



Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

# Operador de Estação

Otimização de equipes

Heloisa Cunha  
**MetrôRio**

# Canais de venda até 2018



Sistemas  
MetrôRio



Bilheteria



Máquinas de  
autoatendimento  
(ATM)



RioCard

# Equipe de estações até 2018

---



Agente de Segurança



Operador de Vendas



Auxiliar de Logística



Operador de Arrecadação



Operador de  
Atendimento e Vendas



Auxiliar de Estação



Auxiliar de Plataforma



# Novo cargo: Operador de Estação

---



Agente de Segurança



Operador de Estação



# Operador de Estação - funções

---



- Atendimento aos clientes
- Apoio na compra de bilhetes nas máquinas
- Apoio a clientes com deficiências
- Reparos simples nas máquinas
- Abertura de bilheterias em caso de necessidade
- Atividades de logística



# Operador de Estação - vantagens

---



- Melhor aproveitamento das equipes
- Facilidade nas rendições e cobertura de absenteísmo
- Distribuição de atividades nas estações em situações de crise
- Possibilidade de realizar rodízio de atividades, oxigenando as equipes



# Digitalização dos meios de pagamento

## Recarga online



**Cartão Giro**  
Out/2018

## Pagamento por aproximação



**Carteiras digitais**  
(Ago/2020)

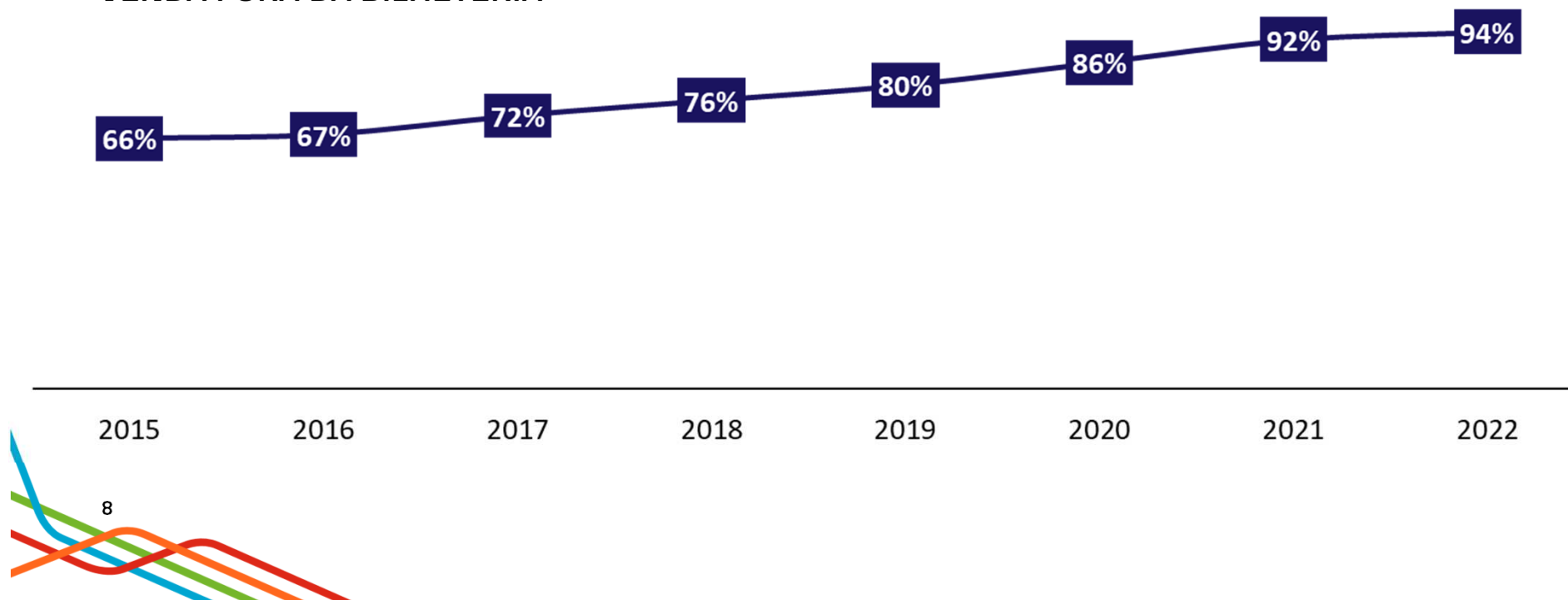


**Tecnologia NFC**  
(Abr/2019)



# Fechamento de bilheterias

## VENDA FORA DA BILHETERIA





# Otimização das equipes

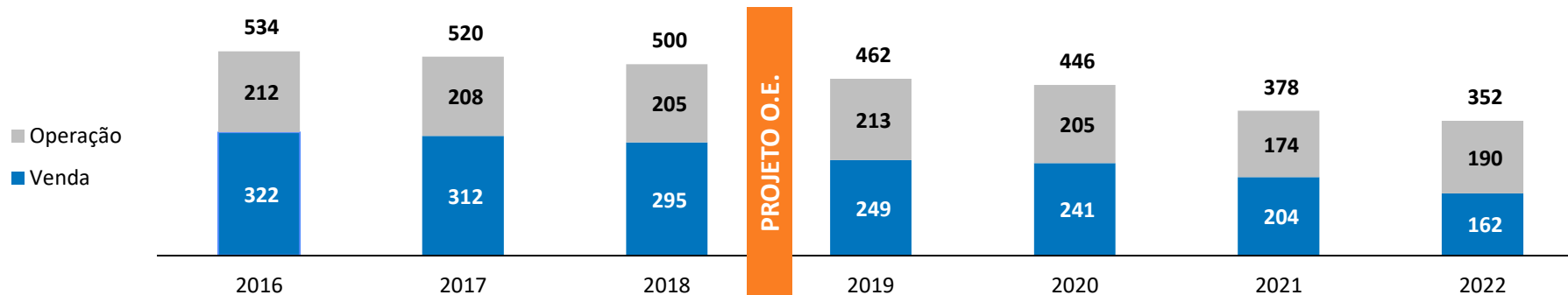
## HEADCOUNT – OPERADORES DE ESTAÇÃO

Efetivo total:

▼ 34%

Efetivo vendas:

▼ 49,7%



Efetivo total,  
por estação,  
turno e  
acesso

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
	2,06	2,01	1,93	1,78	1,72	1,46	1,36

# Conclusões

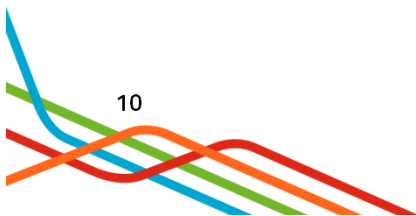
Tendência mundial

Otimização da estrutura das equipes

Ganho de flexibilidade operacional

Aprovação dos clientes

**94%** dos clientes indicariam o  
MetrôRio para um amigo ou conhecido.  
(pesquisa de qualidade de serviço – Mar/23)



A person's hand is holding a smartphone over a payment terminal. The terminal screen displays a green box with the text "BOA VIAGEM!" and a receipt below it showing "19-39:02 SCO-001 R\$ 4,60". A purple card with a white arrow and the word "QUI" is also visible. The background is blurred, showing what appears to be a transit station.

# Obrigado

Gracias