

# ELEVANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE ATRAVÉS DA ANÁLISE DE DADOS



**Diego Garcia**

Gerente de Estratégia e Governança  
**MetrôRio**

**38** Congresso Anual  
Assembleia Geral da ALAMYS  
16 a 20 de novembro de 2025 - Lima, Peru.





Operadora privada

3 linhas

41 estações

57 km

64 trens





A high-angle photograph of a busy subway platform. A train is stopped at the platform, and many passengers are waiting. A directional sign is visible in the upper left. A large text overlay is on the right side of the image.

**184 milhões**  
de passageiros  
por ano

Plataforma P2  
Platform

L1 L4

Sentido  
Direction

Uruguai

L2

Sentido  
Direction

Pavuna

# Perfil do Cliente MetrôRio

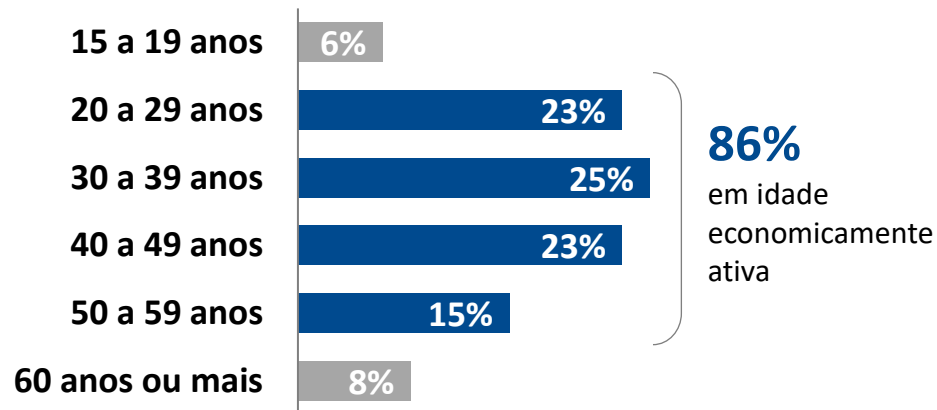


55%



45%

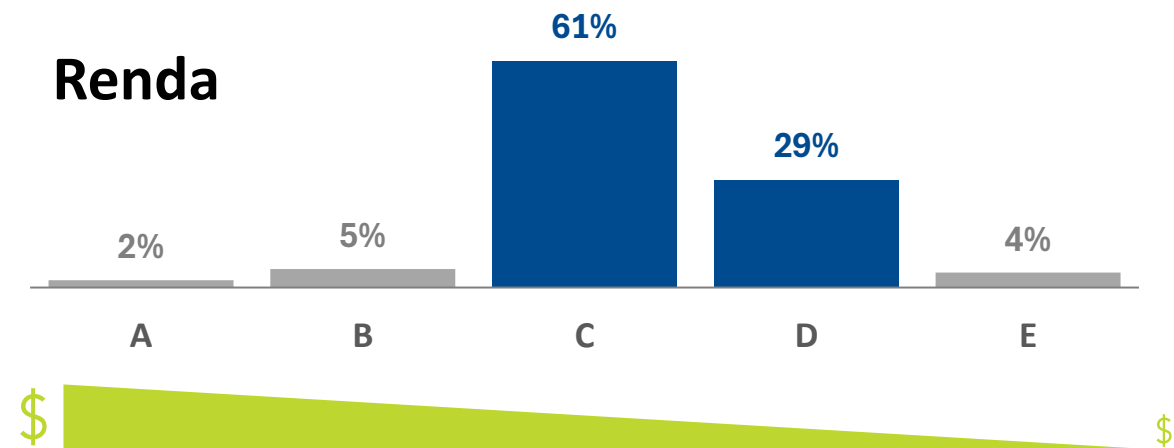
## Idade



**80%** dos clientes se deslocam de metrô para **trabalhar**.

**61%** escolhem o metrô pela **rapidez**.

## Renda







# **Avaliações da Experiência do Cliente**

**Indicadores operacionais**

**Favorabilidade de Redes Sociais**

**Pesquisa de Qualidade do Serviço**

# Pesquisa de **Qualidade do Serviço**

Realizada em **todas as estações**, duas vezes por ano.

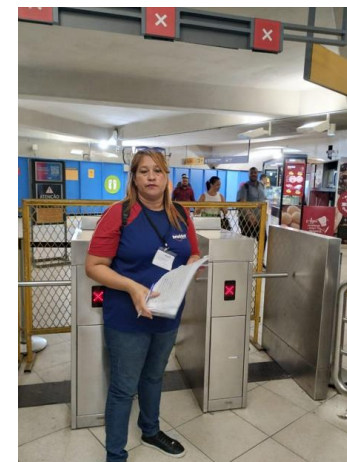
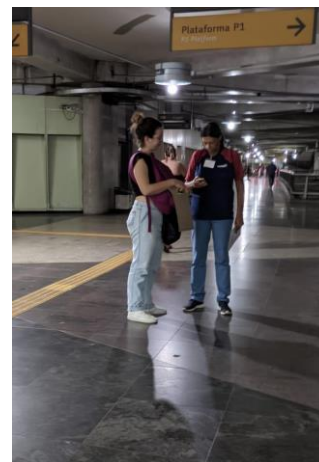
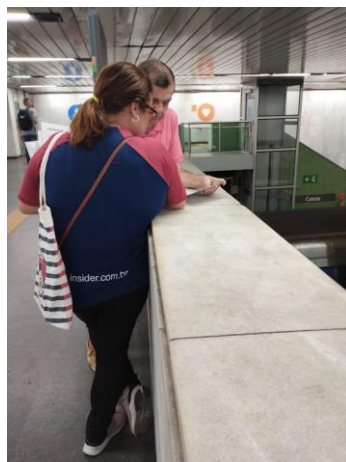
Entrevistas  
presenciais

Percepções sobre a  
prestação do serviço

Informações  
demográficas

Hábitos de  
uso

Opiniões, expectativas e  
preferências



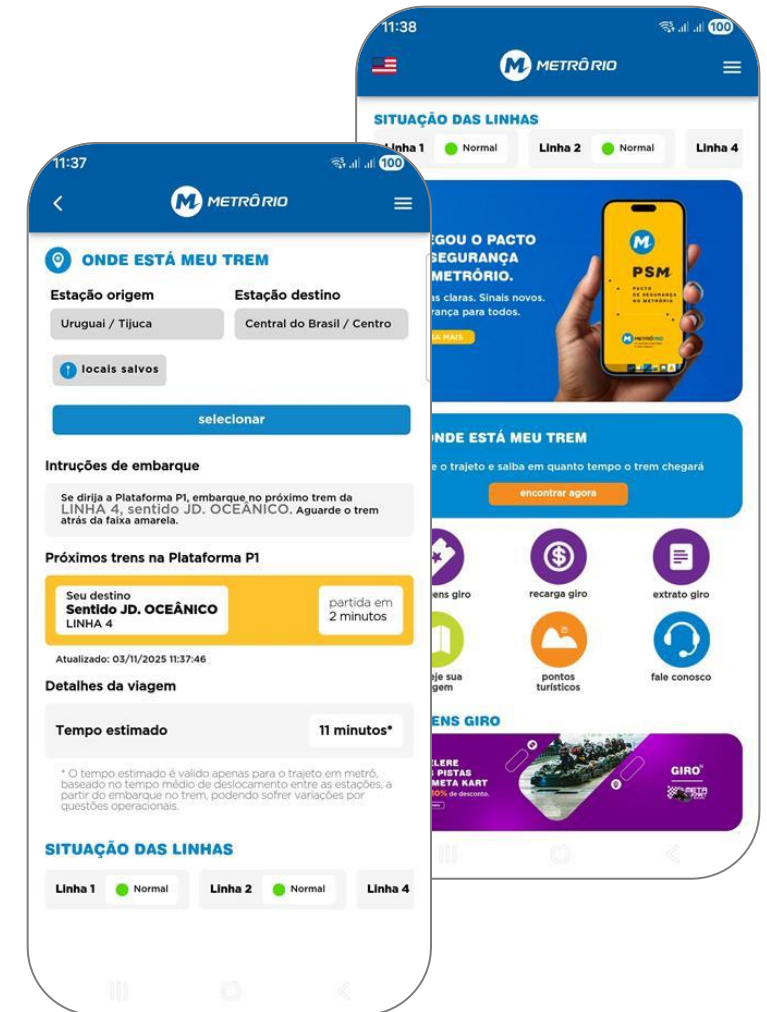


A partir dos resultados da pesquisa, são detectadas **oportunidades de melhorias**, que são avaliadas por **grupos de trabalho** para implementação.

### Iluminação por LED nas estações e trens



App com  
localização  
dos trens  
no sistema



# Mapeamento da Jornada do Cliente

Consultoria | Grupos de trabalho | Avaliação de redes sociais e SAC

## PRÉ-VIAGEM

## VIAGEM

## PÓS VIAGEM

### Decidir e deslocar

Avaliar opções  
Definir trajeto



Deslocar até a estação

( Pegar modo complementar?  
Andar até a estação?

### Acessar

Entrar na estação  
Ir para o mezanino



Validar o cartão

produto? → Fila pra pagar?  
Validar no torniquete

Deslocar para área de embarque

( Descer para a plataforma  
Esperar o trem

### Viajar

Embarcar (entrada no trem)



Deslocar

{ Se acomodar  
Aguardar

Desembarcar

{ Se posicionar  
Sair do carro

### Sair

Sair da estação  
Trem → Mezanino → Superfície



Deslocar até o destino

( Andar até modo complementar?

Chegar no destino

### Reter

Fidelizar!!!

Fidelizar!!!

Fidelizar!!!

Fidelizar!!!



# JORNADA DO CLIENTE



# Revisão de indicadores

Medição do impacto nos clientes

PRÉ-VIAGEM



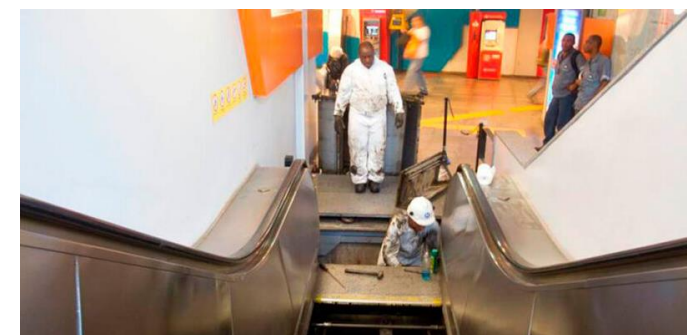
Exemplo: **tempo e tamanho de fila**

VIAGEM



Exemplo: **temperatura do ar condicionado**

PÓS VIAGEM



Exemplo: **pax impactados por indisponibilidade de aparelhos de transporte**



# Digitalização dos meios de pagamento



Oportunidade de melhoria  
**da etapa de compra de bilhetes**

Clientes queriam **pagar com  
cartão de crédito/débito**

**Benchmarking:**  
contactless

# Digitalização dos meios de pagamento



Hoje, o pagamento por aproximação representa

**62%**

do volume de venda dos canais do MetrôRio



# Programa de Segurança Operacional



## Mapeamento de riscos

Quedas nas escadas rolantes  
Quedas nas escadas fixas

Quedas no vão entre o trem e a plataforma  
Ocorrências no fechamento das portas

Quedas nas escadas rolantes  
Quedas nas escadas fixas

## Análise de dados

75% das quedas em escadas fixas acontecem com mulheres

74% das quedas no vão entre o trem e a plataforma acontecem no horário de pico

60% das quedas em escadas rolantes acontecem com idosos

## Iniciativas de mitigação

Corrimãos em escadas fixas  
Comunicação sobre atitudes seguras para clientes

Revisão do ciclo de fechamento de portas  
Redução do vão mínimo para detecção de objetos no fechamento de portas  
Instalação de gap fillers  
Monitores e espelhos nos pontos de parada  
Confirmação visual antes das partidas

Botão de emergência em escadas rolantes  
Redução de velocidade e revisão de escadas rolantes

# Programa de **Segurança Operacional**



Redução de incidentes  
desde o início do programa

▼ **62%**



# Pesquisas de **Opinião Pública**



Pesquisas quantitativas e qualitativas com moradores da Região Metropolitana do Rio de Janeiro

Insumos para proposições de políticas públicas de mobilidade

## Alguns insights de pesquisa realizada em janeiro de 2025

---

**96%** dos entrevistados acreditam que deveria haver **integração tarifária do metrô e dos trens urbanos com outros meios de transporte**

**73%** usariam mais o metrô caso houvesse **mais estações**

**69%** usariam mais o metrô caso houvesse **redução de tarifa**

# Satisfação do Cliente



Pesquisa de  
Qualidade do  
Serviço  
Set/25

Nota  
**8,6**

Índice de  
aprovação  
dos clientes  
Set/25

**95%**



# 38 Congresso Anual Assembleia Geral da ALAMYS

16 a 20 de novembro de 2025 - Lima, Peru.



METRÔRIO

**Diego Garcia**

Gerente de Estratégia e Governança

**MetrôRio**

[linkedin.com/in/diegocsgarcia/](https://www.linkedin.com/in/diegocsgarcia/)

