



**METRÔ RIO**

Caminhos para uma vida Melhor



## A CONCESSÃO

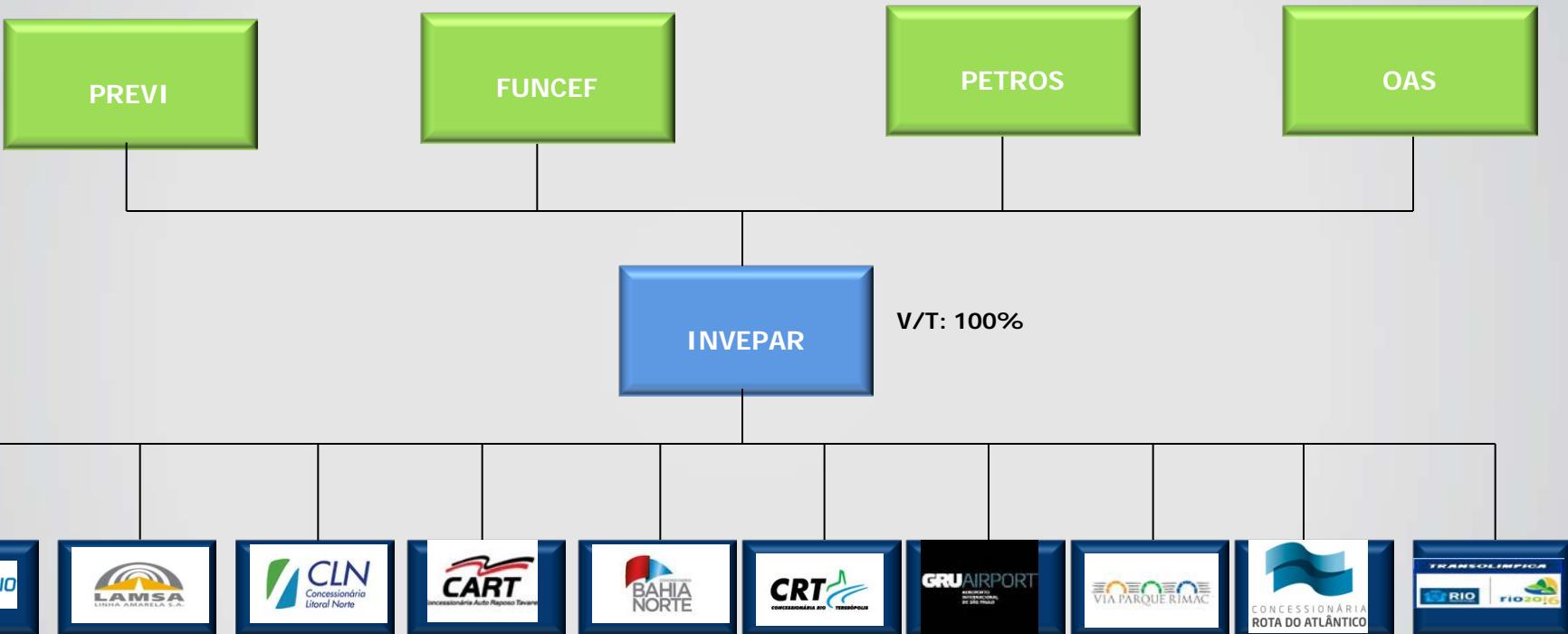
Leilão realizado pelo Governo do Estado do Rio de Janeiro, em dezembro de 1997, para a concessão dos serviços públicos metroviários de passageiros das Linhas 1 e 2, por 20 anos, prorrogáveis por igual período (\*).

Início da operação: 05 de Abril de 1998

(\*) Em 27 de dezembro de 2007 prorrogado o Contrato de Concessão até 27 de janeiro de 2038.



# ACIONISTAS



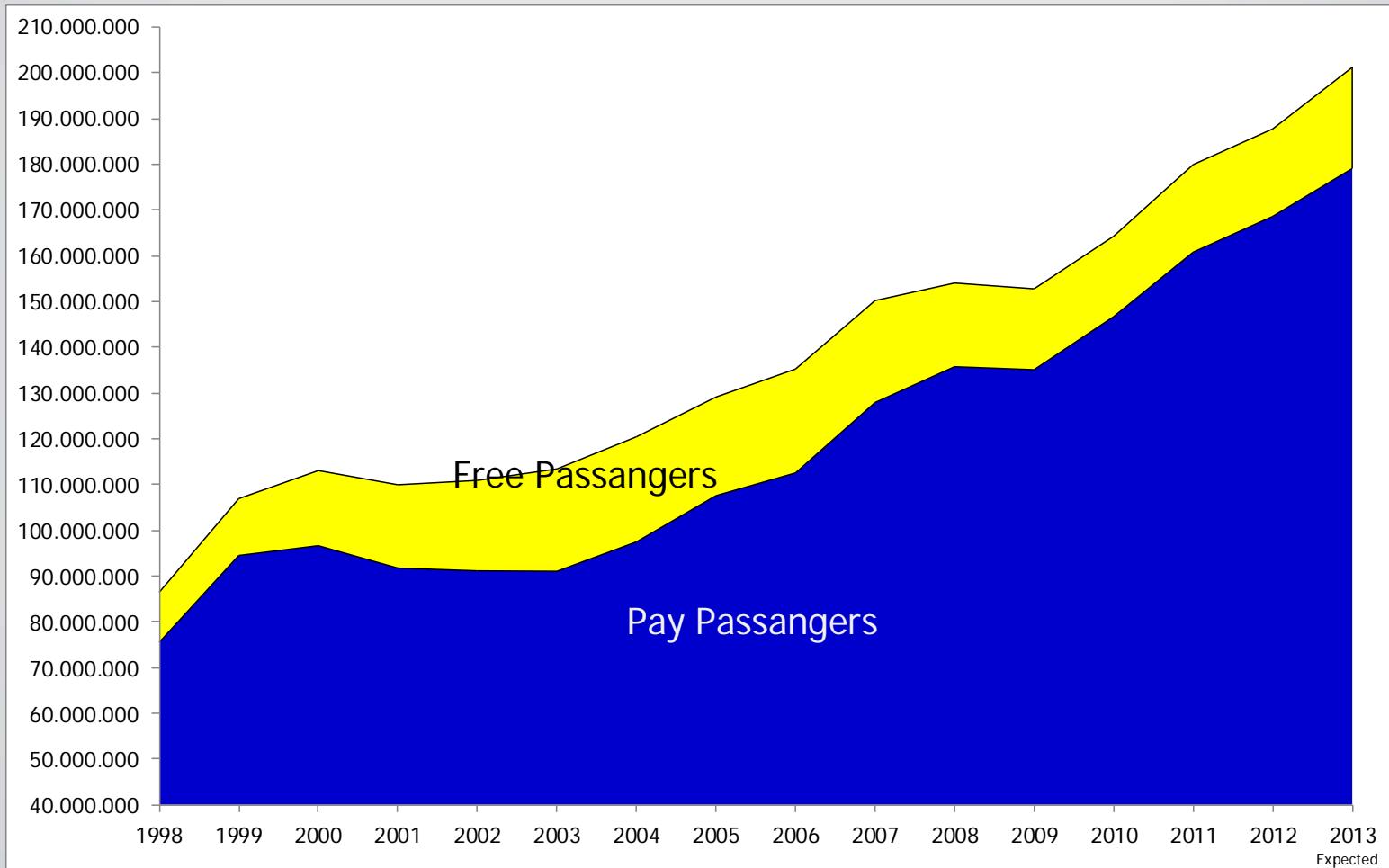


## CONTEXTO GERAL 1998 / 2013

	PRÉ- PRIVATIZAÇÃO	ATUALMENTE
NÚMERO DE EMPREGADOS	Adm 3.500 Oper. 1.500	Adm 304 Oper. 2.137
KM	25,3	40,9
ESTAÇÕES	24	35
TRENS	21	49
PASSAGEIROS/ DIA ÚTIL	308.000	650.000
MKBF	25.000	275.000
% DA FROTA EM OPERAÇÃO	60,5	98,9
% DA FROTA FORA DE SERVIÇO	14	0
HORAS SEMANAIS DE OPERAÇÃO	102	130
CARRO KM ANUAL	9,7 MM	27,0 MM
DEFICIT ANUAL PARA O ESTADO	U\$ 100 MM	0



# PASSAGEIROS TRANSPORTADOS POR ANO (X MIL)





## Indicadores

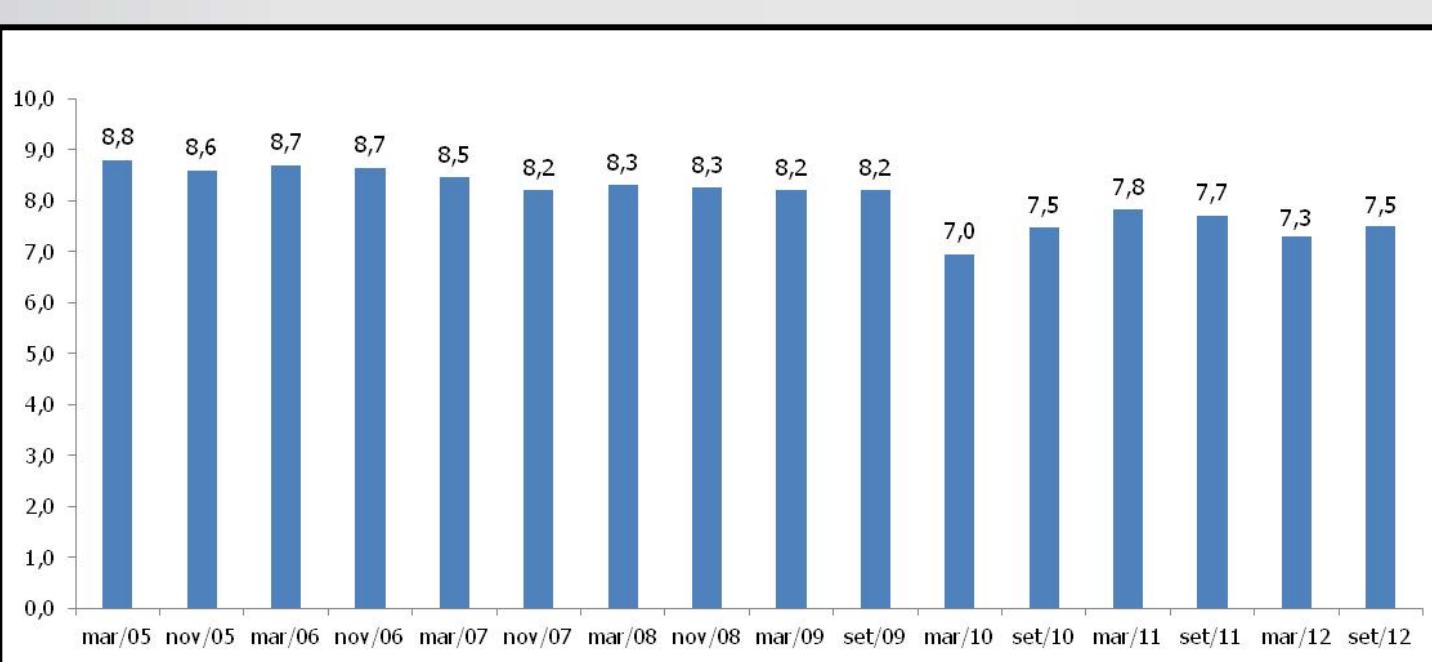
- IRIT (Índice de Regularidade do Intervalo entre Trens) – É medido nos dias úteis (picos da manhã e tarde). A meta mensal é atingir no mínimo 80% dos intervalos entre trens previstos em cada linha.
- ICPO (Índice de Cumprimento da Programação da Oferta) – É medido nos dias úteis (picos da manhã e tarde, horas fora de pico). A meta mensal é atingir no mínimo 90% das partidas previstas em cada linha.
- ION (Índice de Ocorrências Notáveis) – É medido diariamente (dias úteis, sábados e domingos). A cada mês podem ocorrer apenas 10 incidentes que causem atrasos superiores a 2,5 vezes o intervalo entre trens previsto.
- IQS (Índice de Qualidade do Serviço) – Deve ser avaliado duas vezes ao ano, em Março e Setembro. Existem 18 parâmetros de qualidade específicos, os quais são medidos para cada linha, além de um outro relacionado à qualidade geral do serviço. Para cada um dos atributos existe uma meta específica. Estes parâmetros mostram os resultados do uso do serviço do sistema metroviário em termos de eficácia e as notas podem variar entre 0 e 10.



# Índice de Qualidade do Serviço - IQS

## Itens Avaliados

Limpeza de Estação	Conservação de estação	Tempo de Espera na Plataforma	Tempo de Compra de Bilhetes
Limpeza de Trens	Conservação dos trens	Conforto	Iluminação das Estações
Comunicação Visual	Atendimento dos Empregados - Bilheteria	Sonorização das Estações	Sonorização dos Trens
Segurança do Sistema	Tempo de Viagem	Escadas Rolantes	Informações aos Usuários
Funcionamento do Ar Condicionado	Atendimento dos Empregados - Segurança		Qualidade do Serviço em Geral





# Projeto Metrô Século XXI



# MetrôRio



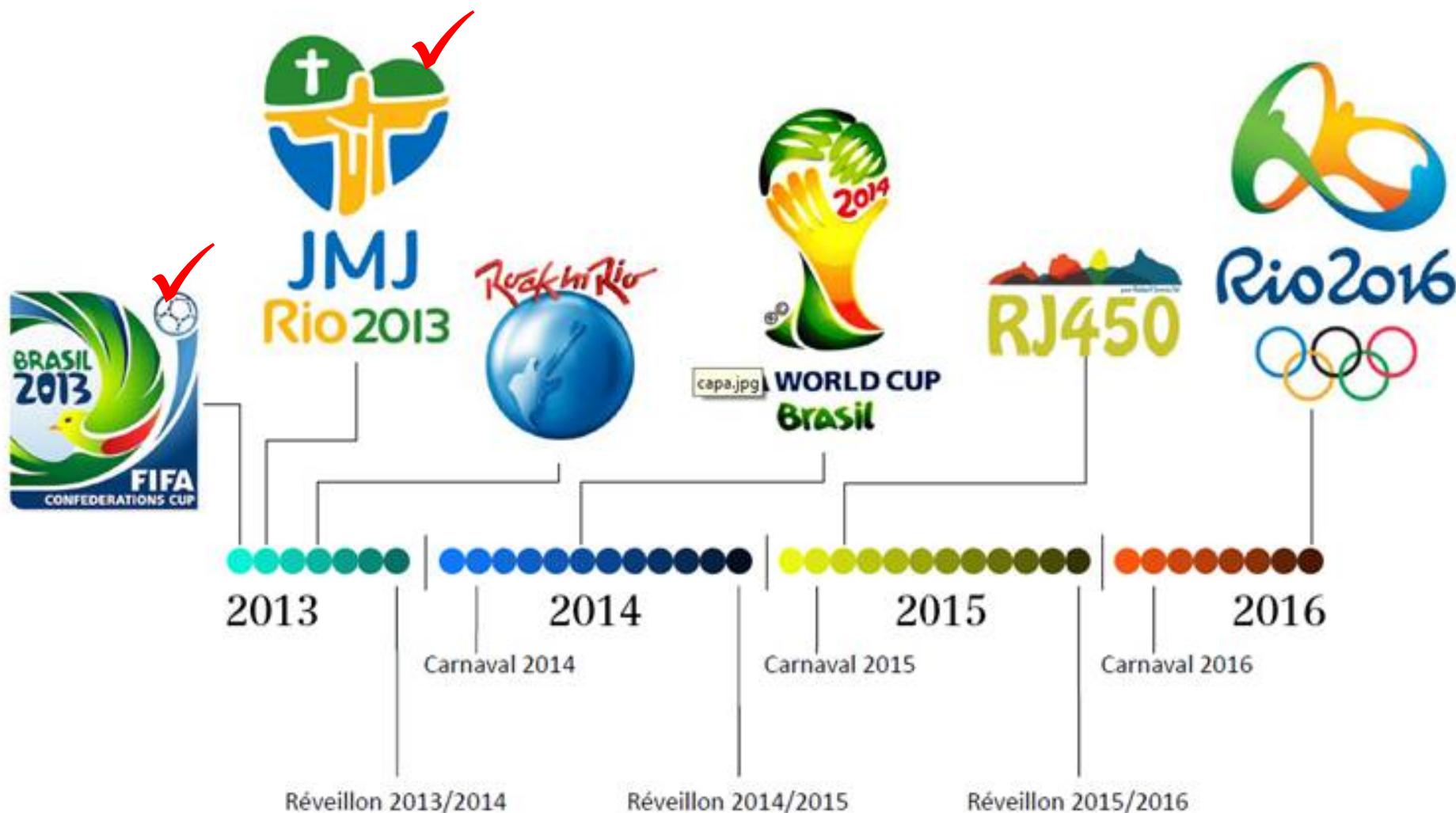
- 35 Estações
- 2 Linhas
- 40,9 Km de Trilho
- 2 linhas de Metrô na Superfície
- Estações de integração com ônibus e trem
- 2.400 funcionários
- 8% de participação de mercado



# Mega Eventos MetrôRio



## OS EVENTOS





## COPA DAS CONFEDERAÇÕES FIFA - CCF

- 3 jogos no Rio em 16, 20 e 30 de junho (final)
- 3 estações para atender ao evento (entorno)
- Total de expectadores: 73,000
- Hospitalidade/VVIP/VIP/Mídia: 15.000 – carro ou transporte especial
- Metrô e Trem liberados para expectadores com ingresso



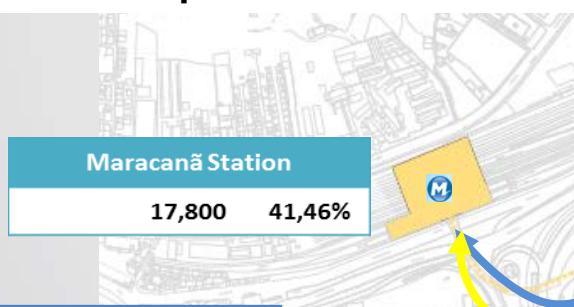
# PLANEJAMENTO DE TRANSPORTE COPA DAS CONFEDERAÇÕES FIFA

## Plano de Mobilidade

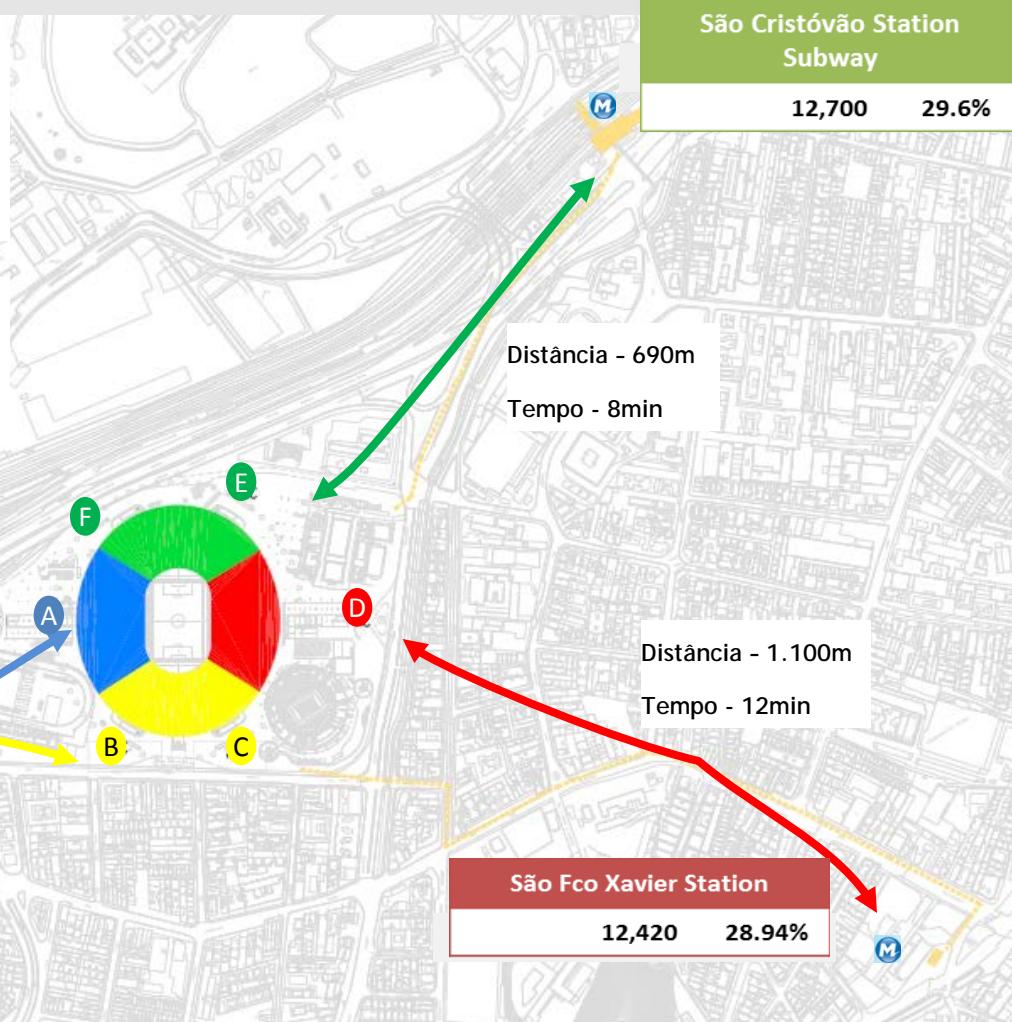
A estratégia foi reconsiderada, baseada em:

- origem dos ingressos que foram vendidos;
- capacidade das estações;
- distribuição do público nos setores do estádio.

Distribuição entre as estações baseada no planejamento de transporte.



Modal	*Previsão	Demanda
Metrô	74%	42.920
Trem	9%	5.220
Ônibus	10%	5.800
Táxi	5%	2.900
A pé	2%	1.160
Total	100%	58.000





# RESULTADOS DE TRANSPORTES COPA DAS CONFEDERAÇÕES FIFA

Estação	Antes do Jogo				%			
	02/Jun	16/Jun	20/Jun	30/Jun	02/Jun	16/Jun	20/Jun	30/Jun
Maracanã	15.779	18.503	15.964	23.643	77%	62%	60%	65%
São Cristovão	3.576	8.054	6.640	8.878	17%	27%	25%	24%
São Francisco Xavier	1.154	3.430	3.986	3.938	6%	11%	15%	11%
<b>Total</b>	<b>20.509</b>	<b>29.987</b>	<b>26.590</b>	<b>36.459</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Total de Expectadores, fora VIP/VVIP/Hospitality	57.000	56.500	56.800	58.531	-	-	-	-
% de Metrô	36%	53%	47%	62%	-	-	-	-
Depois do Jogo								
Estação					%			
	02/Jun	16/Jun	20/Jun	30/Jun	02/Jun	16/Jun	20/Jun	30/Jun
Maracanã	14.326	21.887	18.139	25.230	63%	47%	54%	54%
São Cristovão	6.477	19.949	11.578	18.598	28%	43%	34%	40%
São Francisco Xavier	2.011	4.596	4.051	701	9%	10%	12%	1%
Afonso Pena	-	-	-	2.305	-	-	-	5%
<b>Total</b>	<b>22.814</b>	<b>46.432</b>	<b>33.768</b>	<b>46.834</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
Total de Expectadores, fora VIP/VVIP/Hospitality	57.000	56.500	56.800	58.531	-	-	-	-
% de Metrô	40%	82%	59%	80%	-	-	-	-

Uma hora e 15 minutos após a partida, o tráfego geral estava sem restrições.



# PONTOS CHAVE

## COPA DAS CONFEDERAÇÕES FIFA

- Fluxo de público normal (sem obstruções);
- Sem incidentes;
- Estádio Maracanã foi esvaziado em 10 minutos;
- Entorno do Maracanã foi liberado em uma hora;
- Estação Maracanã: média de fluxo de 364 pessoas por minuto;
- Funcionários do Metrô trabalharam como voluntários, com treinamento adicional;
- Voluntários da Prefeitura orientaram o público ao longo das ruas;
- Sem engarrafamentos.



# JORNADA MUNDIAL DA JUVENTUDE - JMJ 2013

- A JMJ acontece a cada 2 ou 3 anos em cidades diferentes ao redor do mundo;
- A anterior aconteceu em Madrid, Espanha, em 2011;
- Mais de 2 milhões de peregrinos eram esperados;
- A expectativa era de receber mais de 20.000 ônibus fretados;
- Cerca de 135 países representados por visitantes;
- Aqui, no Rio de Janeiro, a JMJ ocorreu entre 23 e 28 de julho de 2013.



# PLANEJAMENTO DE TRANSPORTE JORNADA MUNDIAL DA JUVENTUDE - JMJ 2013

- Cerca de 100 reuniões para definir o planejamento da operação de transportes;
- Uma Operação Especial foi montada para receber os eventos em Copacabana nos dias 25 e 26 de julho;
- Nos dias 27 e 28 de julho, os eventos deveriam ocorrer em outra parte da cidade, porém foram transferidos para Copacabana, apenas 30 horas antes;
- Foram contabilizados mais de 7 passageiros por segundo em Copacabana nos horários de pico;
- 7 estações apresentaram número recorde de passageiros;
- Não houve incidentes.



# RESULTADOS DE TRANSPORTES JORNADA MUNDIAL DA JUVENTUDE - JMJ 2013

- **3 milhões de pessoas na Praia de Copacabana durante a Missa do Papa;**
- **A maior operação da história do MetrôRio desde 1978;**
- **Número equivalente a 5 festas de Réveillon, em apenas uma semana.**

Descrição	#
Passageiros durante o evento	> 3 milhões
Período Máximo de Operação	127 horas ininterruptas
Fluxo em hora pico	7 passageiros por segundo
Partidas	4.250
Trens utilizados	42 + 3 Extras
Incidentes	04
Avarias	0
Total de funcionários nas estações / 12 horas	372
Total de condutores / 6 horas	53
Total de voluntários nas estações	> 400



# RESULTADOS DE TRANSPORTES JORNADA MUNDIAL DA JUVENTUDE - JMJ 2013



Copacabana



# RESULTADOS DE TRANSPORTES JORNADA MUNDIAL DA JUVENTUDE - JMJ 2013





# RESULTADOS DE TRANSPORTES JORNADA MUNDIAL DA JUVENTUDE - JMJ 2013

## Voluntários

- Eles fizeram a diferença na orientação e na comunicação com o público.





# COPA DO MUNDO FIFA 2014



## Desafio:

Nova estação Maracanã de trens ao lado da estação Maracanã do MetrôRio, que modificando a operação que foi treinada durante a Copa das Confederações Fifa2013;

7 jogos no Rio de Janeiro, incluindo a grande final.



# JOGOS OLÍMPICOS E PARALÍMPICOS RIO 2016



- 1 Região Barra
- 2 Região Copacabana
- 3 Região Maracanã
- 4 Região Deodoro
- 5 Cidades Parceiras



# Metro Barra

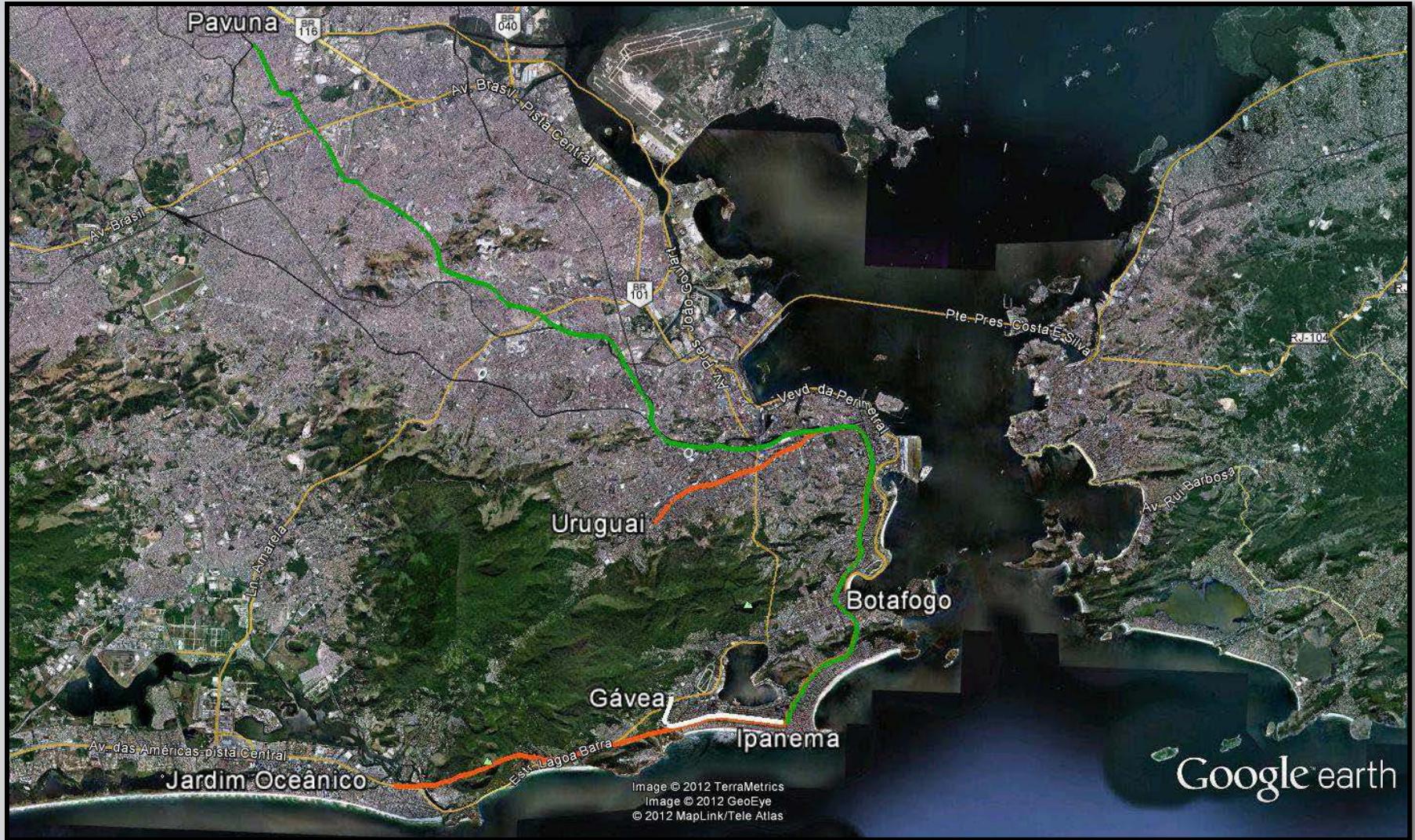
## Extensão

### Linha 1





# NOVO PROJETO





# NOVO PROJETO

RESUMO	NOVO PROJETO
Extensão	16 km
Estações	7
Distância entre estações	2,25 km
Passageiros por dia útil	350.000
Quantidade de transferências até o Centro	—
Capacidade de Expansão de Oferta	2,7 X
Tarifa	R\$ 3,50
Investimento	US\$ 4 BI



# CERTIFICAÇÃO ISO 9001:2008

## Quando?

Conquistada em Outubro de 2013

## Quanto tempo durou?

Foram necessários 12 meses para a 1ª auditoria externa

## Que empresa emitiu o certificado?

DNV (Det Norske Veritas) acreditada pelo RvA

## Qual o escopo da certificação?

'Operação de Treins e Estações para Transportes Metroviários de Passageiros'

## Que áreas estão envolvidas?

- Operação
- Bilheteria
- Serviço ao usuário
- Relacionamento com o Usuário
- Áreas de interface com o escopo (Recursos Humanos, Contrato de Concessão, gestão da Manutenção, Suprimentos e Tecnologia da Informação)





# Obrigado!

**JOUBERT FORTES FLORES FILHO**  
**Diretor de Engenharia, Gerenciamento e**  
**Desenvolvimento**  
**METRÔRIO**

E-mail: [joubert@metrorio.com.br](mailto:joubert@metrorio.com.br)

**Telefone: 55 21 3211-6301/ Fax 55 21 3211-6308**