



Qualidade de Vida anda aqui.

METRÔ RIO



10ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROVIÁRIA

Fórum: Experiências Nacionais de Modelos de Gestão Metroferroviários.

Tema: Otimização da Operação e Melhoria de Desempenho – Resultados Obtidos.

Setembro/2004

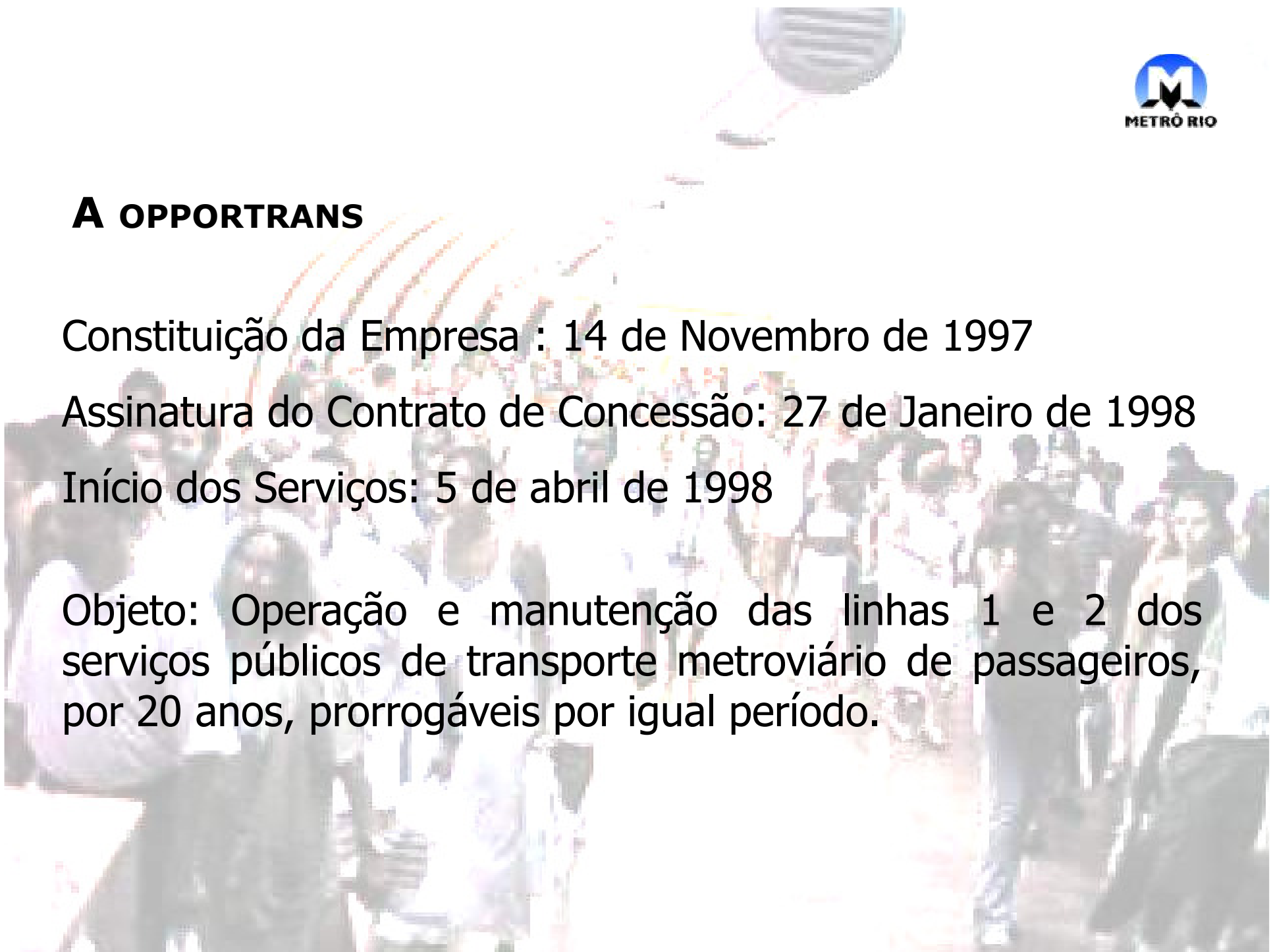
A OPPORTANS

Constituição da Empresa : 14 de Novembro de 1997

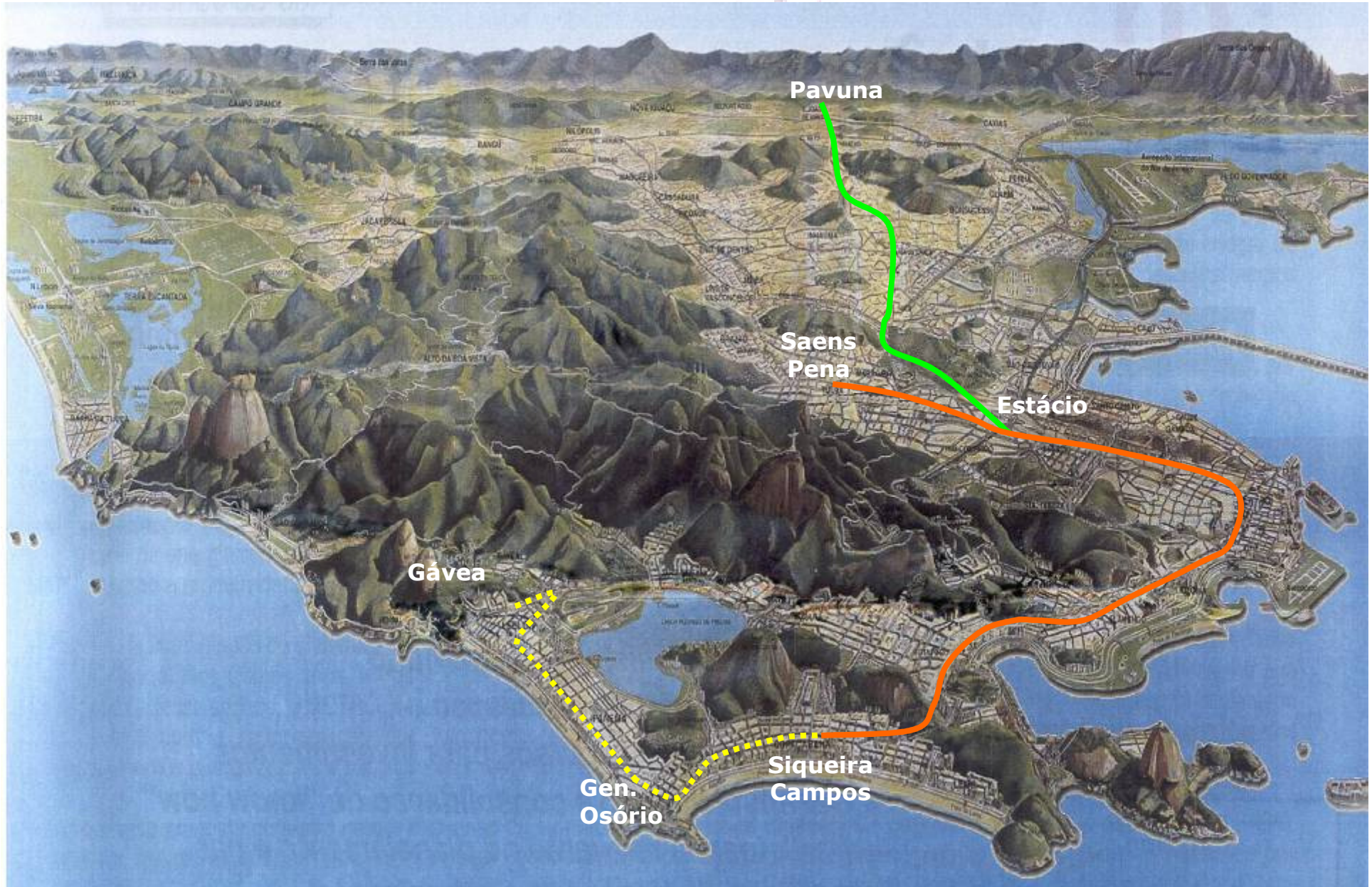
Assinatura do Contrato de Concessão: 27 de Janeiro de 1998

Início dos Serviços: 5 de abril de 1998

Objeto: Operação e manutenção das linhas 1 e 2 dos serviços públicos de transporte metroviário de passageiros, por 20 anos, prorrogáveis por igual período.

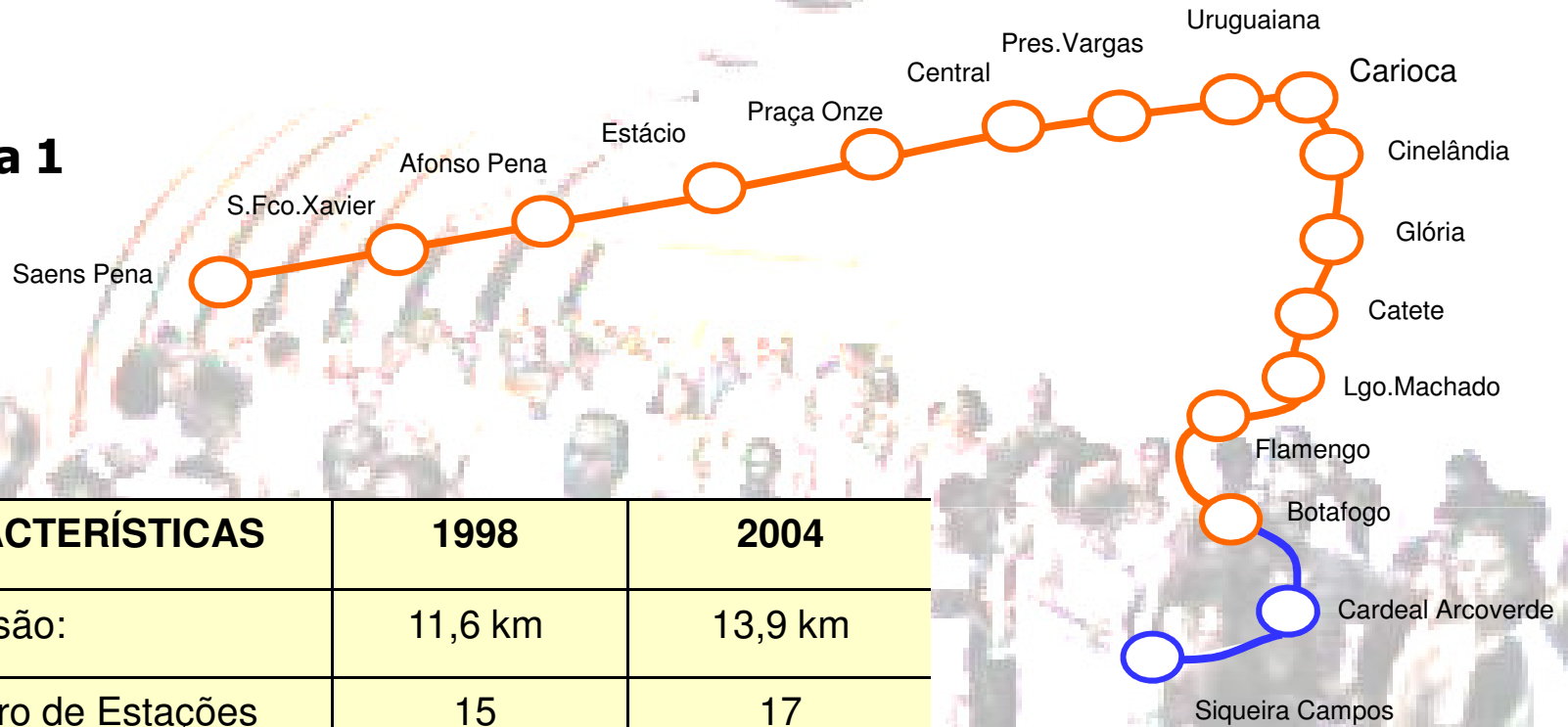


Linhas em Operação



Melhoria dos Serviços

Linha 1

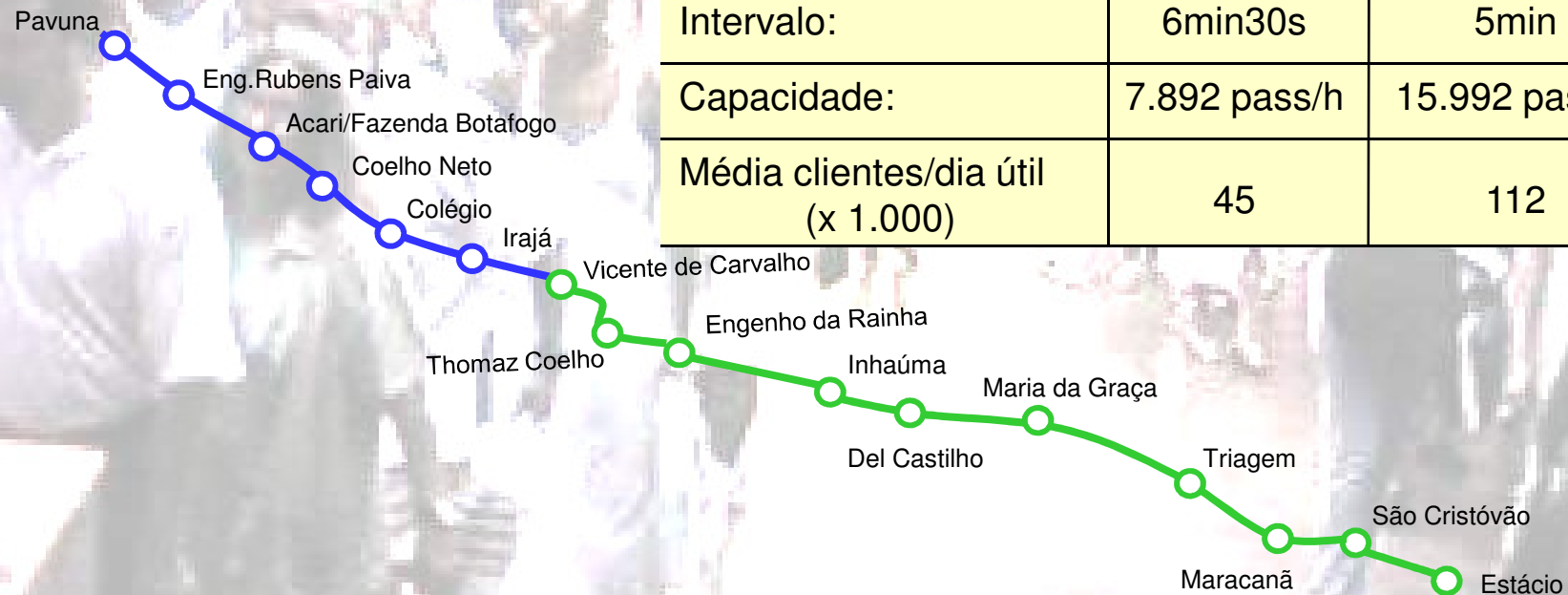


CARACTERÍSTICAS	1998	2004
Extensão:	11,6 km	13,9 km
Número de Estações	15	17
Número de Trens:	12	14
Intervalo:	4min30s	4min20s
Capacidade:	22.956 pass/h	23.898 pass/h
Média clientes/dia útil (x1.000)	263	336



Melhoria dos Serviços

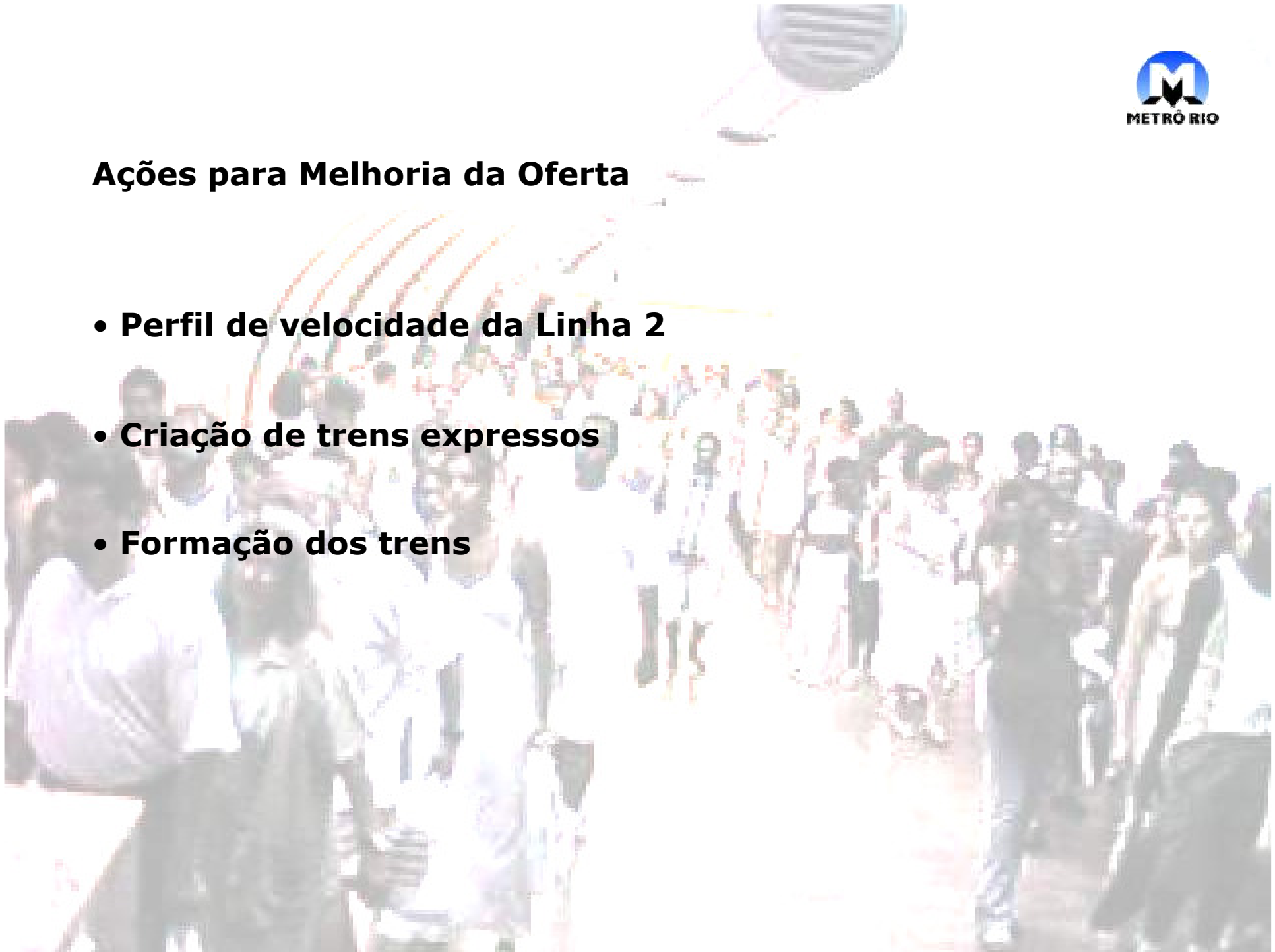
Linha 2



CARACTERÍSTICAS	1998	2004
Extensão:	13,7 km	21,7 km
Número de Estações	10	16
Número de Trens:	9	15
Intervalo:	6min30s	5min
Capacidade:	7.892 pass/h	15.992 pass/h
Média clientes/dia útil (x 1.000)	45	112

Ações para Melhoria da Oferta

- **Perfil de velocidade da Linha 2**
- **Criação de trens expressos**
- **Formação dos trens**



Composição da Frota



23 trens Metrô de **6** carros { **17** trens Metrô de **6** Carros
6 trens Metrô de **5** Carros



11 trens Metrô de **4** carros { **6** trens Metrô de **5** Carros
5 trens Metrô de **4** Carros



7 trens Articulados de **4** carros



21 ônibus

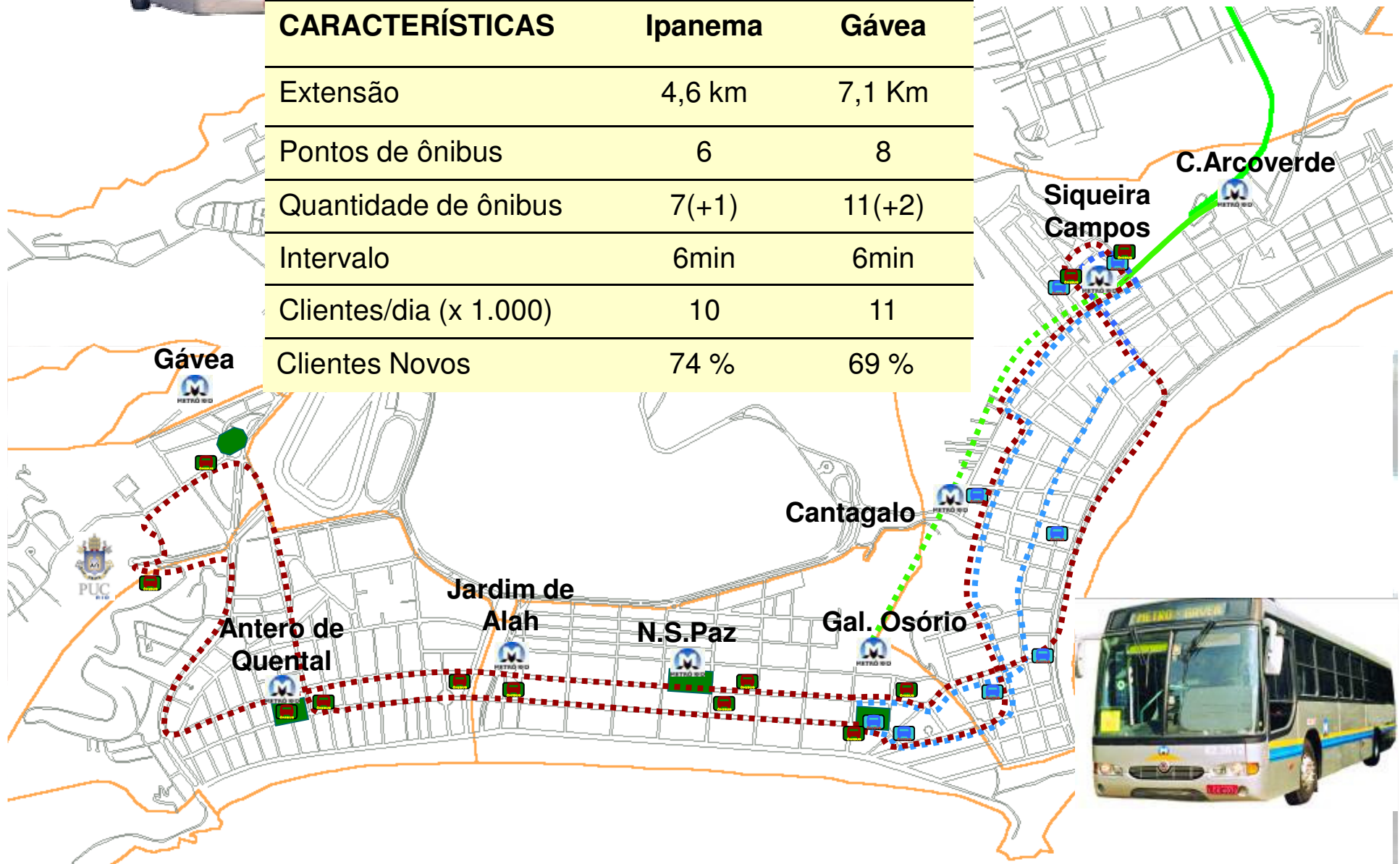
{ **7** em operação na Linha Ipanema (+ 1 reserva)
11 em operação na linha Gávea (+ 2 reservas)



Novos Serviços - Linhas de Ônibus Especiais



CARACTERÍSTICAS	Ipanema	Gávea
Extensão	4,6 km	7,1 Km
Pontos de ônibus	6	8
Quantidade de ônibus	7(+1)	11(+2)
Intervalo	6min	6min
Clientes/dia (x 1.000)	10	11
Clientes Novos	74 %	69 %



Perfil das Integrações

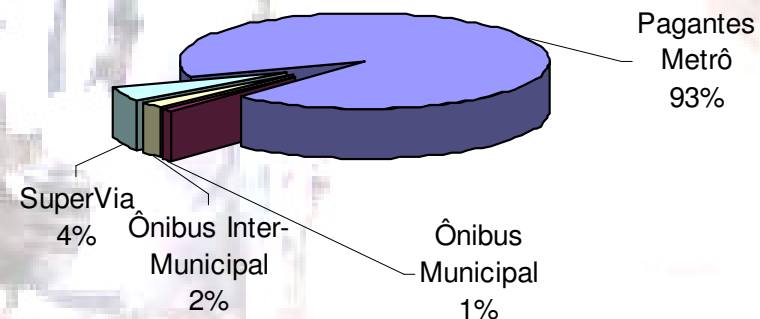
	Quantidade de Linhas	Media Diária Pagantes (jun/2004)
Metrô Rio	02	356.218 (*)

(*) incluídas as integrações

Integrações	Quantidade de Linhas		Média Pagantes/Dia		Tarifa
	Anterior	Atual	Anterior	Atual	Atual
Municipais (ônibus)	18	19	180	3.909	R\$ 3,20
Intermunicipais (ônibus)	---	05	-----	7.508	R\$ 3,70
SuperVia	05	05	315	15.326	R\$ 3,00

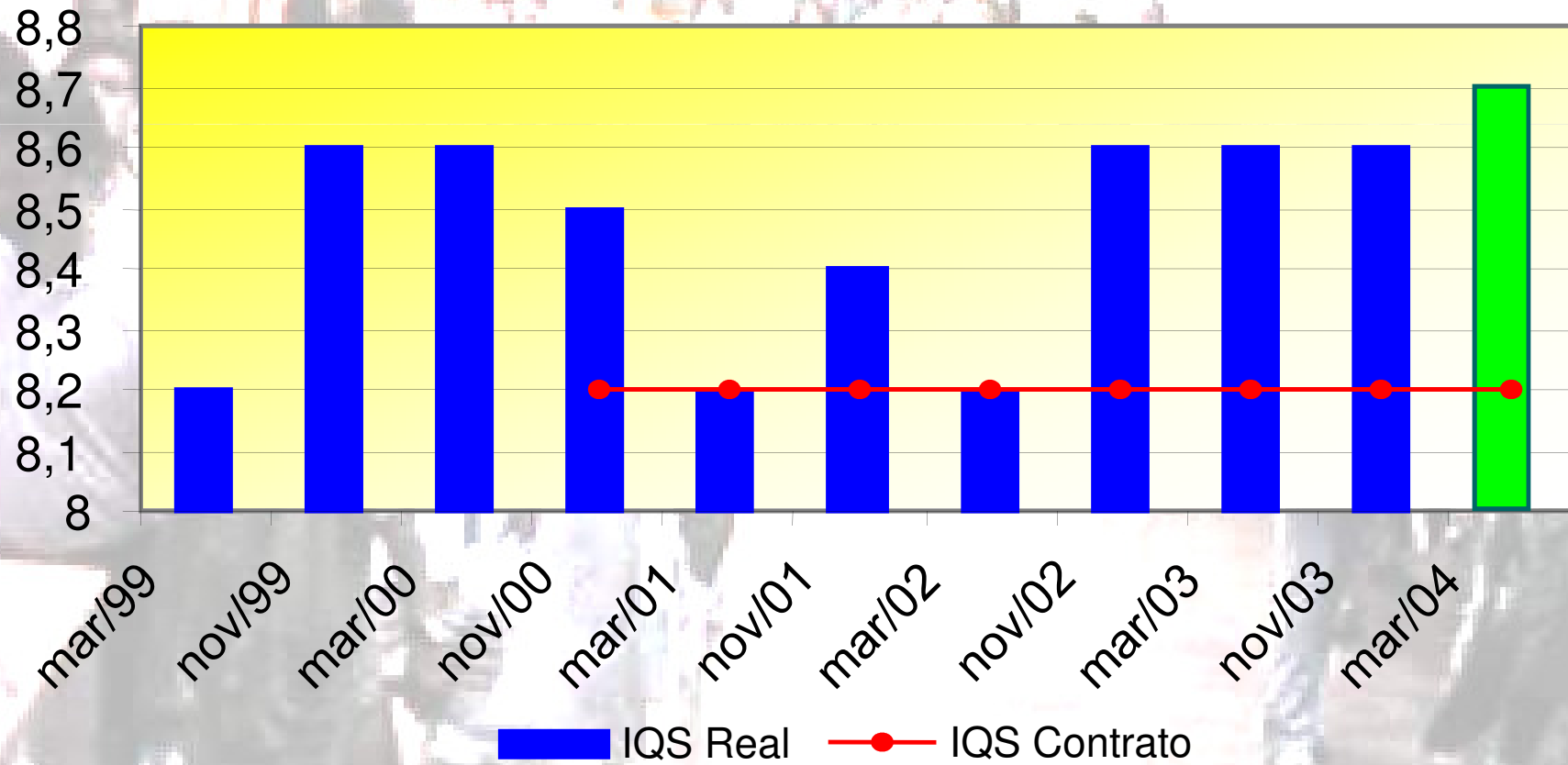
Participação Integrações no Metrô

(Média Diária - jun/2004)



Indicador de Qualidade do Serviço - IQS (Resultados)

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	Atendimentos dos Empregados	Sonorização das Estações	Sonorização dos Trens
Segurança do Sistema	Tempo de Viagem	Escadas Rolantes	Informação aos Usuários
			Qualidade do Serviço em Geral



Indicador de Qualidade do Serviço - IQS (Ações)

- Pesquisa voltada a identificação da motivação das notas atribuídas aos diversos quesitos do IQS analisados pelos clientes.
- Padrinho do I.Q.S.
- Criação do "Padrinho das Estações" (out-nov/2002)
- Acordo coletivo 2004 (PRÊMIO IQS)

Nota IQS	8,1	8,3	8,5	8,7	9,0
% Sobre Salário Base	0 %	12,5 %	25 %	37,5 %	50 %



“Comprometimento é o segredo para melhorar e manter”

SISTEMA DE GESTÃO

GERENCIAMENTO DA ROTINA



METAS E RESULTADOS

Metas da Concessão

Metas Internas

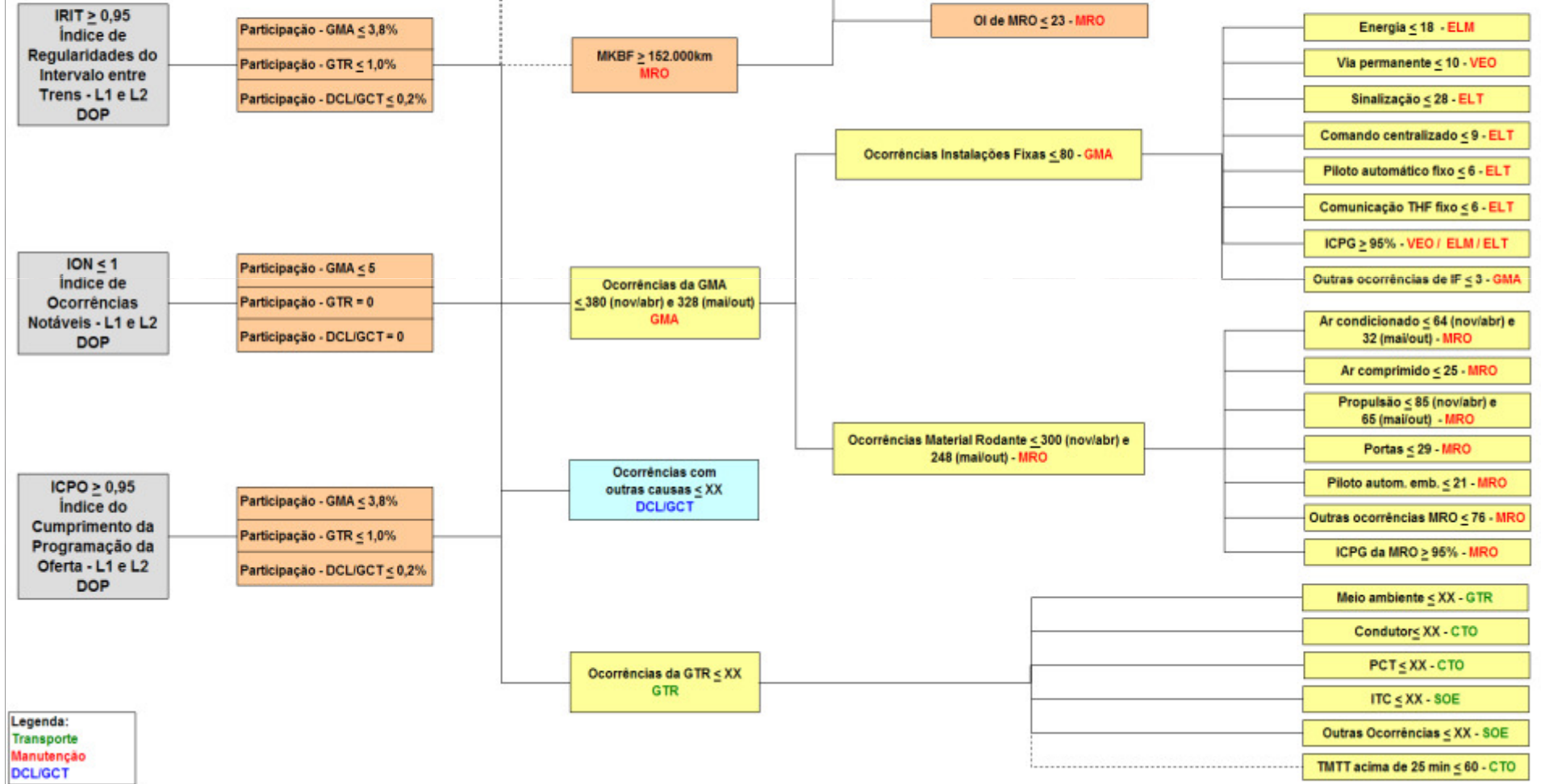
INDICADOR	METAS CONTRATUAIS	RESULTADOS (2003)
Índice de Ocorrências Notáveis	ION \leq 1,00	●
Índice de Regularidade no Intervalo entre Trens	IRIT \geq 95,00%	●
Índice de Cumprimento da Programação da Oferta	ICPO \geq 95,00%	●
Disponibilidade Operacional (Instalações fixas)	DISP \geq 98,00%	●
Disponibilidade Operacional (Material Rodante)	DISP \geq 99,08%	●



DESDOBRAMENTO DOS INDICADORES OPERACIONAIS



Data:	12/1/2004
Última revisão:	12/1/2004
Responsável:	GTGR



Para o cálculo dos itens de controle nesta cor, devem ser consideradas as Ocorrências que interferiram nos Índices Operacionais

Para o cálculo dos itens de controle nesta cor, devem ser consideradas todas as Ocorrências que interferiram no Programa Operacional do Tráfego de trens.

Para o cálculo dos itens de controle nesta cor, devem ser consideradas todas as ocorrências dos Sistemas que podem interferir nos Índices Operacionais.



Ações em curso

Promoção de 5 às 6h à R\$ 1,00 (Jul/2004)



O Metrô ajuda quem cedo madruga.

só R\$ 1,00
Das 5h às 6h da manhã

De 5/7/04 a 2/10/04, entre as 5h e as 6h da manhã, você só paga R\$ 1,00.

The advertisement features a vibrant orange and red sunset background over a coastal landscape with a train in the foreground. A red starburst graphic highlights the promotional price.

Ações em curso

Expresso Metrô R\$ 2,00 (set/2004)



11/SET/2004 → Inauguradas de 2 linhas (Muda e Usina)

25/SET/2004 → Inauguração de mais 2 linhas (Grajaú)



Iniciativa Premiada



Idéia inovadora ou atitude extraordinária

(instituída a partir de 2002)

Otimização de Recursos

Procedimento que otimiza a lubrificação dos mancais intermediários das caixas redutoras dos Trens.



Inovação Tecnológica

Controle do elevador para pessoas com deficiência de locomoção.



Encantamento do Cliente

Mensagens divulgada nos trens, no início fim das viagens.



Premiação:

- Cartão com crédito de R\$ 200,00;
- Camisa promocional da premiação; e,
- Carta com o reconhecimento da Empresa.

Prêmio ANTP de Qualidade 2005



Opportrans Concessão Metroviária

Avenida Presidente Vargas, 2000
20210-031 Rio de Janeiro – RJ
Brasil

Tel.: 21 3211-6300

<http://www.metrorio.com.br>

