linha Sul do Metrô de Fortaleza por ser a linha de maior movimentação de passageiros. A Companhia tem projeção para expansão do sistema para outras linhas a partir de 2025.

No primeiro mês de funcionamento do sistema o volume de aquisições realizadas através de Pix já alcançou 18% do total de aquisições, totalizando quase 75 mil transações.

## Como foi desenvolvido e implantado o pagamento com Pix?

- Sistema interno foi desenvolvido pela Assessoria de Tecnologia e pela Gerência Comercial do Metrofor.
- Funciona através de uma parceria com o Banco Brasil.
- Para garantir a segurança de dados de transação virtual foi necessário implantar um sistema de Wi-Fi exclusivo em todas as estações, inclusive nas estações subterrâneas.
- Foram adquiridos 28 novos equipamentos para contemplar as 21 estações da Linha Sul.
- Cada bilheteria foi equipada com duas telas, uma voltada para o bilheteiro e outra para o usuário.
- Foi realizado treinamento da equipe de bilhetagem.

## O que melhora com o pagamento com Pix?

- Maior praticidade e segurança para os usuários que optam por não portar dinheiro em espécie.
- Redução do tempo de atendimento na bilheteria.
- Filas mais curtas e apenas em horário de pico.
- Satisfação dos usuários, em especial os mais jovens.



## Passo a passo para o pagamento com Pix

Tela usuário 1: início



Tela usuário 2: QR-Code



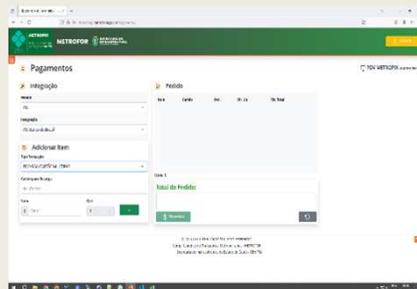
Tela usuário:3 confirmação de pagamento



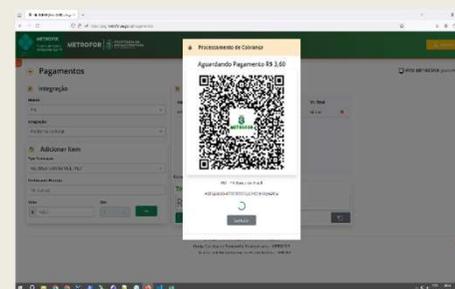
Recibo emitido



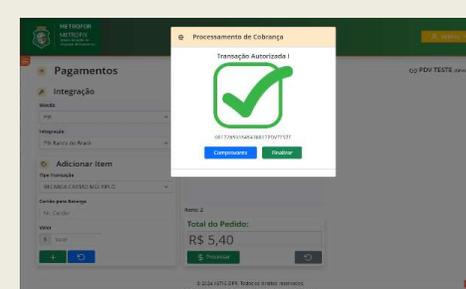
Tela operador 1: dados da solicitação



Tela operador 2: processamento de cobrança



Tela operador 3: geração de QR\_Code



## O que significou a implantação do Pix e do cadastramento online internamente?

- Maior ordenamento e segurança nas estações com a diminuição de filas e, portanto, de possíveis desconfortos
- Rotina contábil automatizada em percentuais que se mostram crescentes.
- Desenvolvimento e acompanhamento das operações virtuais trouxe desafios e dinamização para a gestão.
- Treinamento e modernização da companhia.
- Integração entre diversas áreas resultando em conquistas internas que inclusive favorecem uma melhor rapidez e qualidade nas respostas de ouvidoria, uma vez que as áreas conversam entre si.

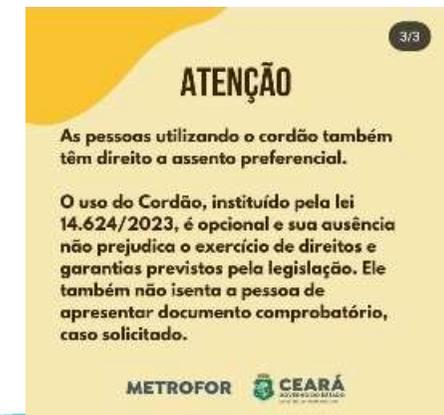
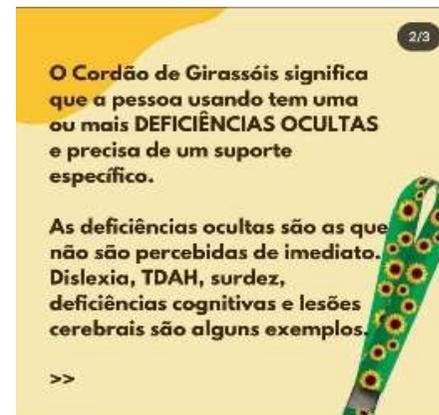
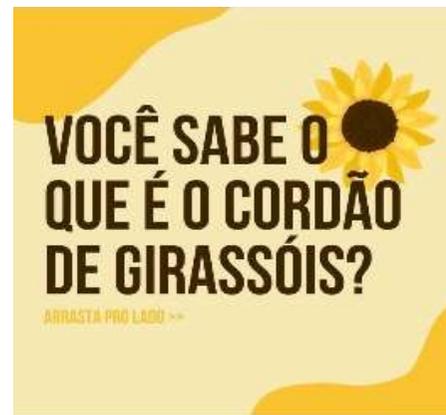
A satisfação dos nossos funcionários, o empoderamento e a integração entre setores e pessoas resultante desses trabalhos constituem um ganho nem sempre reconhecido no dia a dia das instituições, mas muito importante pra nós!

Abaixo registros das nossas equipes finalizando a implantação e treinamento e a alegria no 1º dia de funcionamento do pagamento com Pix nas estações.



## Ações sociais nascidas em manifestações de Ouvidoria

Além da implantação de sistemas para melhoria direta do serviço, o Metrofor vem se aproximando cada vez mais de seus usuários através de ações sociais que muitas vezes nascem na ouvidoria e isso para nós é uma grande conquista! Ações como aniversário de criança em estação, acolhimento de vigilantes que socorreram adequadamente um usuário cardiopata com mal súbito, adequação de regras à necessidades especiais como a de uma criança com transtorno de espectro autista que havia sido alertada sobre a inviabilidade de embarcar sem camisa e a Campanha Fita Girassol que representou ampla sensibilização nas estações e redes sociais sobre a importância do respeito às deficiências ocultas, incluindo o treinamento das nossas equipes.



**METROFOR**



**CEARÁ**  
GOVERNO DO ESTADO  
SECRETARIA DA INFRAESTRUTURA