



Alamys

Asociación Latinoamericana de  
Metros y Subterráneos

# Operador de Estação

Otimização de equipes

Heloisa Cunha  
**MetrôRio**

# Canais de venda até 2018

Alamys | Unindo Destinos



Sistemas  
MetrôRio



Bilheteria



Máquinas de  
autoatendimento  
(ATM)



RioCard



# Equipe de estações até 2018

---

Alamys | Unindo Destinos



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

---

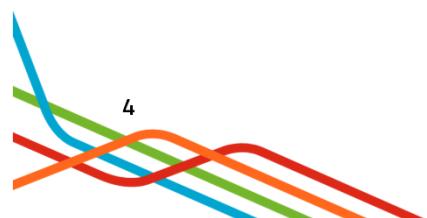
Alamys | Uniendo Destinos



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

---

Alamys | Unindo Destinos

## Recarga online



Cartão Giro  
Out/2018



Carteiras digitais  
(Ago/2020)

## Pagamento por aproximação



Tecnologia NFC  
(Abr/2019)



# Fechamento de bilheterias

Alamys | Unindo Destinos

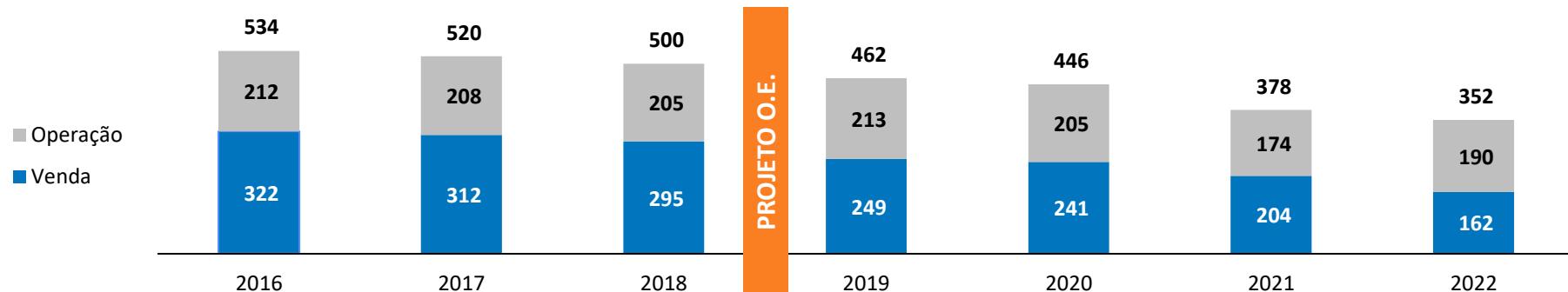
## VENDA FORA DA BILHETERIA



# Otimização das equipes

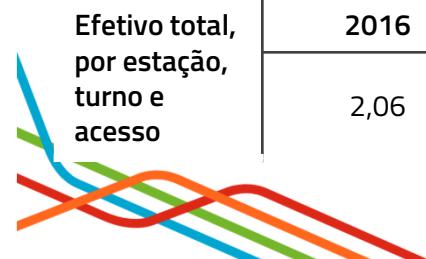


## HEADCOUNT – OPERADORES DE ESTAÇÃO



Efetivo total:  
▼ 34%

Efetivo vendas:  
▼ 49,7%



# Conclusões

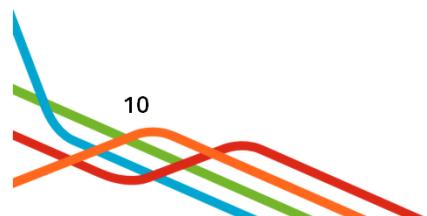
Tendência mundial

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)



Obrigado  
Gracias

