

4º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

CATEGORIA 2

**UTILIZAÇÃO DE OVERLAYS EM ESTAÇÕES FERROVIÁRIAS PARA ATENDIMENTO
A GRANDES EVENTOS: CASO JOGOS OLÍMPICOS E PARALÍMPICOS**

INTRODUÇÃO

O sistema ferroviário de passageiros da Região Metropolitana do Rio de Janeiro conta com uma malha de 270 km e 102 estações, atendendo ao Rio de Janeiro e mais onze municípios da Região Metropolitana (Duque de Caxias, Nova Iguaçu, Nilópolis, Mesquita, Queimados, São João de Meriti, Belford Roxo, Japeri, Magé, Paracambi e Guapimirim).

A malha de trens urbanos é o resultado da fusão e incorporação de diversas ferrovias ao longo dos séculos XIX e XX, em especial a E.F. Central do Brasil e a E. F. Leopoldina. Em 1984, com a criação da Cia. Brasileira de Trens Urbanos – CBTU, o sistema ficou sob responsabilidade da Superintendência de Trens Urbanos do Rio de Janeiro.

Em 1994 o sistema foi estadualizado, ficando sob a égide da estatal Cia. Fluminense de Trens Urbanos – Flumitrens. Em 1998 o sistema foi concedido à iniciativa privada, para a SuperVia, situação que se mantém até os dias atuais.

Nesse cenário, a SuperVia iniciou um processo gradual de reconquista da confiança e melhorias do serviço prestado aos passageiros. Após quase 20 anos de investimentos e resultados obtidos, o passivo de imagem gerado pela decadência do passado ainda se apresenta como um obstáculo a ser transposto.

A escolha do Rio de Janeiro para os XXXI Jogos Olímpicos de Verão em 2009 representou uma grande oportunidade para acelerar este processo, estabelecendo um divisor de águas para o processo de requalificação da imagem do transporte ferroviário de passageiros.

Este trabalho tem como objetivo detalhar como a SuperVia se preparou para atender com excelência aos passageiros durante os Jogos Rio 2016, no que tange ao dimensionamento de suas estações. Mais do que atender às necessidades do evento, o uso de estruturas temporárias teve a sustentabilidade como um dos seus principais objetivos. Assim, procurou-se respeitar o legado necessário a cada estação, sem incorrer em investimentos em estruturas fixas que depois se mostrariam desnecessárias no cotidiano da SuperVia.

DIAGNÓSTICO

A cidade do Rio de Janeiro, ao conquistar o direito de sediar os Jogos Olímpicos e Paralímpicos de 2016, desenvolveu um plano de mobilidade que tinha o sistema de

transporte sobre trilhos como a principal forma de locomoção para espectadores e força de trabalho.

O comitê olímpico dividiu as áreas do evento em quatro regiões: Copacabana, Maracanã, Barra e Deodoro. Embora a cidade já possuísse histórico de eventos em Copacabana (Réveillon), Barra (Rock In Rio) e Maracanã (jogos de vôlei, futebol e shows), a região de Deodoro nunca tinha recebido nenhum evento parecido com este.



Figura 1 – Localização das Regiões de Competição

A SuperVia teria papel preponderante no transporte de espectadores das regiões de Deodoro e Maracanã, em função da localização dos eventos.

O desafio dos Jogos Rio 2016 foi criar um planejamento especial para 19 dias seguidos, com eventos simultâneos acontecendo em toda a cidade e apenas três feriados. A SuperVia precisou desenhar uma solução para transportar o público dos jogos, impactando o mínimo possível nos mais de 650 mil passageiros transportados diariamente pela empresa.

Para desenvolver esse planejamento foi usado todo o conhecimento acumulado nos eventos anteriores, como grandes shows, campeonatos de futebol como Copa do Mundo, Libertadores e Copa das Confederações, Jogos Panamericanos e Jornada Mundial da Juventude, livros técnicos de dimensionamento de estações ferroviárias, benchmarking com outras empresas, bem como informações recebidas dos consultores dos Comitês Olímpico e Paralímpico Internacionais.

Com o objetivo de oferecer mais conforto e segurança aos passageiros e também atender os padrões olímpicos definidos pelo Comitê Olímpico Internacional (COI), a SuperVia realizou obras de reforma e modernização em 06 (seis) estações da capital fluminense: São Cristóvão, Olímpica de Engenho de Dentro, Deodoro, Magalhães Bastos, Vila Militar e Ricardo de Albuquerque, estações estas localizadas próximas aos locais de competição e que seriam usadas por milhares de pessoas. Essas reformas visavam atender aos padrões olímpicos e ficariam como legado para a população do Rio de Janeiro, logo seu dimensionamento não seria feito de acordo com o público dos jogos e sim, baseado na tendência de crescimento de passageiros desses locais.

A seguir, um breve descritivo dos investimentos realizados nestas 06 (seis) estações:

- Melhoria nos acessos
- Ampliação de mezaninos
- Recuperação da fachada
- Construção de rampas
- Instalação de elevadores e escadas rolantes
- Cobertura nas plataformas
- Instalação de piso tátil
- Sistema de captação de água pluvial
- Construção/reforma de banheiros
- Revitalização da iluminação em LED
- Nivelamento das plataformas

1. Desafio da Região Deodoro

O planejamento da SuperVia começou com a participação no estudo de demanda realizado pela Prefeitura do Rio de Janeiro. Logo ficou fácil identificar a grande complexidade para atender aos espectadores da região de Deodoro. De acordo com o plano de mobilidade elaborado pela prefeitura, era esperado que o trem transportasse cerca de 70% dos espectadores e força de trabalho para chegar e sair das arenas de competição desta região.

Através desse mesmo plano, chamado Local Area Transport and Traffic Plan, a SuperVia recebeu também os parâmetros sugeridos para capacidade de escadas e rampas, que

deveriam ser usados para cálculo da capacidade das estações, assim como o fluxo esperado de espectadores e força de trabalho que usariam o trem para chegar e sair dos locais de competição.

A capacidade das escadas fixas sugerida era de 2.100 pessoas/metro/hora e das rampas e passarelas, 3.600 pessoas/metro/hora, que de acordo com o Transit Capacity and Quality of Service Manual, esses limites equivaleriam ao nível D de serviço.

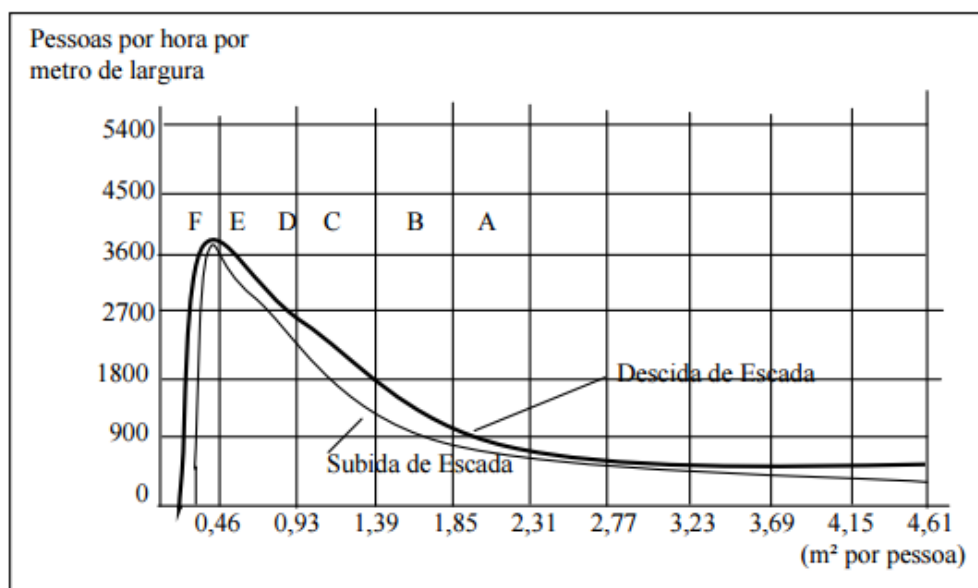


Figura 2 – Nível de Serviço Padrão para Escadas (Transportation Research Board, 2013)

2. Entendendo a Região Deodoro

A Região Deodoro possuía três grandes locais de competição:

- a) Parque Radical (X-Park)
- b) Centro Olímpico de Hipismo (Olympic Equestrian Centre)

c) Parque Olímpico de Deodoro (Deodoro Centre)

As estações mais próximas a esses locais eram: Ricardo de Albuquerque, para o público do Parque Radical, Magalhães Bastos para os interessados no Centro Olímpico de Hipismo e Vila Militar para o Parque Olímpico de Deodoro.

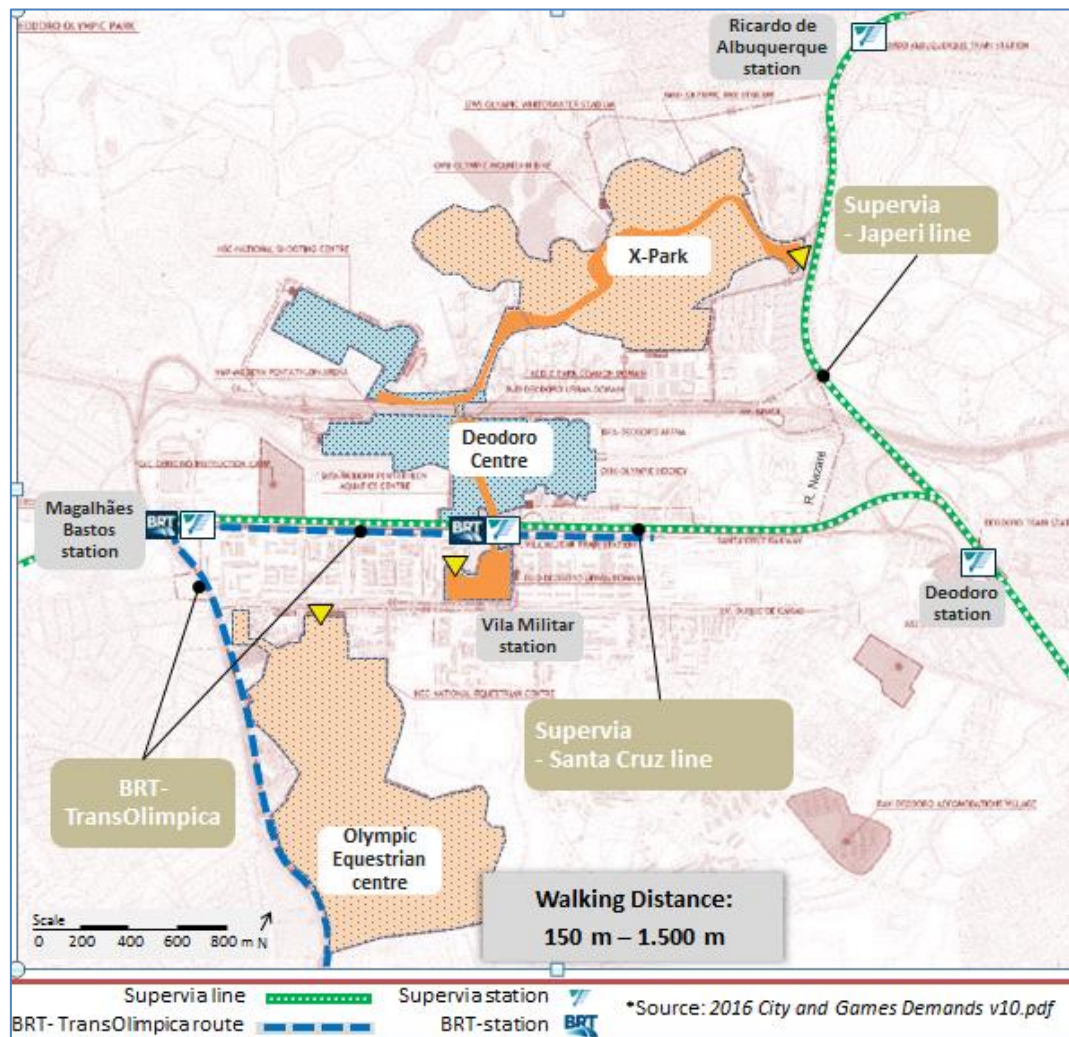


Figura 3 – Locais de Competição na Região Deodoro

Após a identificação das estações mais próximas dos locais de competição, o próximo passo seria analisar se essas estações teriam capacidade para atender ao público esperado (publico

dos jogos somado aos passageiros de rotina da SuperVia), e caso não fosse possível atender apenas com a estrutura existente após a reforma, qual o tipo de estruturas temporárias poderiam ser colocadas para aumentar a capacidade de cada estação.

3. Parque Radical x Estação Ricardo de Albuquerque

O Parque Radical era o local de competição com o menor público da região de Deodoro. Após a análise de capacidade de seus acessos e escadas (2 metros de largura), foi possível identificar que a estação teria capacidade para atender ao público de rotina mais a demanda extra dos jogos e, para isso, seria necessário apenas separar os fluxos de entrada e saída da estação nas horas de maior movimento, e colocar uma bilheteria extra para aqueles que ainda não possuíam bilhetes de embarque.

Abaixo tabela com a previsão de chegada e saída de pessoas do Parque Radical na hora de maior movimento:

Data	Chegada	Saída	Capacidade Escadas (2.100 p/m/h)	Capacidade Escadas (2.580 p/m/h)
07/08/2016	2.061	3.487	4.200	5.160
08/08/2016	2.044	3.355	4.200	5.160
09/08/2016	2.657	4.299	4.200	5.160
10/08/2016	2.694	4.462	4.200	5.160
11/06/2016	2.652	4.395	4.200	5.160
17/08/2016	1.943	3.046	4.200	5.160
18/08/2016	2.086	3.266	4.200	5.160
19/08/2016	2.518	3.929	4.200	5.160

Essa segregação dos fluxos seria feita com grades baixas e móveis, que a SuperVia já possuía, reforçada com a colocação de pessoas para orientar o público na estação.



Figura 4 – Divisão de fluxos na estação Ricardo de Albuquerque

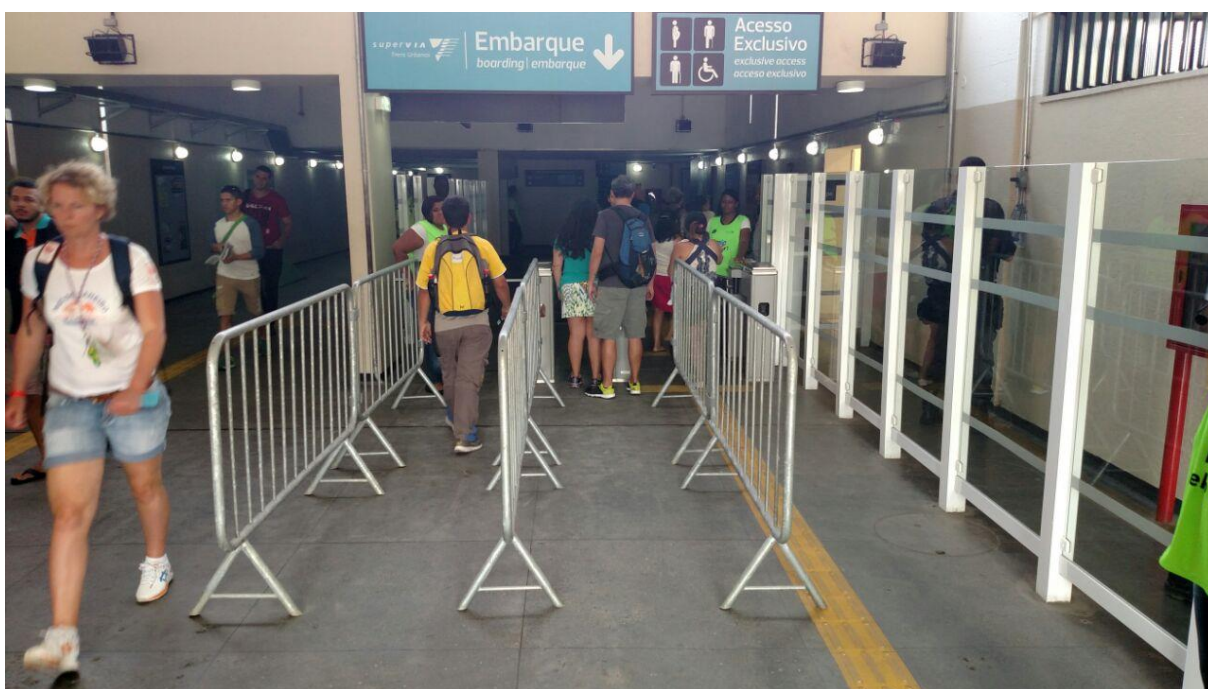


Figura 5 – Divisão de fluxos na estação Ricardo de Albuquerque

4. Centro Olímpico de Hipismo x Estação Magalhães Bastos

A estação mais próxima do Centro Olímpico de Hipismo era Magalhães Bastos. Ela possuía apenas um acesso pelo mezanino no alto de um viaduto, com 5 catracas de embarque, um portão de um metro de largura e duas plataformas (uma para cada sentido). O muro que separava a estação da rua, na plataforma onde os expectadores desembarcariam, era ao lado da pista do BRT que estaria em funcionamento para atender aos Jogos Olímpicos.

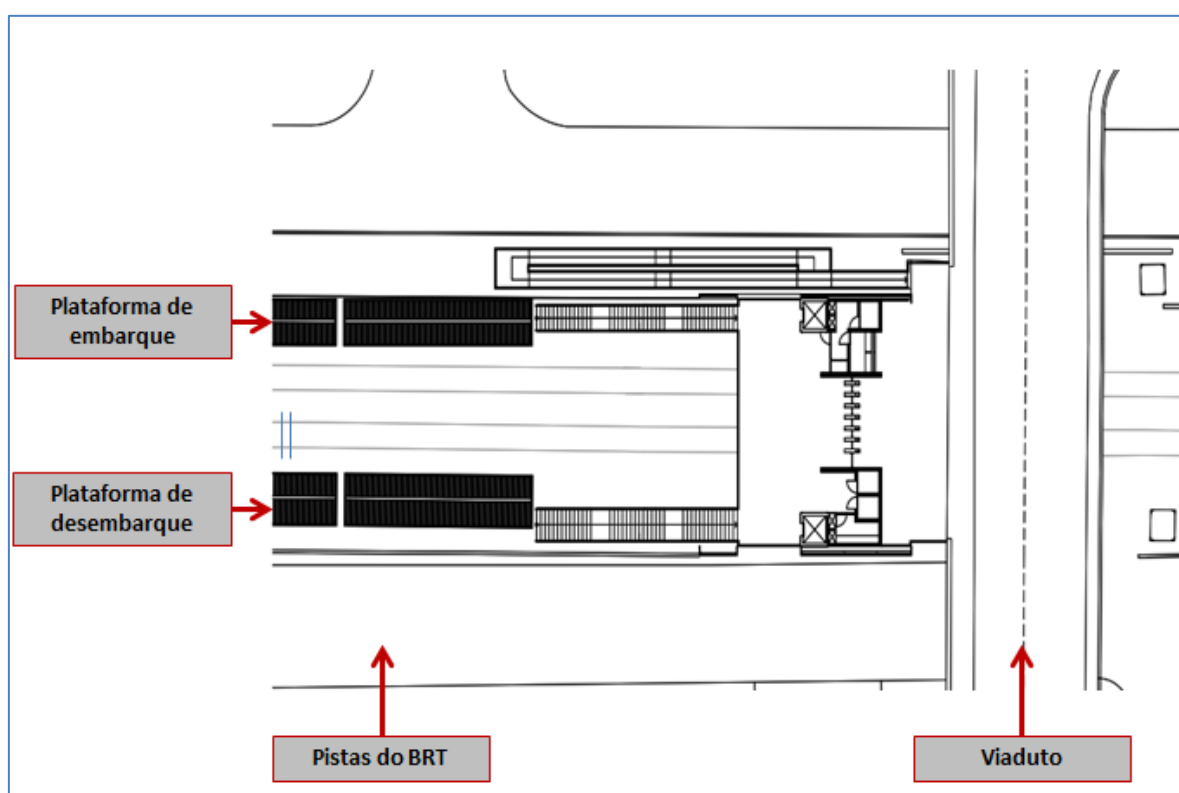


Figura 6 – Planta da estação Magalhães Bastos e Entorno

Como o acesso principal dessa estação ficava localizado em um viaduto de carros, com calçada pequena, foi combinado com a equipe de tráfego da prefeitura o fechamento do viaduto e desvio do trânsito durante o período de jogos. Dessa forma a SuperVia poderia

fazer a separação do fluxo ao longo de saída da estação, compra de bilhetes e em embarque desde o viaduto.



Figura 7 – Viaduto de Magalhães Bastos fechado para carros e separação de fluxos



Figura 8 – Viaduto de Magalhães Bastos fechado para carros e separação de fluxos



Figura 9 – Saída pelo mezanino da estação Magalhães Bastos

4.1 - Análise para o desembarque

A plataforma que seria usada para desembarque, possuía uma escada com 2,20 metros de largura. De acordo com os parâmetros sugeridos no plano de mobilidade da prefeitura, a SuperVia possuía uma capacidade de escoamento de 4.620 pessoas por hora.

Abaixo segue a previsão de chegada e saída de pessoas do Centro Olímpico de Hipismo na hora de maior movimento:

Data	Chegada	Capacidade Escadas (2.100 p/m/h)	Capacidade Escadas (2.580 p/m/h)
06/08/2016	3.628	4.620	5.676
07/08/2016	3.602	4.620	5.676
08/08/2016	5.527	4.620	5.676
09/08/2016	4.520	4.620	5.676
10/08/2016	3.569	4.620	5.676
11/08/2016	3.577	4.620	5.676

12/08/2016	4.502	4.620	5.676
14/08/2016	4.871	4.620	5.676
15/08/2016	6.350	4.620	5.676
16/08/2016	4.878	4.620	5.676
17/08/2016	5.121	4.620	5.676
19/08/2016	5.180	4.620	5.676

Após analisar a capacidade de escoamento da estação (escada, catracas que poderiam ser revertidas para saída e portões), foi possível identificar que a estrutura fixa da estação não teria capacidade para escoar o público dos jogos em horas de maior movimento, ou seja, o próximo trem chegaria à estação sem o público do trem anterior ter conseguido sair do local.

Para aumentar a capacidade da estação, seria preciso colocar estruturas temporárias para escoar o público no desembarque, de forma rápida e segura.

Analisando o entorno do local foi identificado um único ponto, onde seria possível fazer uma saída temporária no muro da estação, pois naquele ponto as pistas do BRT já não estavam junto ao muro da SuperVia e não existia nenhuma barreira física no local. Nesse local seria possível colocar uma rampa acessível, e combinado com a prefeitura a sinalização e colocação de orientadores nesta nova saída da estação.

Com uma rampa de 3 metros de largura, a capacidade de escoamento apenas desse ponto seria de 10.800 pessoas por hora. Com essa capacidade, o público que desembarcaria na estação poderia ser escoado rapidamente, sem ficar preso no gargalo da escada e portões.



Figura 10 – Final da plataforma de Magalhães Bastos com as interferências externas



Figura 11 – Local onde a abertura foi realizada no muro da estação Magalhães Bastos



Figura 12 – Rampa temporária para desembarque na estação Magalhães Bastos

4.2 - Análise do embarque

Para o retorno do evento, a estação também não teria acessos de entrada suficientes e nem capacidade na escada para que o público fosse escoado em até uma hora, tempo que era considerado aceitável pelo comitê e órgãos públicos. A escada dessa plataforma possuía apenas 2,05 metros e o mezanino contava com apenas 5 catracas de entrada.

Abaixo a previsão de saída do público do Centro Olímpico de Hipismo.

Data	Saída	Capacidade Escadas (2.100 p/m/h)	Capacidade Escadas (2.580 p/m/h)
06/08/2016	6.762	4.305	5.289
07/08/2016	6.719	4.305	5.289
08/08/2016	10.037	4.305	5.289
09/08/2016	8.301	4.305	5.289
10/08/2016	6.662	4.305	5.289

11/08/2016	6.675	4.305	5.289
12/08/2016	8.270	4.305	5.289
14/08/2016	6.392	4.305	5.289
15/08/2016	8.240	4.305	5.289
16/08/2016	6.400	4.305	5.289
17/08/2016	6.703	4.305	5.289
19/08/2016	6.777	4.305	5.289

Devido a essa limitação, outro estudo foi feito e proposto uma segunda abertura no muro da estação, dessa vez, na outra plataforma. Nesse local era possível colocar um container de catracas de entrada e nos momentos de maior movimento, o público poderia ser dividido, o que reduziria o tempo de espera para essas pessoas. Nesse ponto, a estação já tinha uma rampa de legado, com 2 metros de largura, que era usada como uma segunda opção de desembarque, para o público do dia a dia.

Unindo o acesso provisório na plataforma, com os acessos fixos no mezanino, a SuperVia dobrou sua capacidade de entrada, ficando superior ao público esperado.



Figura 13 – Container de catracas temporário na plataforma 2 com rampa de acesso

Assim como em Ricardo de Albuquerque, a SuperVia instalou um container de bilheterias extras, ao lado do mezanino da estação pra agilizar a compra de passagens para aquelas pessoas que ainda não possuíam o ticket de embarque.



Figura 14– Bilheteria temporária na estação Magalhães Bastos

5. Parque Olímpico de Deodoro

A estação mais próxima do Parque Olímpico de Deodoro era Vila Militar, localizada entre a praça dos espectadores (local de entrada do público para o evento) e o local do evento. Ao lado da plataforma da estação de trem, que seria usada para chegada do público, existia uma linha férrea e ao lado do muro da estação, a pista do BRT que estaria funcionando com ônibus a cada 2 minutos.

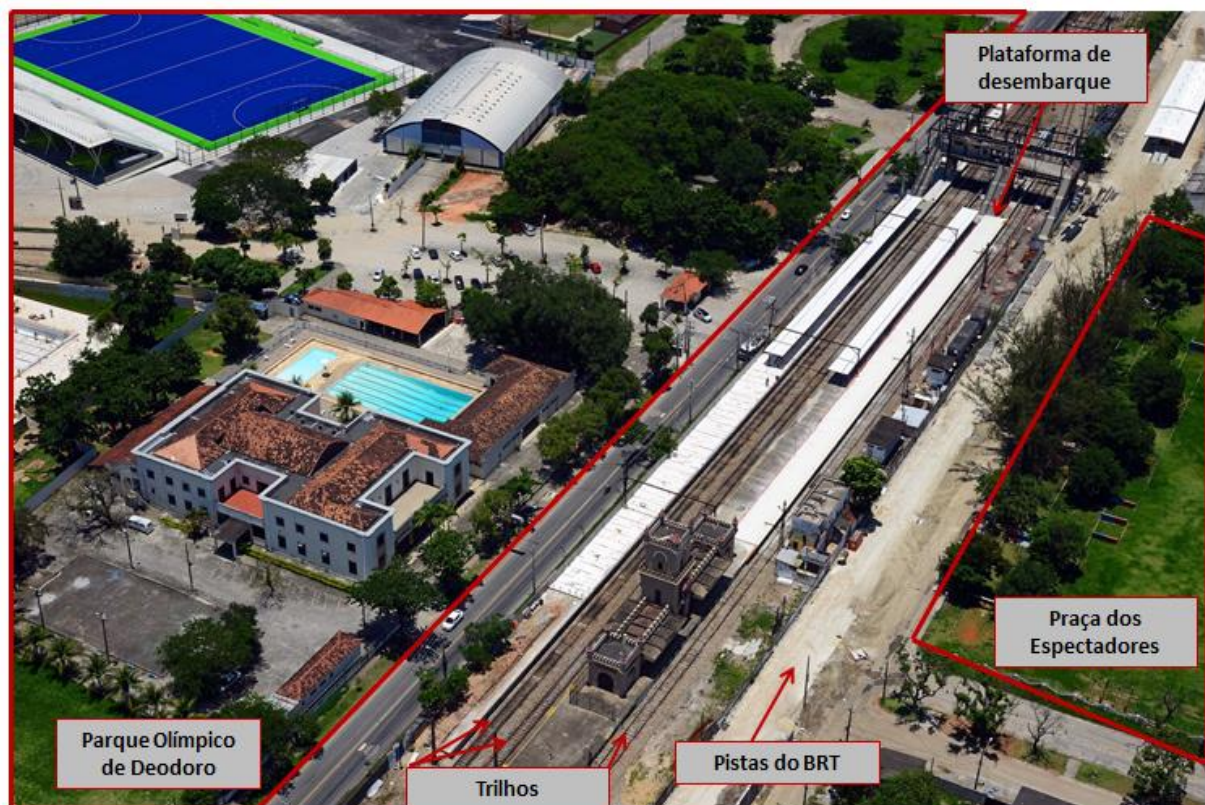


Figura 15 – Vista aérea da estação Vila Militar, Praça dos Espectadores e Parque Olímpico de Deodoro

5.1 - Análise do Desembarque

Abaixo a previsão de chegada e saída do Parque Olímpico de Deodoro na hora de maior movimento:

Data	Chegada	Capacidade Escadas (2.100 p/m/h)	Capacidade Escadas (2.500 p/m/h)
06/08/2016	8.423	6.300	7.740
07/08/2016	8.387	6.300	7.740
08/08/2016	10.042	6.300	7.740
09/08/2016	8.282	6.300	7.740
10/08/2016	8.171	6.300	7.740
11/08/2016	8.721	6.300	7.740

12/08/2016	3.166	6.300	7.740
13/08/2016	3.147	6.300	7.740
14/08/2016	3.116	6.300	7.740
15/08/2016	2.835	6.300	7.740
16/08/2016	2.502	6.300	7.740
17/08/2016	2.500	6.300	7.740
19/08/2016	2.743	6.300	7.740
20/08/2016	6.696	6.300	7.740
21/08/2016	6.711	6.300	7.740

Para analisar o desembarque foi considerado o contexto do local, e informações recebidas do Comitê Olímpico, ou seja, todos os espectadores e membros da força de trabalho entrariam no evento pela praça dos espectadores. Para chegar ao evento, uma passarela temporária seria construída, sobre as plataformas da SuperVia, ligando a praça dos espectadores, com o Parque Olímpico de Deodoro.



Figura 16 – Passarela de Transposição (temporária) construída pela prefeitura

Foi preciso inicialmente analisar a capacidade existente das escadas e de saídas fixas da estação e constatou-se que elas não seriam suficientes para escoar o público nas horas de maior movimento, ou seja, o próximo trem chegaria à estação sem o público do trem anterior ter conseguido sair do local.

Devido a configuração da estação e entorno, a opção para escoamento do público seria a construção de outra passarela, saindo diretamente da plataforma para a lateral da praça dos espectadores, o que seria bem dispendioso.

Não era possível fazer nenhum tipo de saída temporária da estação, pois a plataforma de desembarque ficava entre duas linhas de trem e mesmo criando uma estrutura que ligasse a plataforma ao muro, inutilizando temporariamente uma das linhas, o público desembarcaria na pista do BRT, que estaria com um intervalo reduzido de dois minutos, o que poderia em risco a segurança dessas pessoas.

Outro ponto importante era a presença de um dos pilares da passarela temporária que seria construída pela prefeitura para ligar a praça dos espectadores com o local do evento. Esse pilar seria colocado em uma das plataformas da SuperVia (plataforma que a grande maioria do público desembarcaria para chegar ao evento). Essa situação representaria um ponto de cuidado para a equipe de segurança, uma vez que qualquer pessoa poderia desembarcar ali.



Figura 17 – Pilar da passarela de transposição sobre a plataforma da SuperVia

Após considerar esses pontos, ficou claro que essa estação, que recebe cerca de 1.000 pessoas por dia em sua rotina, não poderia ser usada para a chegada do público.

Na ida para o evento, os espectadores e força de trabalho precisariam usar a estação Magalhães Bastos (estação ao lado), que possuía acessos temporários para garantir o escoamento rápido do público que chegasse de trem.

Dessa forma, os trens que saíam da Central do Brasil, com destino a Santa Cruz não fariam parada na estação Vila Militar e a plataforma que seria usada para desembarque seria fechada.



Figura 18 – Esquema de linhas simplificado do ramal Santa Cruz

Após sair da estação, os espectadores e força de trabalho deveriam seguir o mesmo caminho daqueles que iriam ao Centro Olímpico de Hipismo, por uma rua que estaria fechada e monitorada pelas forças de segurança e chegariam à praça dos espectadores.

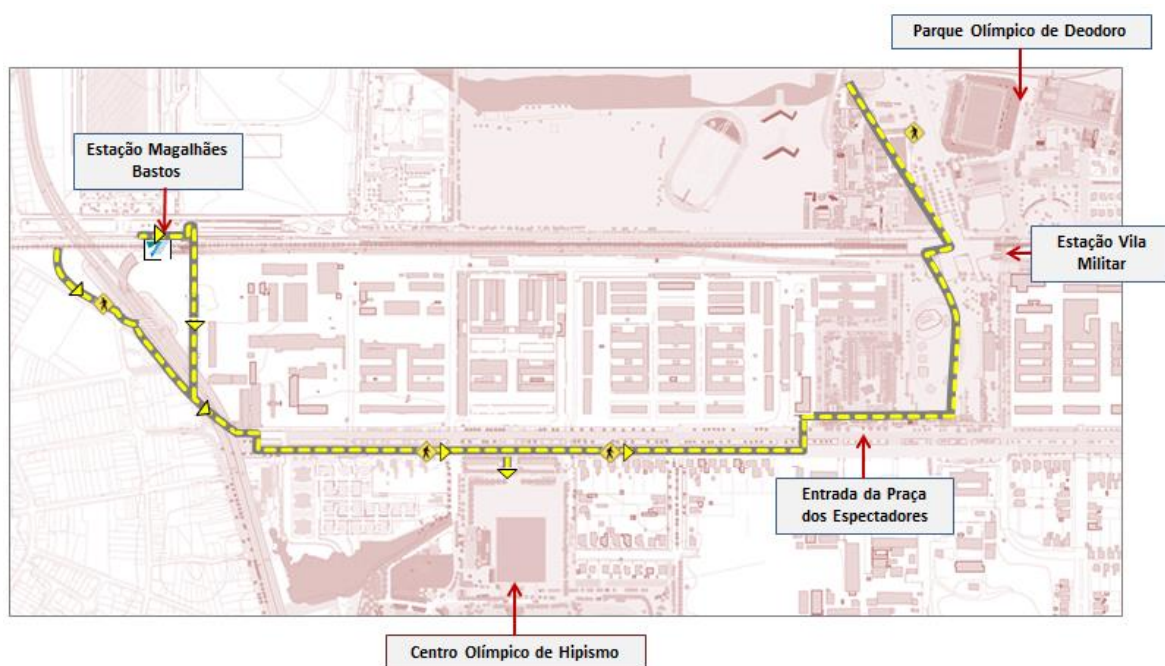


Figura 19 – Fluxo de pessoas da estação Magalhães Bastos até os locais de competição



Figura 20 – Rua utilizada pelos espectadores e força de trabalho até os locais de competição

5.2 - Análise do Embarque

Para a volta do público também, a capacidade da rampa, das catracas de acesso da estação localizadas no mezanino e das escadas da outra plataforma foram analisadas. Mais uma vez, a estrutura de legado não seria suficiente para embarcar o público dos jogos olímpicos em menos de uma hora, porém a configuração do entorno favorecia a colocação de estruturas temporárias.

Abaixo a previsão de saída do Parque Olímpico de Deodoro na hora de maior movimento.

Data	Saída	Capacidade Escadas (2.100 p/m/h)	Capacidade Escadas (2.580 p/m/h)
06/08/2016	9.890	4.620	5.676
07/08/2016	9.845	4.620	5.676
08/08/2016	10.092	4.620	5.676

09/08/2016	11.589	4.620	5.676
10/08/2016	11.436	4.620	5.676
11/08/2016	10.217	4.620	5.676
12/08/2016	4.388	4.620	5.676
13/08/2016	4.352	4.620	5.676
14/08/2016	4.589	4.620	5.676
15/08/2016	2.834	4.620	5.676
16/08/2016	3.289	4.620	5.676
17/08/2016	3.268	4.620	5.676
19/08/2016	3.779	4.620	5.676
20/08/2016	12.299	4.620	5.676
21/08/2016	8.500	4.620	5.676

A plataforma para embarque com destino a Central do Brasil, era junto ao muro e a rua localizada entre o evento e o muro da SuperVia estaria fechada para público em geral, tendo transito apenas dos veículos oficiais. Desta maneira era possível fazer um acesso temporário na estação, com escadas e rampa de acessibilidade, validadores instalados na plataforma, controle do tráfego da rua com apoio da prefeitura e utilização da área do evento para acúmulos das pessoas.

Essa solução funcionou muito bem durante os jogos e conseguimos transportar em um único dia de evento dez vezes mais passageiros que um dia comum da estação.



Figura 21 – Saída do local de competição com os controladores de tráfego na rua



Figura 22 – Saída do local de competição



Figura 23 – Estrutura temporária para embarque na SuperVia

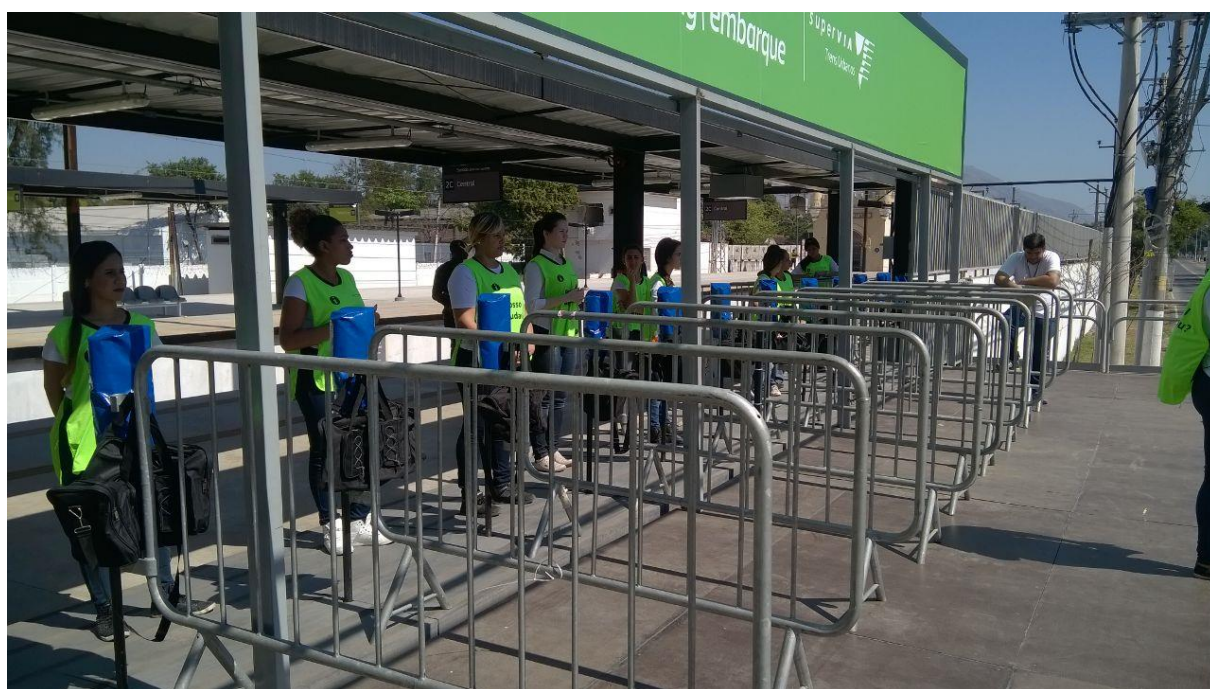


Figura 24 – Estrutura temporária para embarque na SuperVia



Figura 25 – Estrutura temporária para embarque na estação Magalhães Bastos

Para aquelas pessoas que não tinham ticket de embarque, bastava se dirigir ao mezanino da estação, que também contava com bilheterias extras para compra o bilhete de embarque e acessar a estação pelo mezanino e escadas fixas.



Figura 26 – Bilheteria temporária localizada no mezanino da estação Magalhães Bastos

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Os principais resultados alcançados com a operação Olímpica são intangíveis, dada a oportunidade única de mostrar, para passageiros e não-passageiros, os avanços na empresa. No entanto, o montante de passageiros transportados e as pesquisas de opinião realizadas demonstram, de forma concreta, a importância deste momento para a SuperVia.

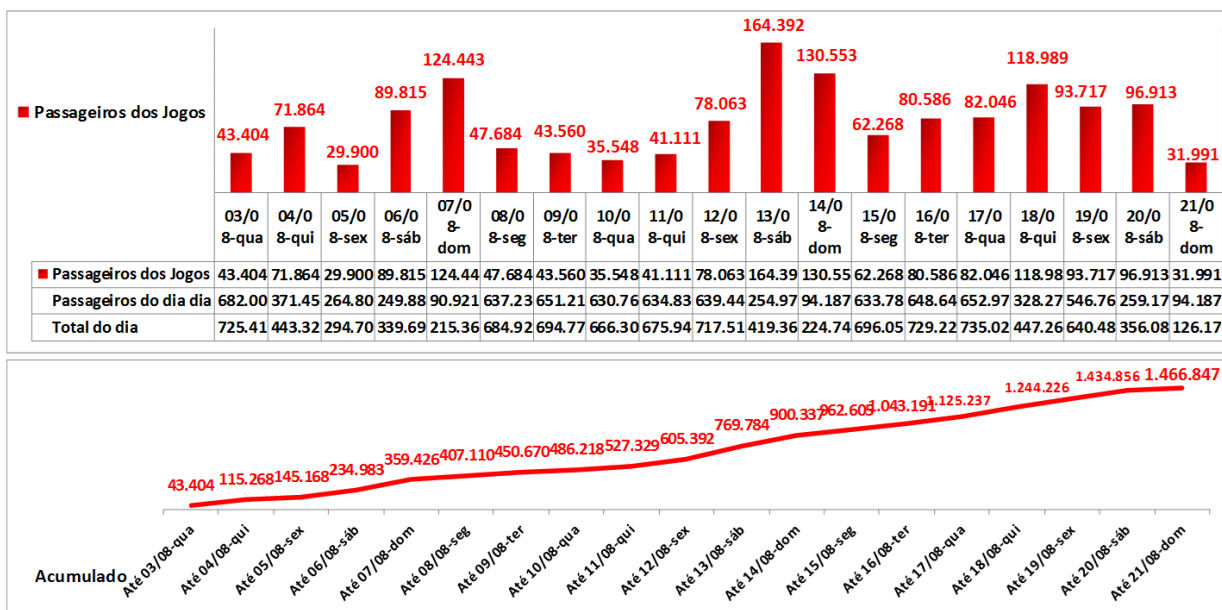
Estigmatizado com opiniões negativas que remontam à primeira metade da década de 90, dada a decadência que sofreu nos últimos anos de administração estatal, o sistema ferroviário encontrou nos Jogos Olímpicos o seu ponto de virada, consolidando o salto de qualidade atingido com o ciclo de investimentos realizados nos últimos anos.

Público Alcançado

Do primeiro dia de competições da Olimpíada (03/08) até o último domingo (21/08), quando foi realizada a cerimônia de encerramento do evento, a SuperVia registrou pouco mais de 9,8 milhões de acessos de passageiros no sistema ferroviário. Desse total, 1 milhão e 467 mil foram realizados por espectadores dos Jogos Rio 2016.

1. As estações que registraram a maior quantidade de público olímpico foram:
 - a. Central do Brasil (363.552 embarques)
 - b. Olímpica de Engenho de Dentro (359.086 embarques)
 - c. Vila Militar (164.369 embarques)

Evolução do passageiros dos jogos até dia 21/08 - Dom



*Passageiros do dia dia: Dia do mês de Julho equivalente ao dia avaliado..

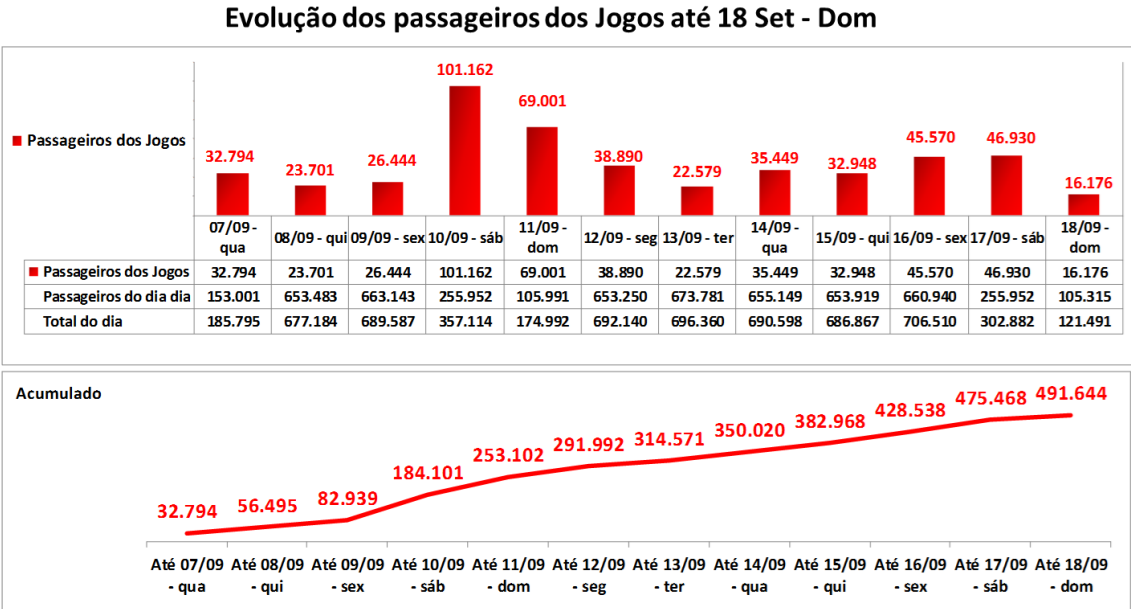
Figura 27 – Evolução dos passageiros dos Jogos Olímpicos

Durante o período de competições da Paralimpíada, por sua vez a SuperVia registrou mais de 5 milhões e 982 mil acessos de passageiros no sistema ferroviário. Desse total, aproximadamente 491 mil representam espectadores dos Jogos Rio 2016.

Nos ramais Deodoro, Santa Cruz e Japeri – atendidos pelas estações consideradas estratégicas para os espectadores em função da proximidade com os locais de competições, a SuperVia realizou 2.475 viagens extras como forma de oferecer ao público mais opções de horários de deslocamento, maior conforto e tranquilidade no retorno após as competições noturnas.

A concessionária atuou com um planejamento diferenciado para atender simultaneamente os passageiros regulares do dia a dia e o público extra de espectadores dos Jogos. Foram 259 horas de operação em grade regular e 60 horas de operação com planejamento especial. O

registro de recordes de embarques durante a Paralimpíada é resultado desse compromisso da concessionária.



**Passageiros do dia dia: Dia dos meses anteriores equivalente ao dia avaliado.*

Figura 28 – Evolução dos passageiros dos Jogos Paralímpicos

2. Recordes Obtidos

- a. Maior número de embarques em um dia útil: 735.024 acessos
- b. Maior número de embarques em um sábado 419.363 acessos
- c. Maior número de embarques em um sábado 224.704 acessos
- d. Recordes de embarque em sete estações: Olímpica de Engenho de Dentro, Madureira, Magalhães Bastos, Maracanã, Méier, Realengo e Vila Militar
- e. Recorde de embarque nos ramal Santa Cruz
- f. Recorde de embarques no ramal Deodoro

Satisfação do Cliente

Mais do que o montante de passageiros transportados, o nível de satisfação dos nossos clientes foi o principal objetivo da operação realizada durante os Jogos Olímpicos e Paralímpicos. As pesquisas realizadas neste período demonstram que o nível de excelência desejado foi atingido com sucesso.

A nota média atingida entre os turistas foi de 8,2. Esta nota representa um salto de 2,4 pontos em relação à última pesquisa de qualidade realizada antes dos Jogos Olímpicos, no mês de Maio/2016.

A nota dos passageiros habituais da SuperVia, que já utilizam o sistema no seu dia a dia e que estavam se dirigindo aos eventos esportivos foi de 7,5. Embora a nota média obtida de 7,5 seja inferior à avaliação dada pelos turistas, ainda representa expressiva melhora em relação ao período pré-olímpico, demonstrando que a operação olímpica foi efetiva no seu objetivo de reverter a imagem negativa do sistema que estes passageiros já possuíam pré-concebida.

Repercussão na mídia

Durante o período que compreendeu a realização dos Jogos Olímpicos e Paralímpicos foram contabilizados 834 registros sobre a SuperVia na mídia, sendo 79% positivos.

O GLOBO

08/09

Um dia após abertura da Paralimpíada, torcedores elogiam transporte público

Trens também receberam comentários positivos



Jornal da Band - 07/09
Deslocamento do público
para cerimônia de abertura



RJTV 1ª edição - 09/09
Trem é a melhor opção
para chegar ao Engenhão



CBN

09/09

SuperVia reduz intervalos de ramais

A **SuperVia** fez um planejamento para os jogos Paralímpicos reduzindo os intervalos dos ramais Deodoro, Santa Cruz e Japeri.

Figura 29 – Destaques positivos na mídia

CONCLUSÕES

A Operação Olímpica representou, para a SuperVia, uma oportunidade única para mostrar para passageiros e não-passageiros os avanços realizados nos últimos ciclos de investimento, revertendo a imagem negativa que o sistema ferroviário acumulou nas últimas décadas. Para

atingir esse momento crucial foi necessário, coordenar o planejamento entre as diversas áreas da empresa a fim de garantir excelência no atendimento, proporcionando uma experiência única para o passageiro.

Se por um lado o investimento na reforma das Estações Olímpicas representou um importante marco do programa de investimentos em curso, por outro lado temos que as pesquisas de satisfação realizadas durante os Jogos tiveram como resultado uma nota média igual a 8,2, cerca de 40% superior às pesquisas semelhantes realizadas anteriormente.

Mais do que o investimento em modernização e infraestrutura, o ciclo olímpico teve o potencial de transformar a imagem da empresa por meio da renovação do Espírito de Servir de seus integrantes, que desempenharam com sucesso, os objetivos traçados para esta importante etapa da empresa, gerando repercussões positivas na mídia e nos meios de opinião em geral.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Comitê Organizador dos XXXI Jogos Olímpicos. (2015). *Mapa de Localização das Venues Olímpicas*. Rio de Janeiro.

Comitê Organizador dos XXXI Jogos Olímpicos. (2016). *Local Area and Transit City and Games Demand*. Rio de Janeiro.

Transportation Research Board. (2013). *Transit Capacity and Quality of Service Manual* (Third Edition ed.). Washington D.C.