



# ELEVANDO A EXPERIÊNCIA DO CLIENTE ATRAVÉS DA ANÁLISE DE DADOS



**Diego Garcia**

Gerente de Estratégia e Governança  
Metrô Rio

**38**

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



**METRÔ RIO**

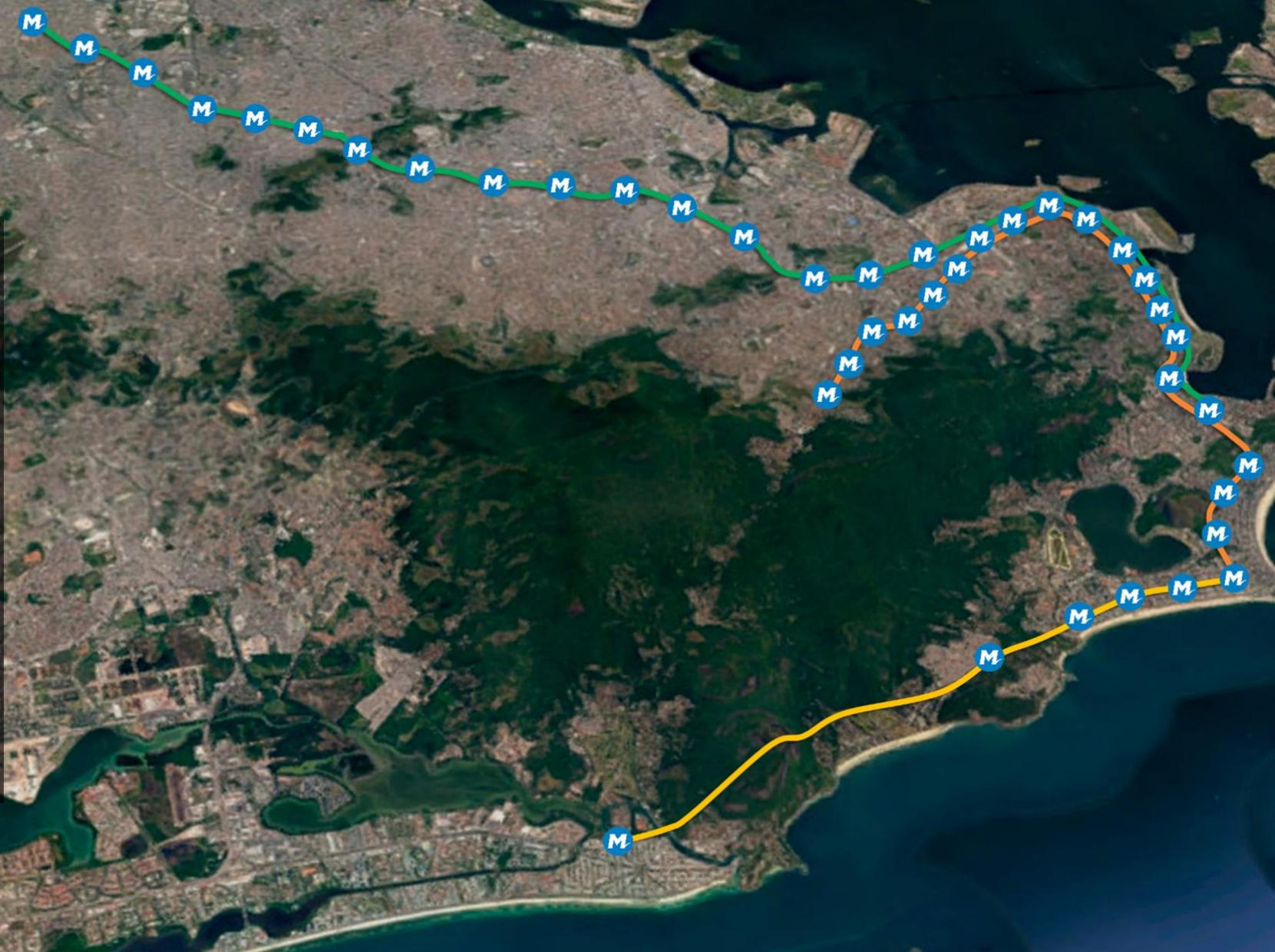
Operadora privada

3 linhas

41 estações

57 km

64 trens





**184 milhões  
de passageiros  
por ano**

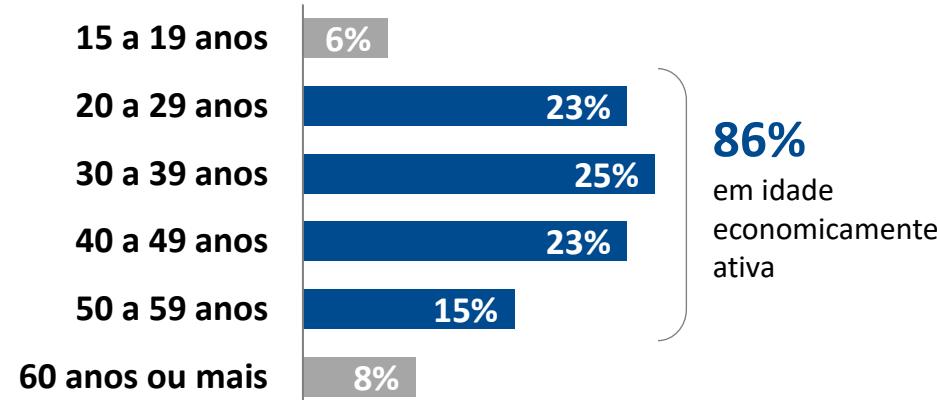
# Perfil do Cliente MetrôRio



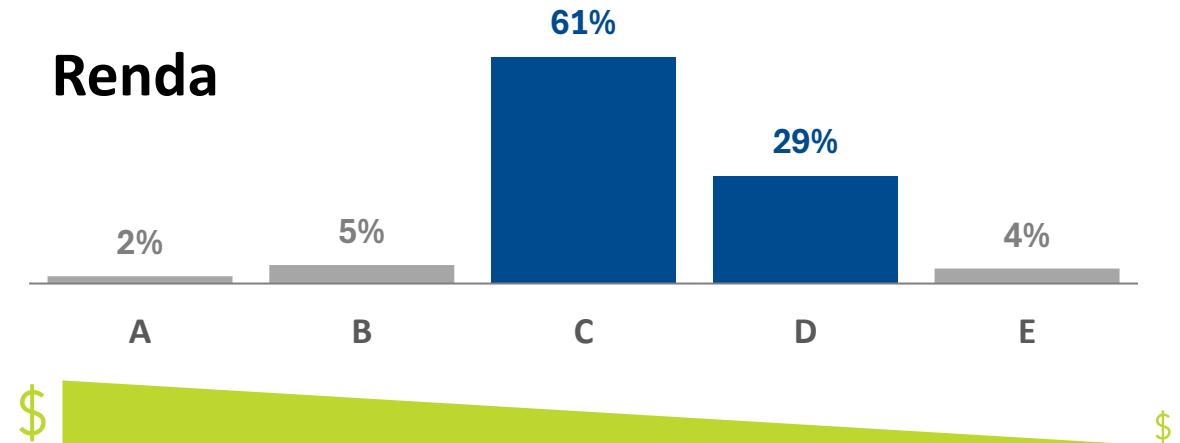
**80%** dos clientes se deslocam de metrô para **trabalhar**.

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

## Idade



## 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.

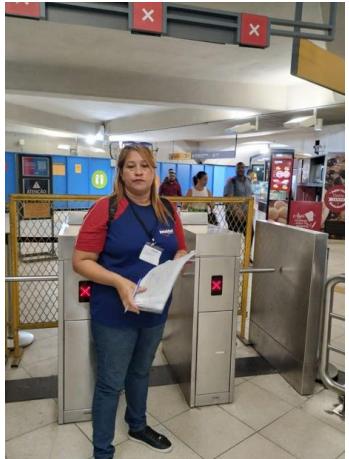
Entrevistas  
presenciais

Percepções sobre a  
prestação do serviço

Informações  
demográficas

Hábitos de  
uso

Opiniões, expectativas e  
preferências

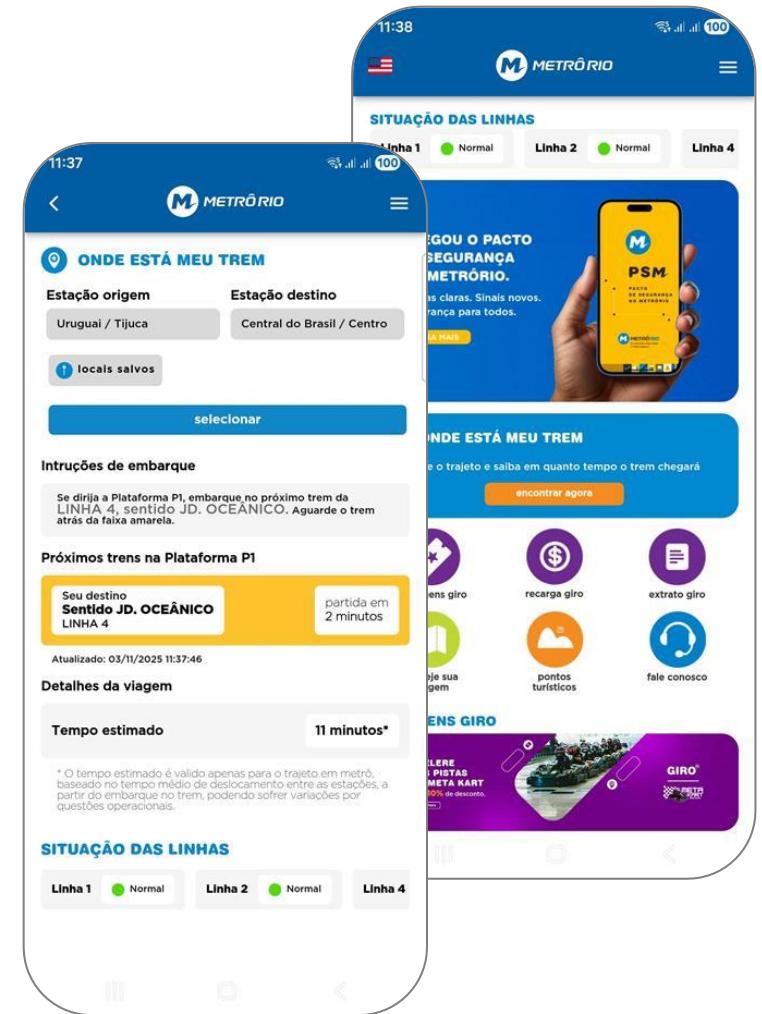


A partir dos resultados da pesquisa, são detectadas **oportunidades de melhorias**, que são avaliadas por **grupos de trabalho** para implementação.

#### 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





# JORNADA DO CLIENTE



# Revisão de indicadores

Medição do impacto nos clientes

PRÉ-VIAGEM



VIAGEM



PÓS VIAGEM



Exemplo: **tempo e tamanho de fila**

Exemplo: **temperatura do ar condicionado**

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

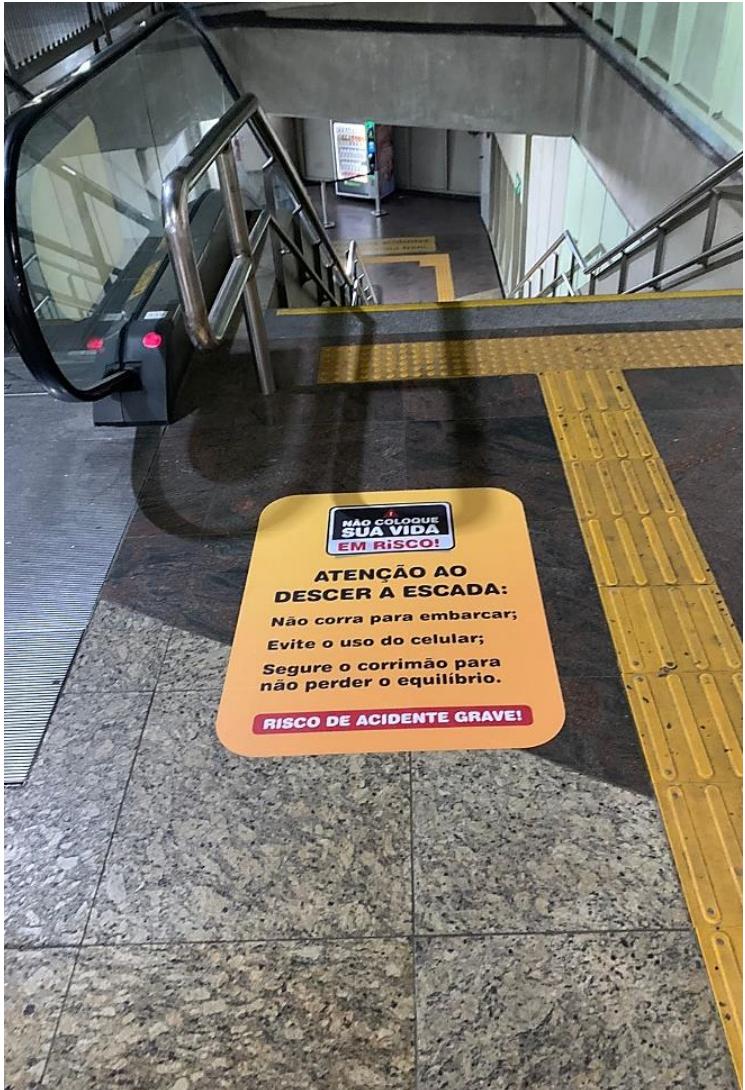
60% das quedas em escadas rolantes acontecem com idosos

## 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.



METRÔ RIO

## Diego Garcia

Gerente de Estratégia e Governança

**MetrôRio**

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

