

Combinar Excelência Operacional com Sustentabilidade Financeira

Alvaro Caballero Rey / Gerente Comercial e Assuntos Corporativos, Metro de Santiago do Chile, Setembro 2015



Temas

1. Introdução
2. Estratégia de Serviço
3. Excelência Operacional
4. Sustentabilidade Financeira



Temas

1. Introdução
2. Estratégia de Serviço
3. Excelência Operacional
4. Sustentabilidade Financeira



■ Hoje:

- 867 km² superfície
- 6,5 milhões de moradores
- 2,6 viagens diários/morador
- 1,3 milhões veículos privados
- 0,2 veículos/moradores
- US\$ 14.000 por morador

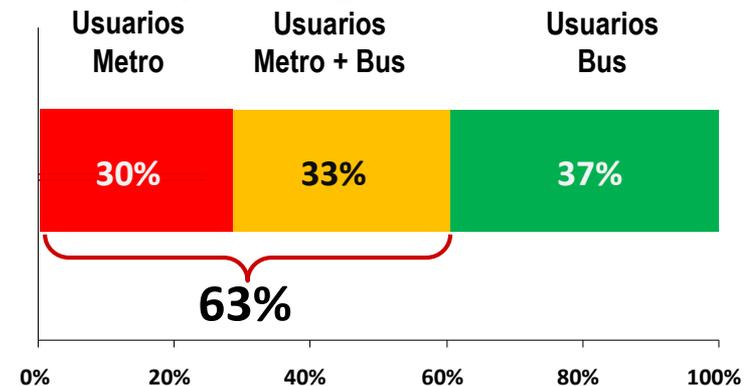
■ 2020:

- 8 milhões de moradores
- 3 viagens diários/morador
- 3,6 milhões de veículos privados
- 0,5 veículos/moradores

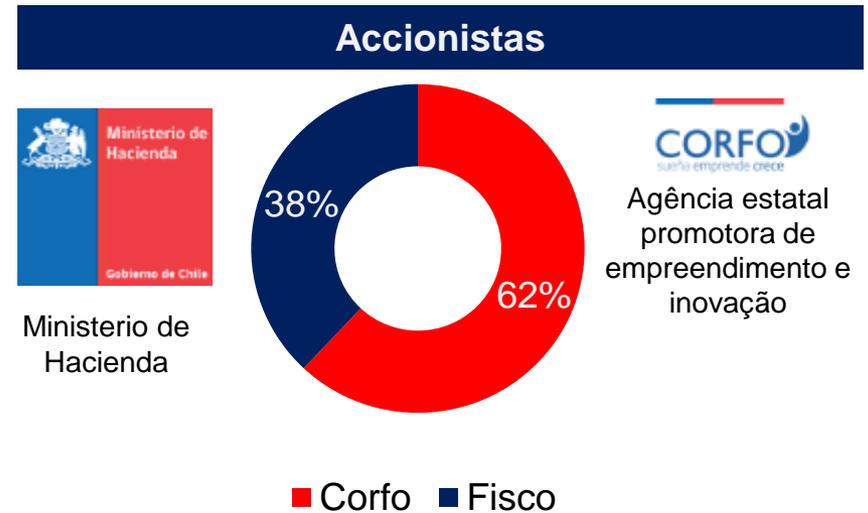


- Transporte público integrado (bus + metro):
 - 4,0 milhões de viagens diários.
 - 6,2 milhões de etapas (bips).
 - 1,6 etapas por viagem.
- Meio de pagamento:
 - Integração física y tarifaria.
 - 5,5 milhões de transações diárias.
 - Cargas anuais de aproximadamente \$ 550.000 milhões.

Distribuição de Viagens no Transporte Público



- Empresa de propriedade da República do Chile.
- O Metrô é regido por sua própria lei orgânica, a qual transformou o Metrô de serviço público em sociedade anônima em 1989.
- É regido pelas normas que se aplicam às sociedades anônimas abertas.
- Inscrita na Superintendência de Valores e Seguros (SVS).



- 667 mil. de viagens, o que representa um aumento de 0,12% (773.351) em comparação até 2013.
- Fluência média de passageiros em dia laboral foi de 2.387.000.
- 31% das viagens em horário de pico, um 69% se efetuou em horário fora de pico.



Rede de Metro: Axis Estructurante do Transporte Público de Santiago

	L1	L2	L4	L4A	L5	Total
Cantidad de Estaciones	27	22	23	6	30	108
Longitud (Km)	20	21	24	8	30	103
Flota de Coches	414	156	198	18	289	1.075
Flota Trenes	48	23	33	6	43	153
Pasajeros / año (MM)	262	122	120	20	144	668

Cifras a Dic. 2014

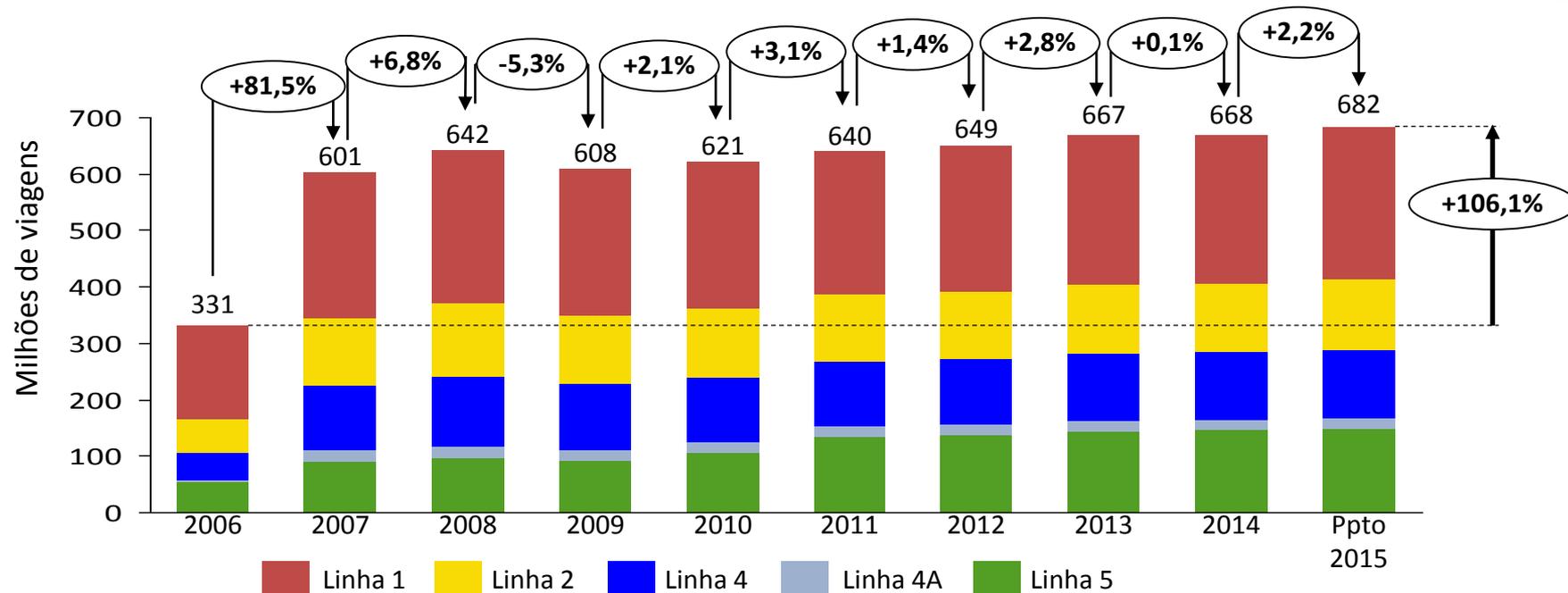


Crescimento da rede do Metro

años	Kms.	Total no 2020
'70-'80	25	149
'80-'90	2	
'90-'00	13	
'00-'10	54	
'11-'15	9	
'16-'20	46	



Contexto: Fluência Crescente com modelo operacional complexo

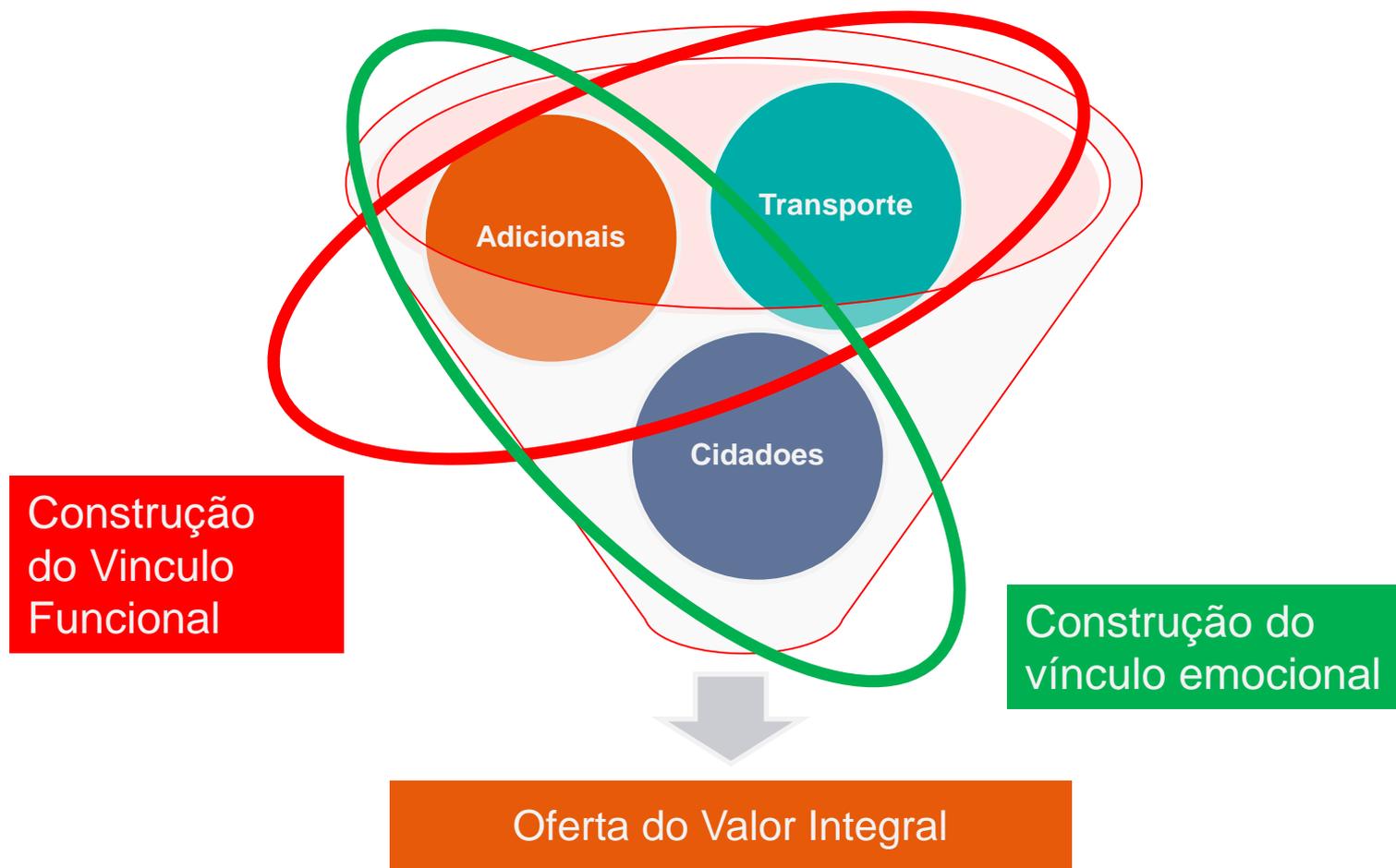




Temas

1. Introdução
2. Estratégia de Serviço
3. Excelência Operacional
4. Sustentabilidade Financeira





É uma estratégia centrada na experiência do cliente, proporcionado momentos memoráveis e protegendo suas interrupções.

- 1** Qual é o serviço
- 2** Como o forneço
- 3** Como devo comunicá-lo e apresentar-me

....Conseguir que nossos clientes cheguem aos seus destinos de forma rápida, segura, pontual com um serviço amável e informado.

Propósito de Serviço

Somos Pessoas que servem aos seus clientes, objetivando melhorar sua qualidade de vida

Pilares do Serviço

São dotados de um sentido e direção voltadas à ações futuras. Proporcionam clareza sobre quais são os principais cursos das ações, através das quais se responderá às necessidades dos clientes.



Informar

Oportuna e
transparentemente



Educar

Promovendo um
comportamento que
permita a coexistência
entre o respeito e a
empatia



Proteger

Garantindo um espaço
seguro que proporcione
tranquilidade aos nossos
passageiros

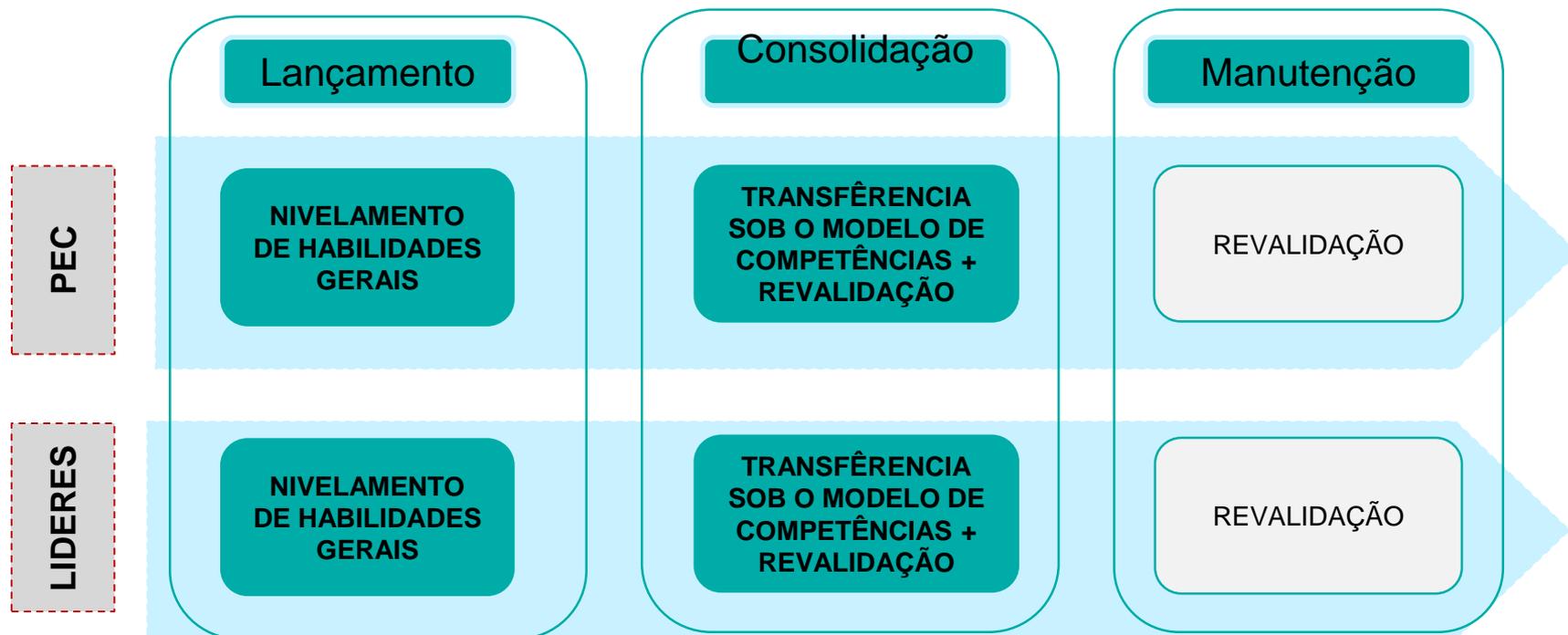


Empatizar

Estando próximo às
necessidades dos
nossos clientes

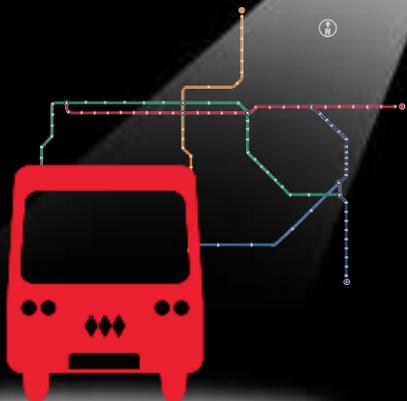
Escola de Serviço

Tem como objetivo oferecer às nossas equipes os valores da Estratégia de Serviço e nossas ferramentas que permitam potencializar e fortalecer a experiência de viagem dos nossos passageiros, oferecendo um serviço cada vez mais profissional, amável e informado.



O maior desafio de implementação é a transformação cultural implícita na Estratégia de Serviço Metrô

É uma mudança de visão, de foco

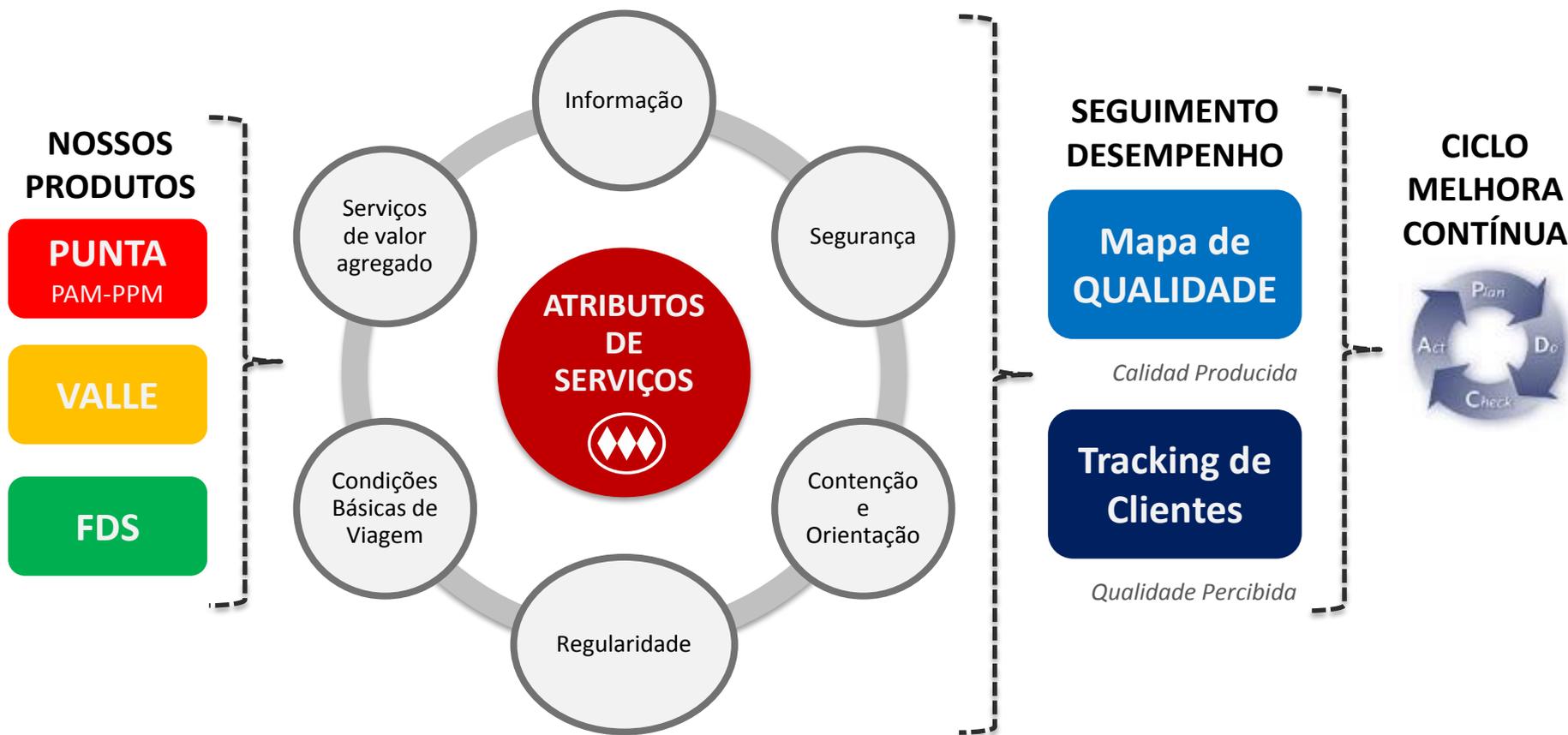


Uma nova forma de fazer as coisas, de nos relacionar e de entender nosso serviço.

Experiência de viagem



MOMENTOS DA VIAGEM



Temas

1. Introdução
2. Estratégia de Serviço
3. Excelência Operacional
4. Sustentabilidade Financeira



PROCESSOS E MELHORIAS

- Definição das estratégias operacionais de tráfego de trens, baseadas na utilização eficiente do material rodante e na experiência de viagem do passageiro.

- Ajuste da oferta á demanda sem aumentar o pessoal dos trens.
- Implementações a curto prazo.

Tempos de espera
(intervalos,
pax nas
plataformas)

Tempo de
Transferência
entre trens
(pax afetados)

Tempo de
viagem

Conforto da
Viagem (
densidade)

- Simulações Teóricas
- Simulações Dinâmicas ([Opentrack](#))

Operação Expresso

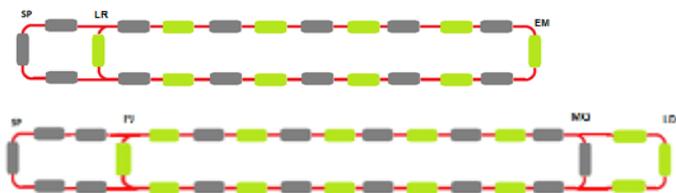
Operação Circulares

Operação com
Injeções

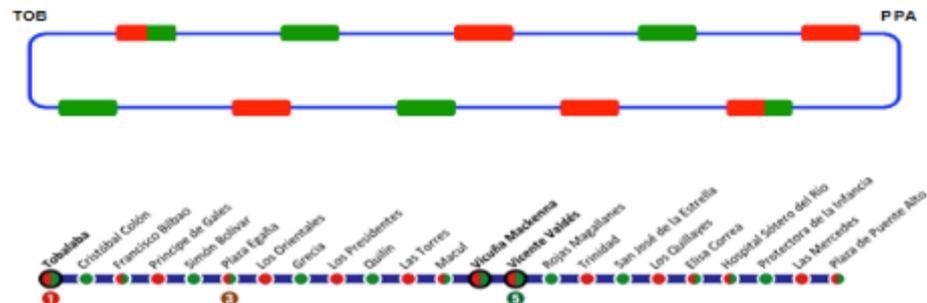
Lançadeiras



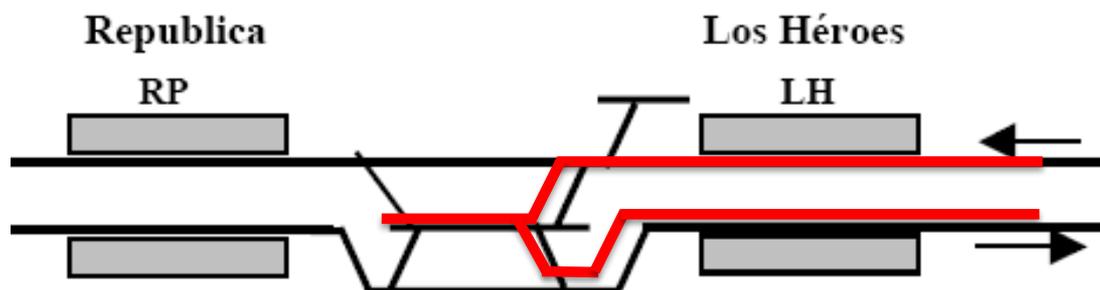
Operação Circulares



Operação Expresso



Operação com Injeções

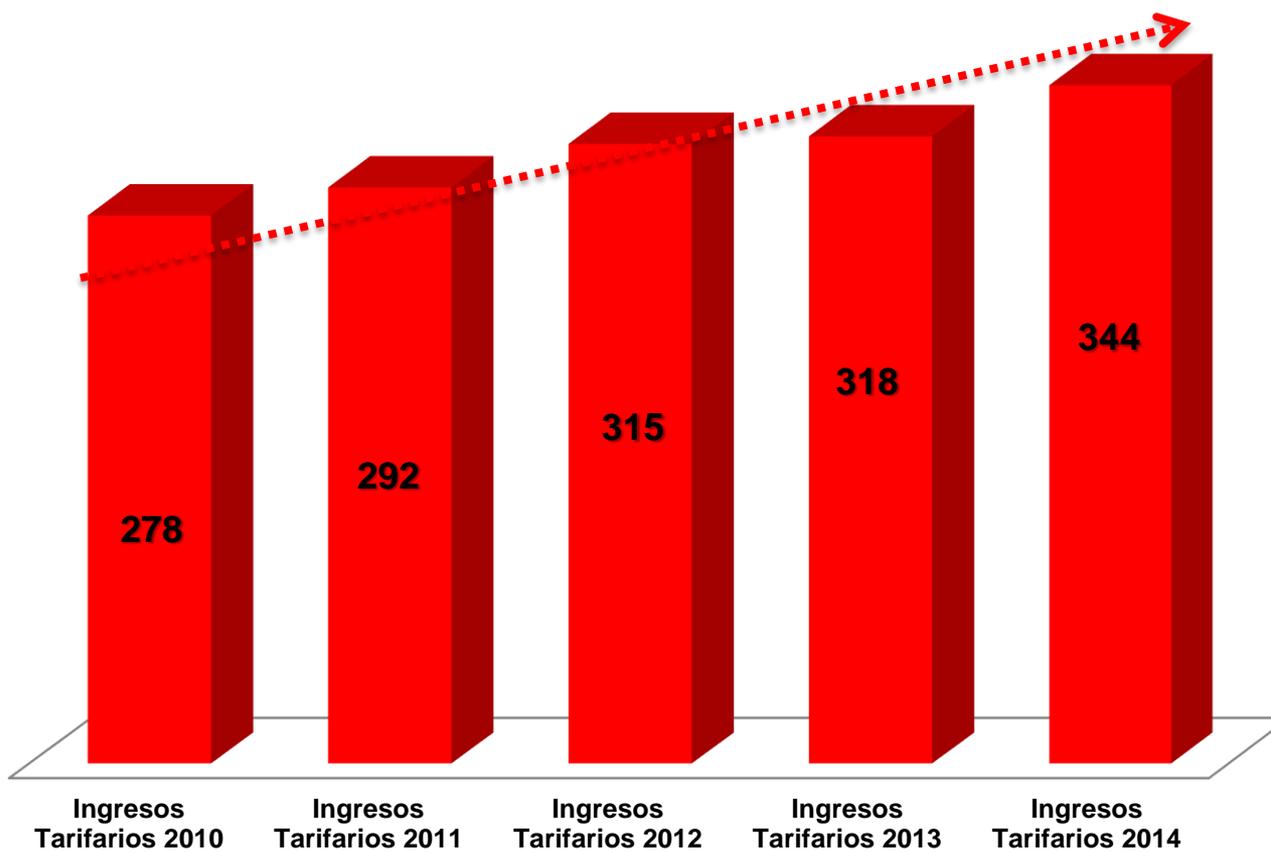


Temas

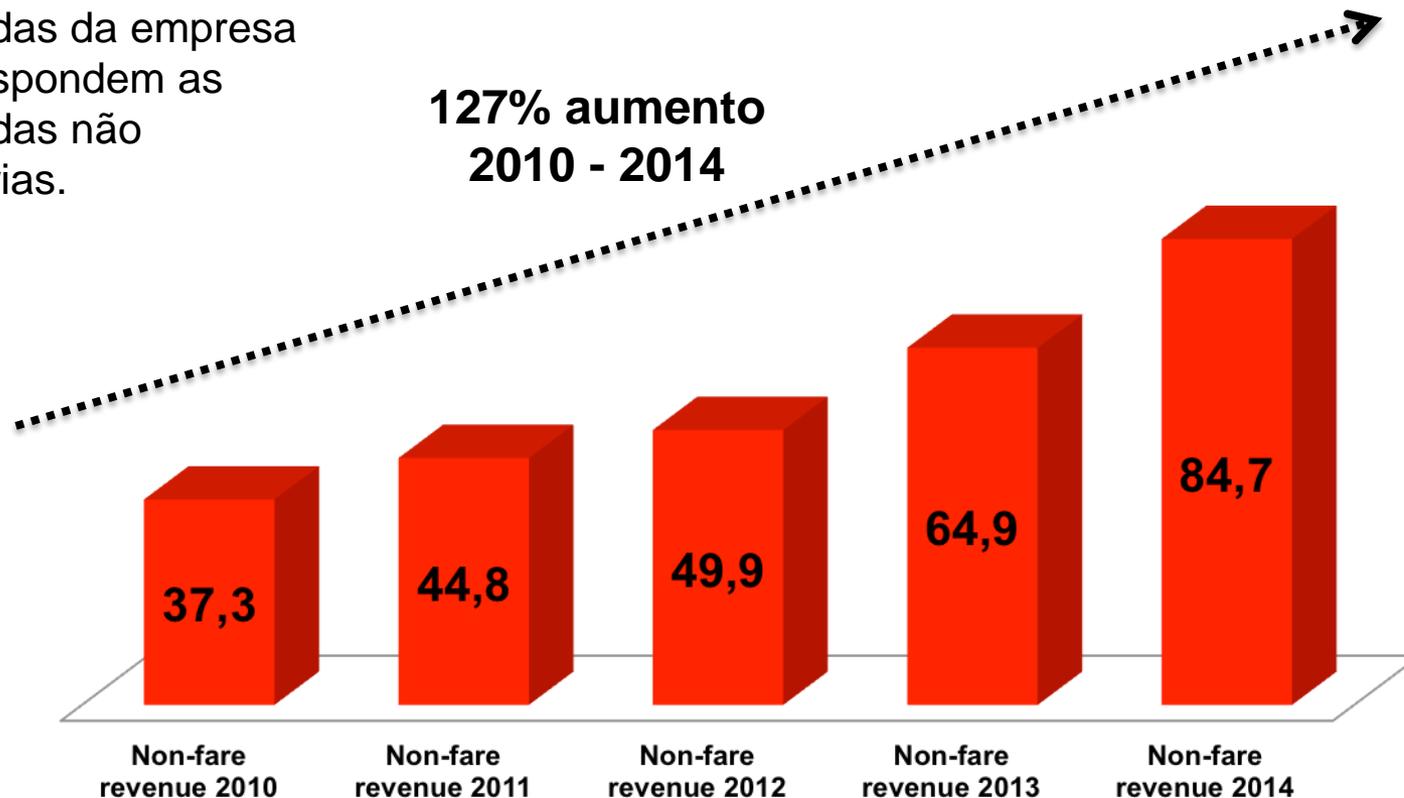
1. Introdução
2. Estratégia de Serviço
3. Excelência Operacional
4. Sustentabilidade Financeira



19,2% de
incremento 2010-2014



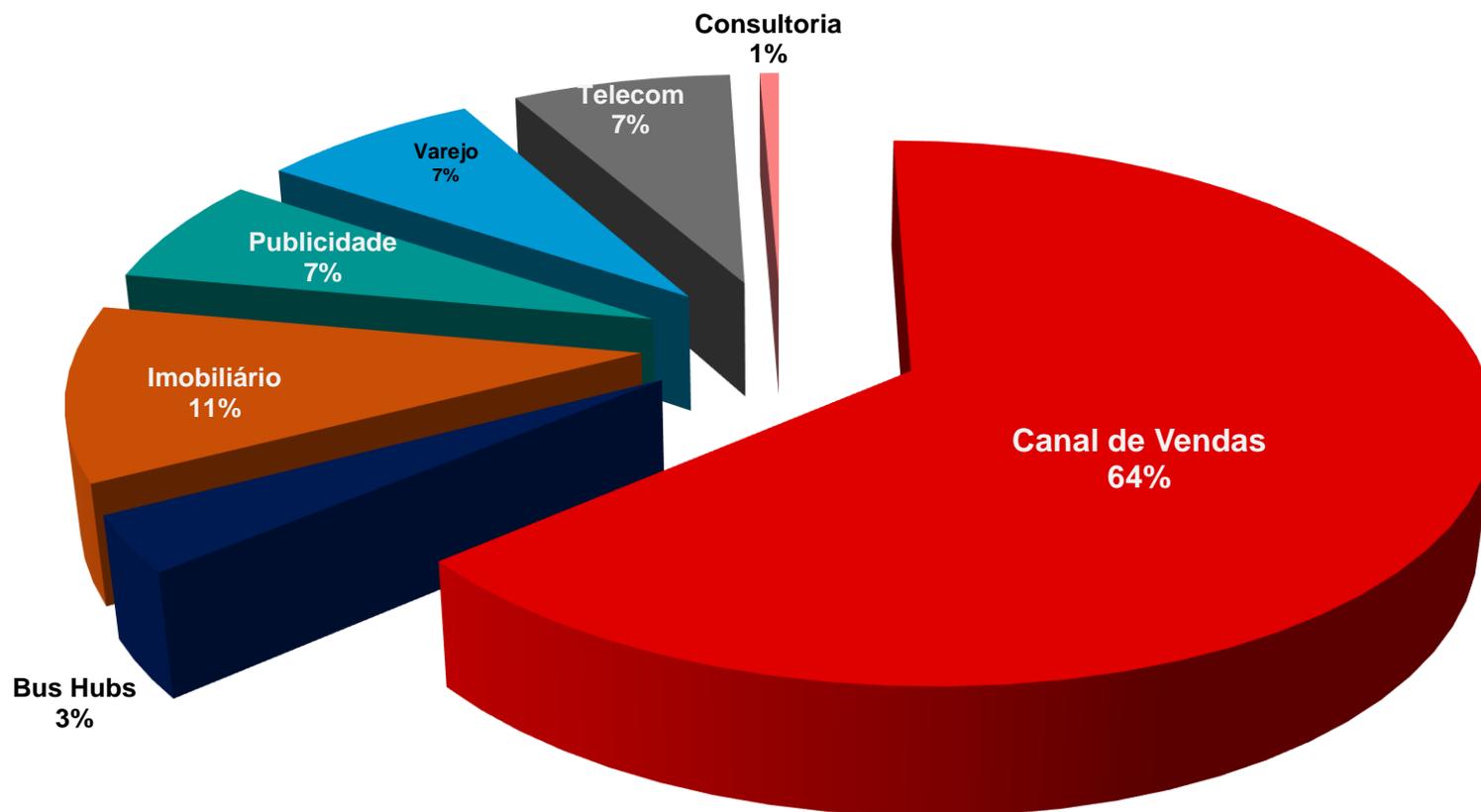
Em 2016, 18% das entradas da empresa correspondem as entradas não tarifárias.



Taxa de Referência: 1 US\$= 650 CLP

Fatores de Sucesso:

- Estratégia agressiva de desenvolvimento comercial
- Eficiente Gestão de Custos







Conclusões

Tanto a estratégia operacional como a sustentabilidade financeira pegam como insumo para o desenho á estratégia de serviço.

A implementação da estratégia de serviço è uma mudança cultural, por ló qual requiere comunicação em todos os níveis da empresa e entre as diferentes gerencias.

Um planejamento ambicioso do desenvolvimento dos negócios è condição para um crescimento sustentável.

Os negócios não tarifários são parte substancial do serviço, por ló qual devem aportar a melhorar à imagem e à experiência.

O cliente tem que perceber os negócios como parte dos atributos desejados do serviço.

Combinar Excelência Operacional com Sustentabilidade Financeira

Alvaro Caballero Rey / Setembro 2015

