

# Planejamento Estratégico 2018 - 2020



**A São Paulo Transporte S.A. - SPTrans**, empresa municipal de economia mista, vinculada à Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes - SMT, é responsável pelo:

- Planejamento do Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros na cidade de São Paulo
- Programação de linhas e frota
- Fiscalização dos serviços e terminais
- Controle de receita e remuneração das operadoras
- Fomentar o desenvolvimento tecnológico com vistas ao conforto, acessibilidade e preservação do meio ambiente

A operação do serviço de transporte é realizada por empresas privadas mediante contratos firmados com a SMT, via concorrência pública.

***Nesse contexto, a SPTrans é responsável pela gestão de um dos maiores sistemas de transporte público por ônibus do mundo***



# Posicionamento e Propósito

## PRINCÍPIOS E VALORES DE CONDUTA

- ▣ Ética
- ▣ Integridade
- ▣ Transparência
- ▣ Respeito ao meio ambiente e à dignidade da pessoa humana
- ▣ Impessoalidade
- ▣ Dignidade e decoro no exercício de suas funções
- ▣ Boa-fé
- ▣ Iniciativa
- ▣ Eficiência
- ▣ Presteza
- ▣ Legalidade
- ▣ Compromisso com o interesse público
- ▣ Responsabilidade
- ▣ Assiduidade
- ▣ Pontualidade

## MISSÃO

- ▣ Assegurar a universalização do transporte público sustentável proporcionando deslocamentos com regularidade, confiabilidade, acessibilidade, conforto, segurança e modicidade

## VISÃO

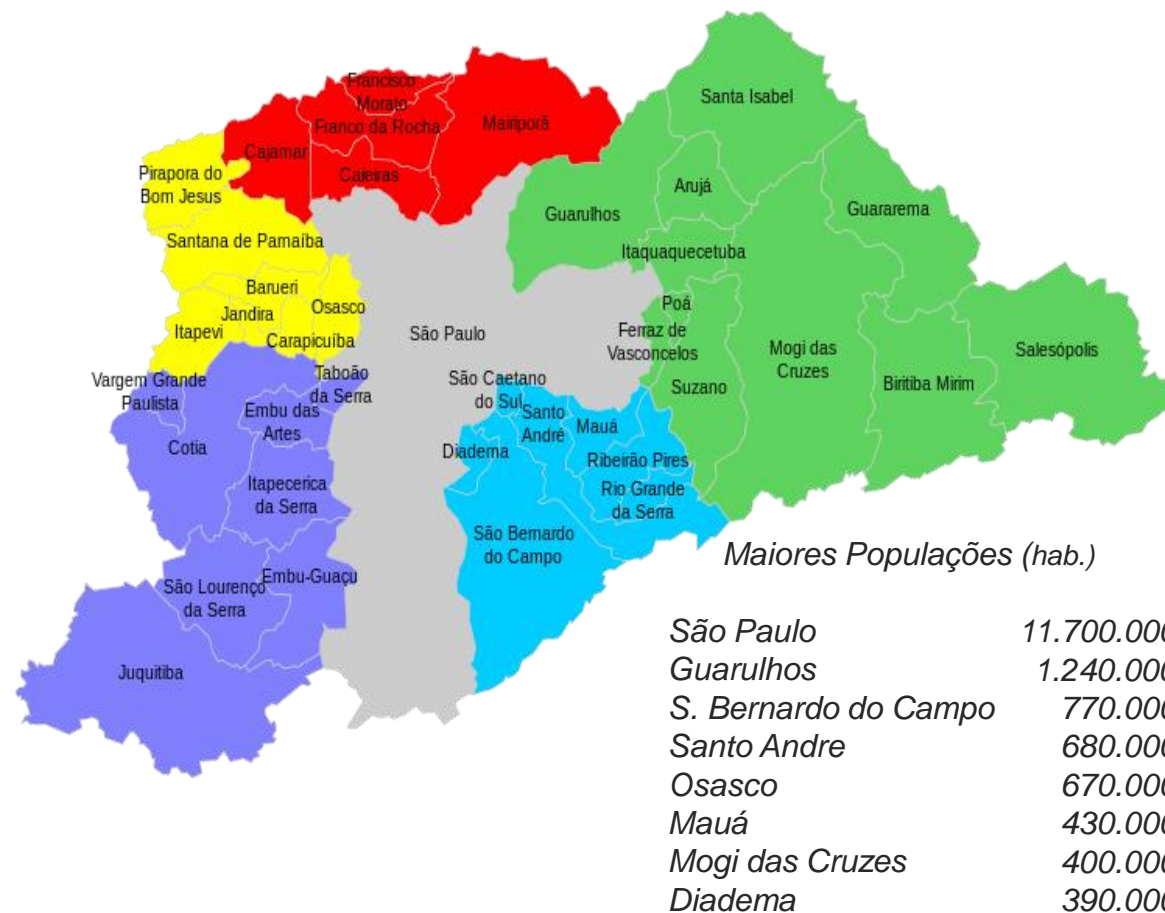
- ▣ Buscar a excelência na gestão do transporte público

# Identidade Organizacional

Além de gerenciar o transporte coletivo por ônibus do Município de São Paulo, a **SPTrans** atua junto aos demais órgãos responsáveis pelo transporte metropolitano, visando a integração física e operacional do transporte no território da cidade.

### A Região Metropolitana de São Paulo (RMSP)

A RMSP é hoje uma das mais importantes conurbações mundiais. Incluindo 38 municípios além da Capital do Estado e agregando uma população de 21 milhões de habitantes, seu território abrange mais de 7.900 km<sup>2</sup> de área, quase totalmente urbanizada. É também o maior polo econômico brasileiro. Seu Produto Interno Bruto (PIB) alcançou em 2015 mais de um bilhão de Reais, correspondendo a quase 18% do PIB nacional. A metrópole paulistana concentra as sedes e representações dos mais importantes grupos industriais, comerciais e financeiros nacionais e internacionais, oferece uma ampla gama de serviços e centraliza uma complexa rede logística de circulação e transporte de pessoas, mercadorias e informações.



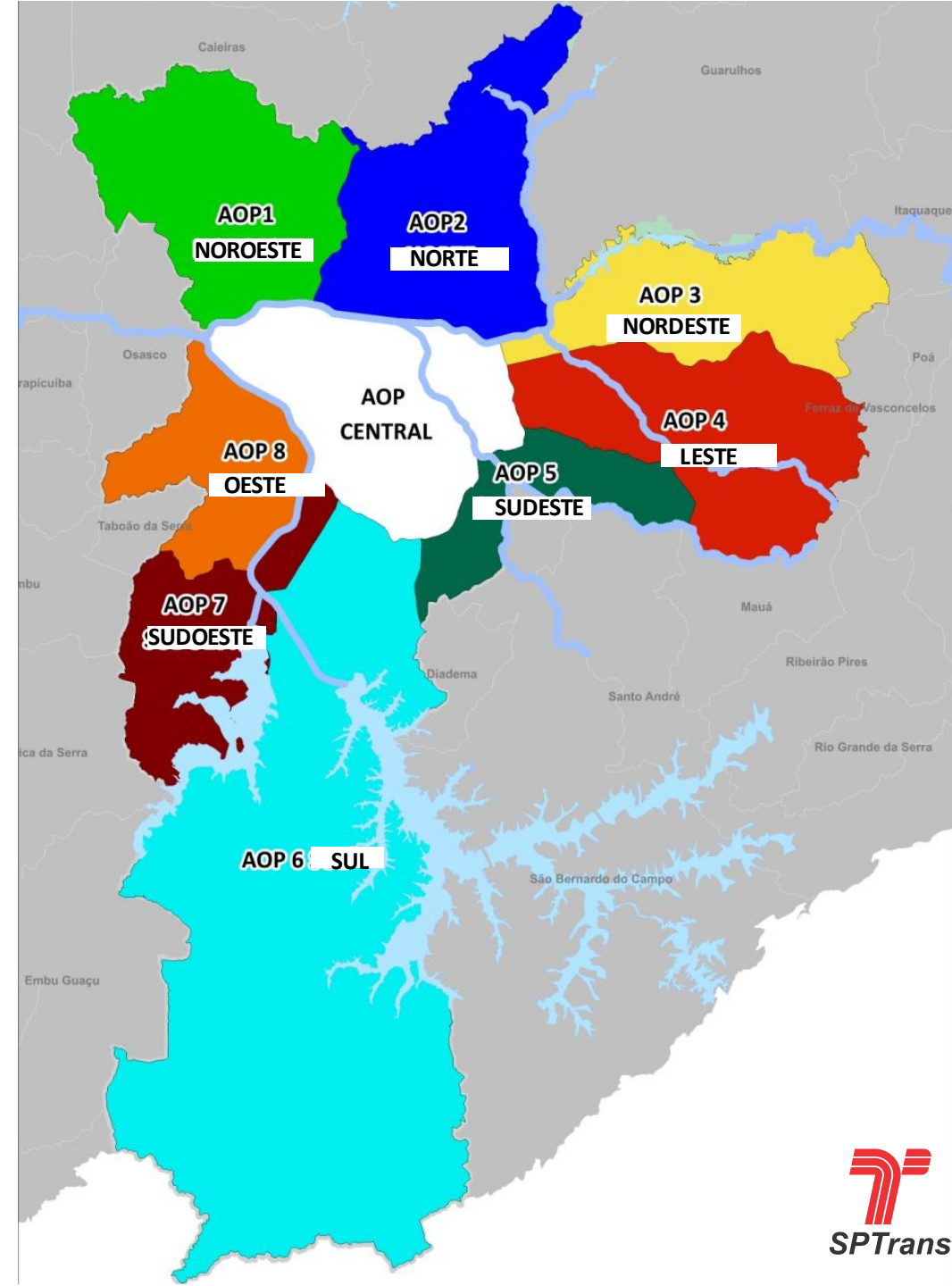
# Contexto Territorial

## O Município de São Paulo (MSP)

O MSP, Capital do Estado de São Paulo, destaca-se dos demais municípios que compõem a RMSP, por constituir o mais importante núcleo de conexão da economia brasileira, desempenhando funções de centro financeiro, sede de grandes corporações e base de complexas redes de serviços de alta especialização. Em sua área de 1.521 km<sup>2</sup>, o mais recente censo populacional (IBGE 2010) registrou 11,7 milhões de habitantes.

O Município da capital gera atualmente um PIB na ordem de R\$ 650,5 bilhões, que corresponde a 10,8% do PIB brasileiro.

Do ponto de vista do transporte público coletivo municipal, o MSP está dividido em oito setores radiais denominados “áreas de operação”, numeradas de 1 a 8, contornando uma área central, o chamado Centro Expandido da cidade, que é delimitado pelo contorno do Mini Anel Viário.

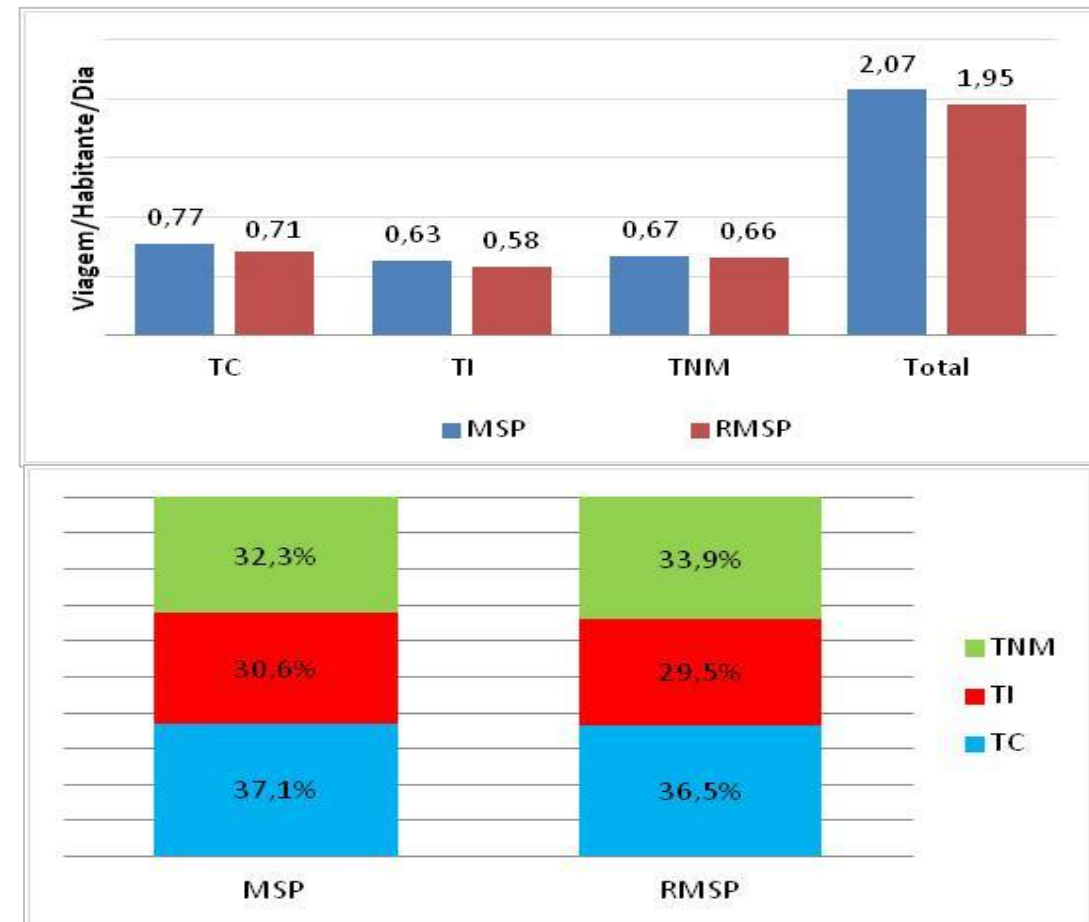


A mobilidade é expressa em “viagens por habitante por dia”, sendo a “viagem” o deslocamento de uma pessoa entre uma origem e um destino específico, podendo combinar diferentes meios de transporte.

Segundo a última OD (2007) os 19,5 milhões de habitantes, à época, da RMSP faziam 38,1 milhões de viagens/dia, enquanto que os 10,9 milhões de habitantes do MSP faziam 23,6 milhões de viagens/dia. Os valores de mobilidade eram respectivamente 1,95 na RMSP e 2,07 no MSP. A pesquisa de mobilidade do Metrô (2012) indicou, nesse intervalo de cinco anos, acréscimos de 15% e 13% nos totais de viagens da RMSP e do MSP, respectivamente.

A mobilidade varia também entre RMSP e MSP segundo a categoria de transporte considerada, distinguindo coletivo motorizado (TC), individual motorizado (TI) e transporte não motorizado (TNM).

Quanto à divisão modal entre essas três categorias de transporte, coletivo motorizado, individual motorizado e transporte não motorizado, a OD 2007 detectou proporções semelhantes na RMSP e no MSP, com uma presença ligeiramente maior de viagens motorizadas no Município - 68% do total - contra 66% na RMSP.



# Mobilidade e Divisão Modal

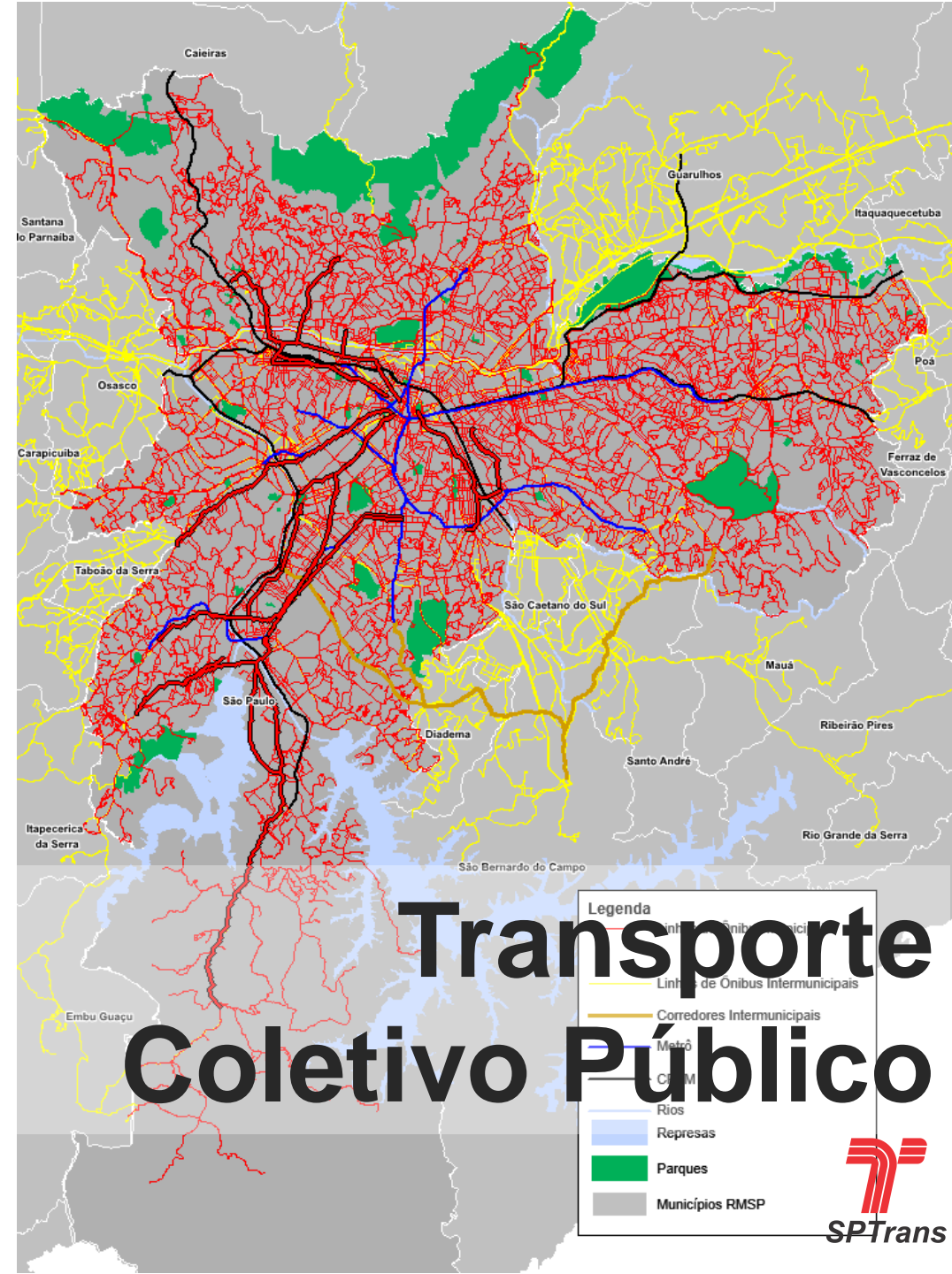
Os serviços de transporte coletivo público de passageiros no município de São Paulo incluem linhas de ônibus municipais, linhas de metrô e trem metropolitano e linhas de ônibus intermunicipais, que interligam a cidade aos outros municípios da RMSP. Os serviços de ônibus municipais integram-se via Bilhete Único, principalmente com o metrô e os trens metropolitanos.

O metrô é operado majoritariamente pela Companhia do Metropolitano de São Paulo – Metrô, empresa do Governo do Estado de São Paulo (GESP) e transporta cerca de 4,7 milhões de passageiros nos dias úteis.

Os trens metropolitanos interligam municípios da RMSP, são operados exclusivamente pela Companhia Paulista de Trens Metropolitanos – CPTM, também do GESP, e transportam cerca de 2,8 milhões de passageiros nos dias úteis.

As linhas de ônibus intermunicipais atendem a quase todos os municípios da RMSP, e são operadas por empresas privadas sob gestão da Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos - EMTU, do Governo do Estado.

As linhas de ônibus municipais da Cidade de São Paulo, somam mais de 1300 linhas, registrando, em média, 10 milhões de embarques de passageiros nos dias úteis.



Com uma frota operacional de aproximadamente 13.600 ônibus, que percorrem uma extensão viária da ordem de 4.500 km, 1/4 da quilometragem total das vias existentes na cidade, o sistema é totalmente operado por empresas particulares.

Esse sistema compreende dois conjuntos principais de linhas, as estruturais e as locais.

As linhas estruturais, que atendem maiores demandas e operam com ônibus de grande porte como biarticulados, articulados e padrons, são responsáveis por interligar os diversos setores da cidade entre si, bem como ao centro e subcentros principais.

Do ponto de vista da operação integrada, as linhas de trem e de metrô são consideradas como parte do sistema estrutural. As linhas locais alimentam as estruturais e atendem aos deslocamentos internos dos diferentes setores em que se divide a cidade, trafegando em viário comum e operando com veículos de menor porte como básicos, mini e micro-ônibus.

Com a utilização do Bilhete Único, as transferências de passageiros entre linhas podem ser feitas em qualquer ponto da cidade, porém ocorrem em maior número nos terminais de integração da SPTrans, Metrô, CPTM e EMTU.

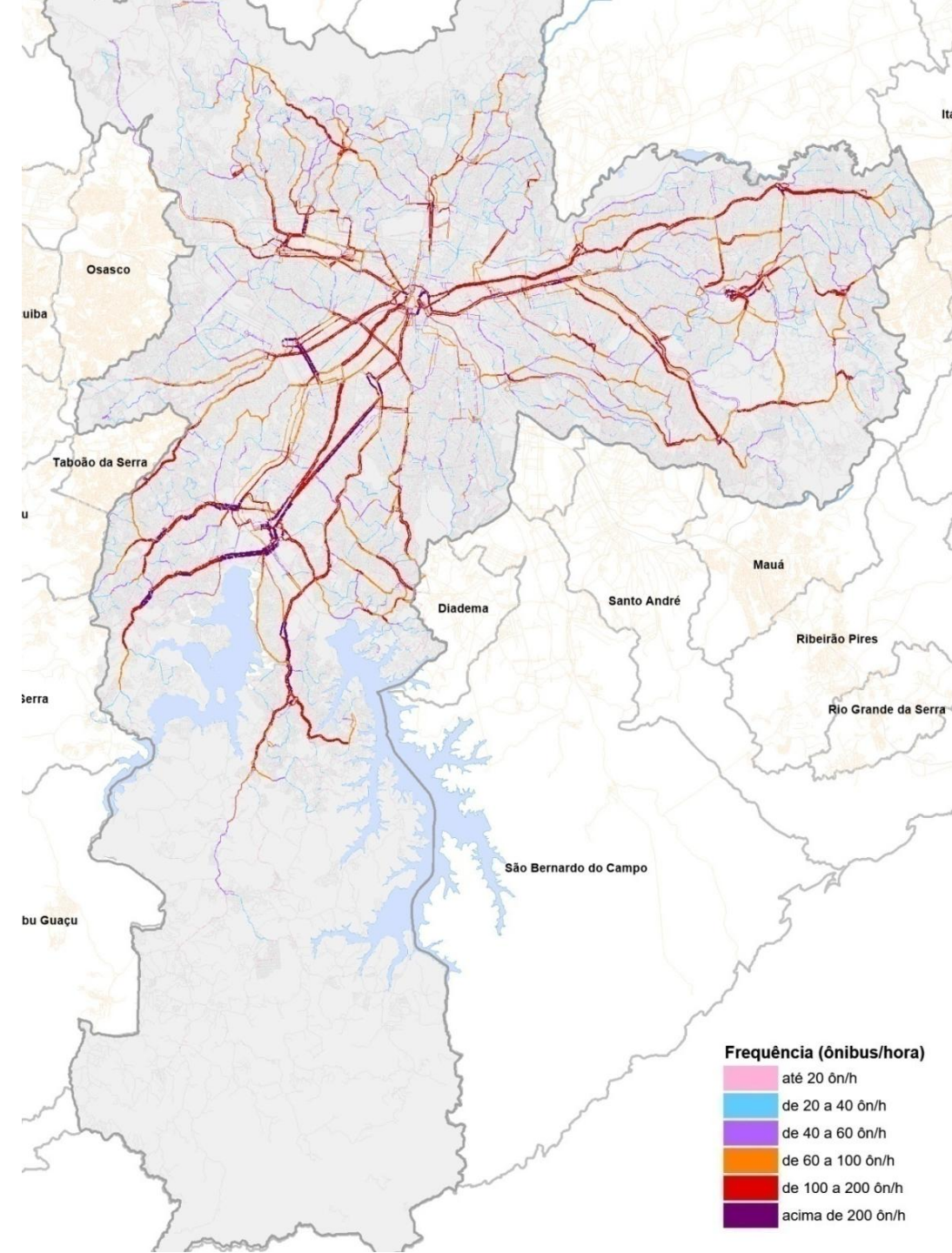




O Bilhete Único possibilita certo número de transferências gratuitas entre linhas em determinados intervalos de tempo, permitindo cruzar a cidade em qualquer sentido pagando apenas uma tarifa. Nas integrações com o trem ou o metrô ocorre a cobrança de acréscimo tarifário. A integração tarifária com as linhas intermunicipais é ainda restrita a apenas alguns dos terminais onde os dois sistemas fazem contato.

A oferta programada é medida em meias-viagens (mv), cada uma significando um deslocamento do veículo entre o ponto inicial e o final da linha ou vice-versa. Para os dias úteis são programadas cerca de 200 mil meias-viagens, aos sábados cerca de 140 mil, (70%) e aos domingos aproximadamente 100 mil, metade da oferta nos dias úteis.

O mapa mostra os carregamentos da oferta programada no viário, onde as cores mais escuras representam maiores volumes de ônibus.

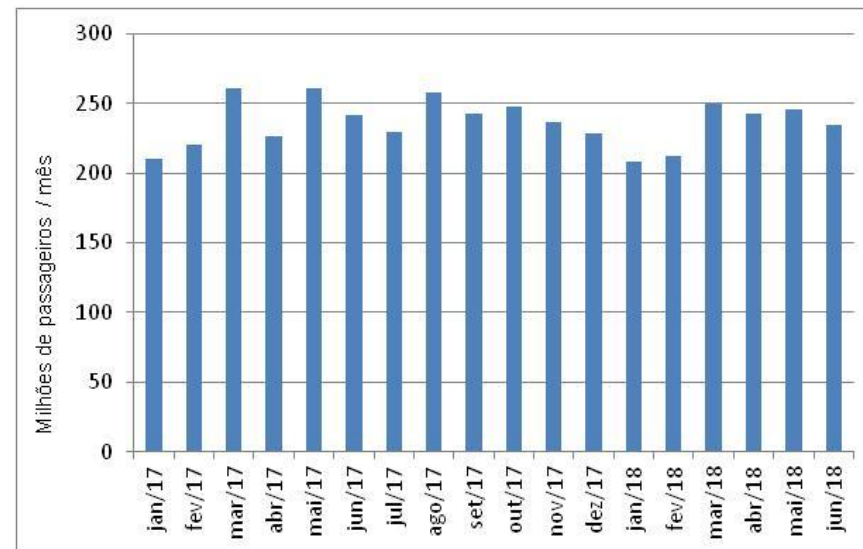
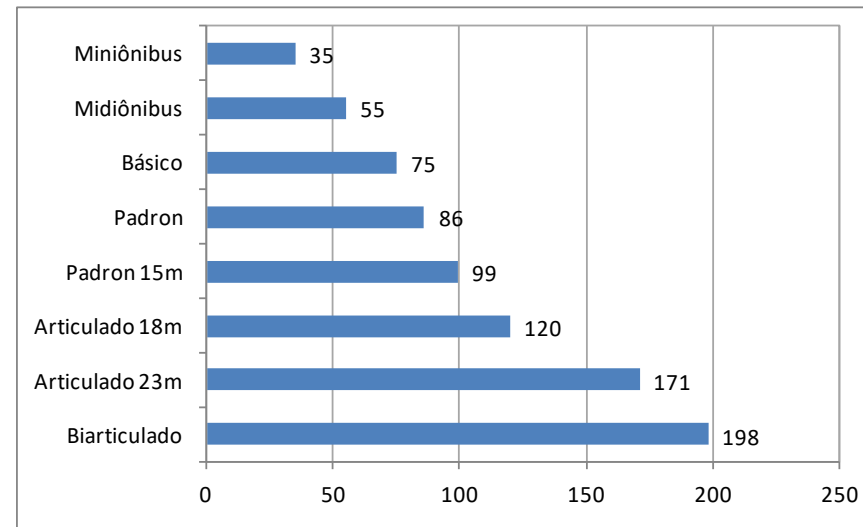


A frota cadastrada de veículos para operar no Sistema de Transporte é de quase 14.500 veículos, dos quais aproximadamente 13.600 em operação, reunindo um conjunto variado de tecnologias, capacidades e características de acessibilidade.

Quase toda a frota é acessível a usuários com mobilidade reduzida, em atenção à legislação sobre o assunto e à política do Município.

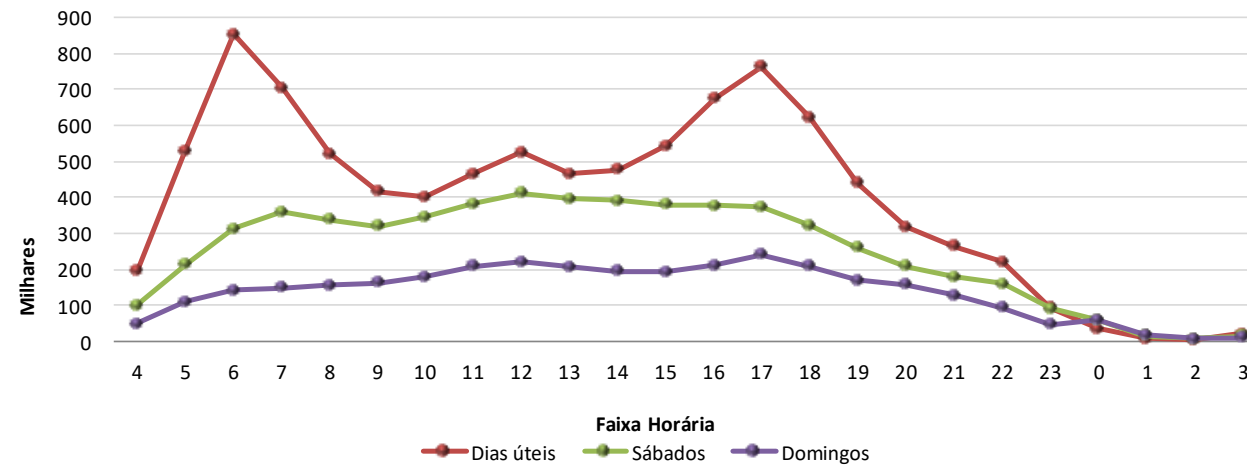
Os principais tipos de ônibus utilizados nas linhas municipais estão apresentados na figura, que indica também a capacidade média de transporte de passageiros de cada categoria, considerada a taxa de ocupação em pé de 6 passageiros por m<sup>2</sup>, adotada para o horário de pico.

O gráfico corresponde a um ano e meio de operação entre janeiro de 2017 e junho de 2018, período esse que apresentou uma média mensal de quase 240 milhões de passageiros.



A variação do carregamento das linhas de ônibus ao longo do dia é um importante indicador do atendimento da demanda por transporte coletivo. Nos dias úteis verifica-se um pico da ordem de 850 mil passageiros na faixa horária das 6hs representando 9% da demanda diária (junho de 2018), e outro pico, menos intenso (780 mil), na faixa horária das 17hs.

Aos sábados o carregamento aumenta até à faixa do meio-dia, que contabiliza pouco mais de 400 mil passageiros, decrescendo em seguida, progressivamente, e nos domingos, a distribuição é mais homogênea ao longo do dia, com um leve crescimento a partir das 11hs, estabilizando-se até à faixa horária das 17hs, quando alcança o valor máximo do dia, aproximadamente 240 mil passageiros/hora, para decrescer em seguida.



Dada sua importância e transcendência no ambiente urbano, o transporte é sempre objeto de recomendações e propostas específicas nos planos municipais.

O PDE 2014 estabeleceu diretrizes para orientar o crescimento da Cidade até o ano de 2030, estando em conformidade com a legislação federal e com a Lei Orgânica do Município de São Paulo.

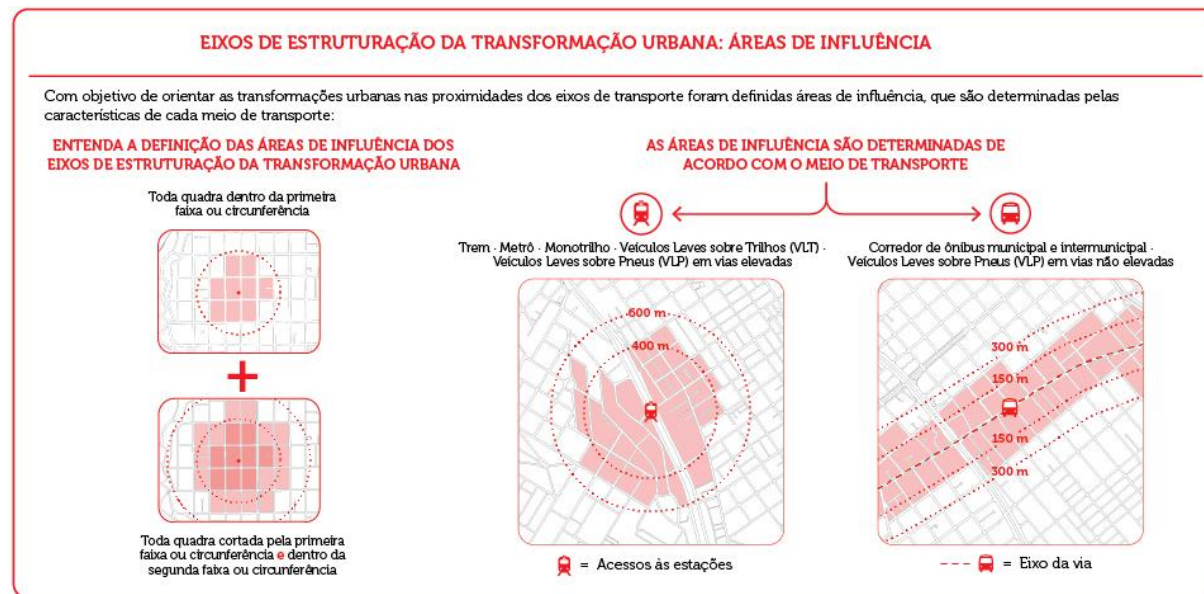
O PDE 2014 traz uma mudança no conceito de desenvolvimento urbano, ao estabelecer em sua estratégia o desenvolvimento de Eixos de Estruturação da Transformação Urbana a partir da infraestrutura de transporte coletivo de média e alta capacidade. Ao longo destes eixos será concentrado o processo de adensamento demográfico e urbano e promovida a qualificação do espaço público para garantir um desenvolvimento urbano sustentável e equilibrado.



# Plano Diretor Estratégico - PDE

O PDE busca promover maior aproveitamento do solo urbano nas proximidades dos sistemas de transporte coletivo público com aumento na densidade construtiva, demográfica, habitacional e de atividades urbanas articuladas com boa oferta de serviços, equipamentos e infraestruturas urbanas.

Como principais resultados esperados destacam-se a redução de viagens pendulares radiais, a redução da intensidade do uso do automóvel e maior utilização do transporte coletivo público de passageiros.



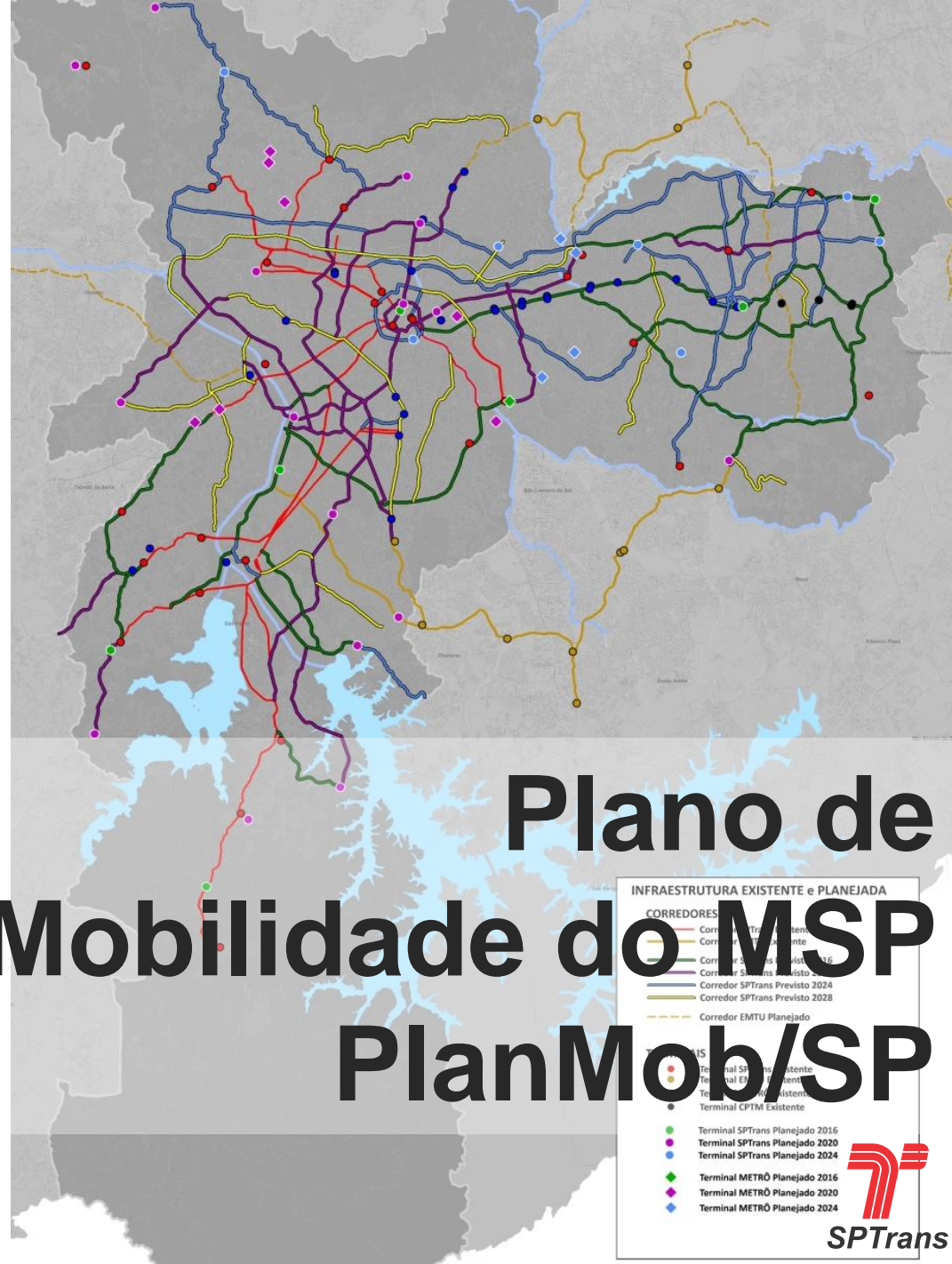
O PlanMob/SP 2015 atende à Lei Federal nº 12.587/12 que estabeleceu a Política Nacional de Mobilidade Urbana – PNMU. Atende as legislações e normas federais, estaduais e municipais que regulam o tema da mobilidade urbana e seu conteúdo teve como referência os diversos planos de transporte e estudos técnicos elaborados anteriormente.

O desenvolvimento do Plano atentou à coordenação da política de transporte e circulação com o plano de desenvolvimento urbano.

O mapa mostra os horizontes de implantação da infraestrutura de transporte planejada – corredores e terminais – configurando os Eixos de Estruturação da Transformação Urbana referidos no PDE.

# Plano de Mobilidade do MSP

## PlanMob/SP



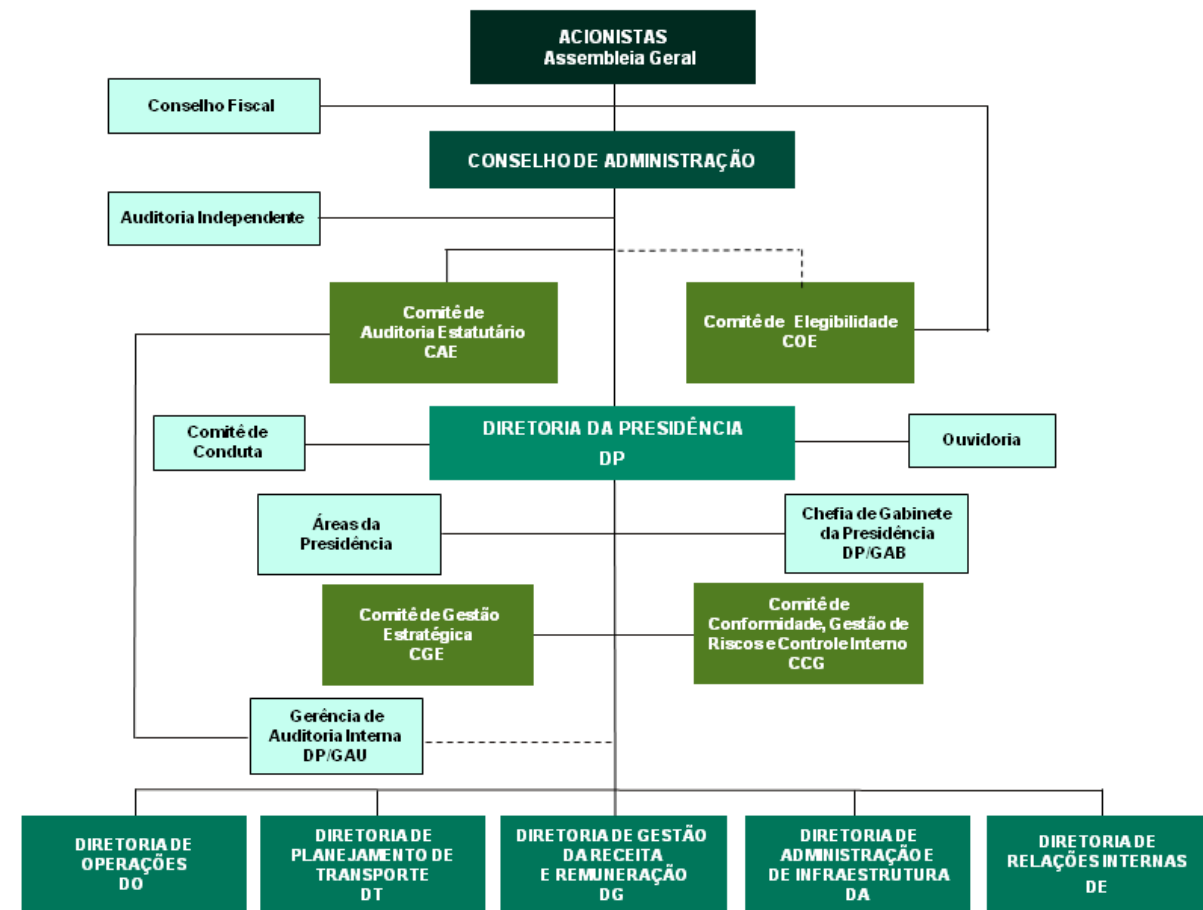


# Processo de Planejamento Estratégico

O Planejamento Estratégico da SPTrans está fundamentado no atendimento a Lei nº 13.303/16, que estabelece a **Governança Corporativa**.

Para desenvolvimento e acompanhamento do processo, foi constituído o **Comitê de Gestão Estratégica - CGE**, vinculado à Diretoria da Presidência, que integra o Modelo de Governança Corporativa adotado pela SPTrans.

O objetivo do trabalho é dar foco, alinhar, estruturar e monitorar as ações das Diretorias, Superintendências e Áreas Técnicas, de forma articulada e transparente, direcionando as ações da SPTrans no cumprimento de metas voltadas aos interesses de seu público-alvo: usuários, população da cidade, órgãos da administração pública e colaboradores.



# Fundamentação e Objetivo



A partir da constituição do CGE, foram definidas as responsabilidades de todas as partes envolvidas no processo.

Por sua importância para a SPTrans, o **Planejamento Estratégico** foi desenvolvido no nível das Superintendências da Empresa.

Em todas as etapas do processo houve pleno envolvimento dos Diretores, Chefe de Gabinete, Superintendentes e CGE, em um esforço concentrado no sentido de compatibilizar oportunidades externas e condições internas, para definição de metas focadas nos objetivos da Empresa.

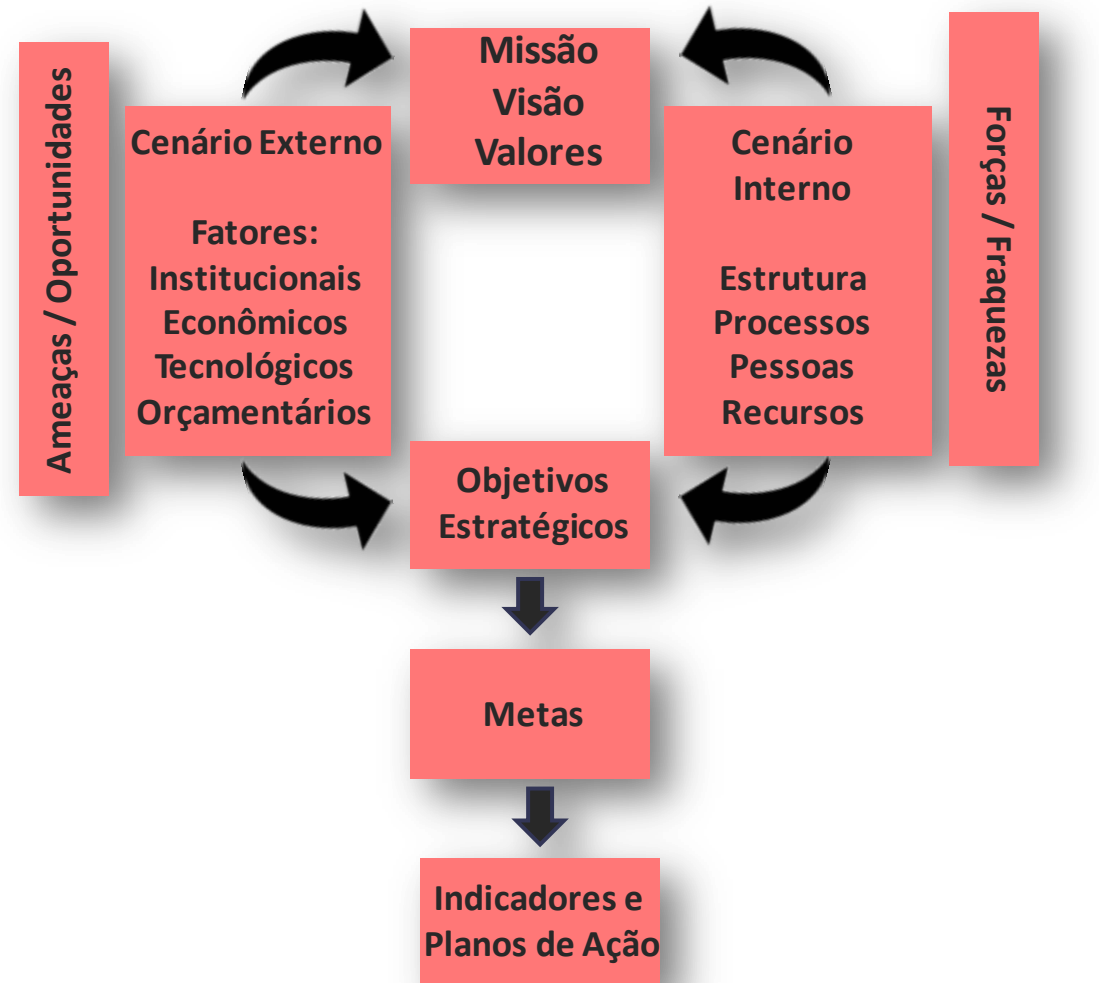


# Etapas do Processo e Responsáveis

Para determinar o horizonte futuro da Empresa foram definidos pelo Diretor Presidente três grandes objetivos, voltados a melhoria da qualidade do serviços gerenciados pela SPTrans; a modernização dos processos internos e valorização do corpo técnico; e a consolidação da imagem da Empresa.

## OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

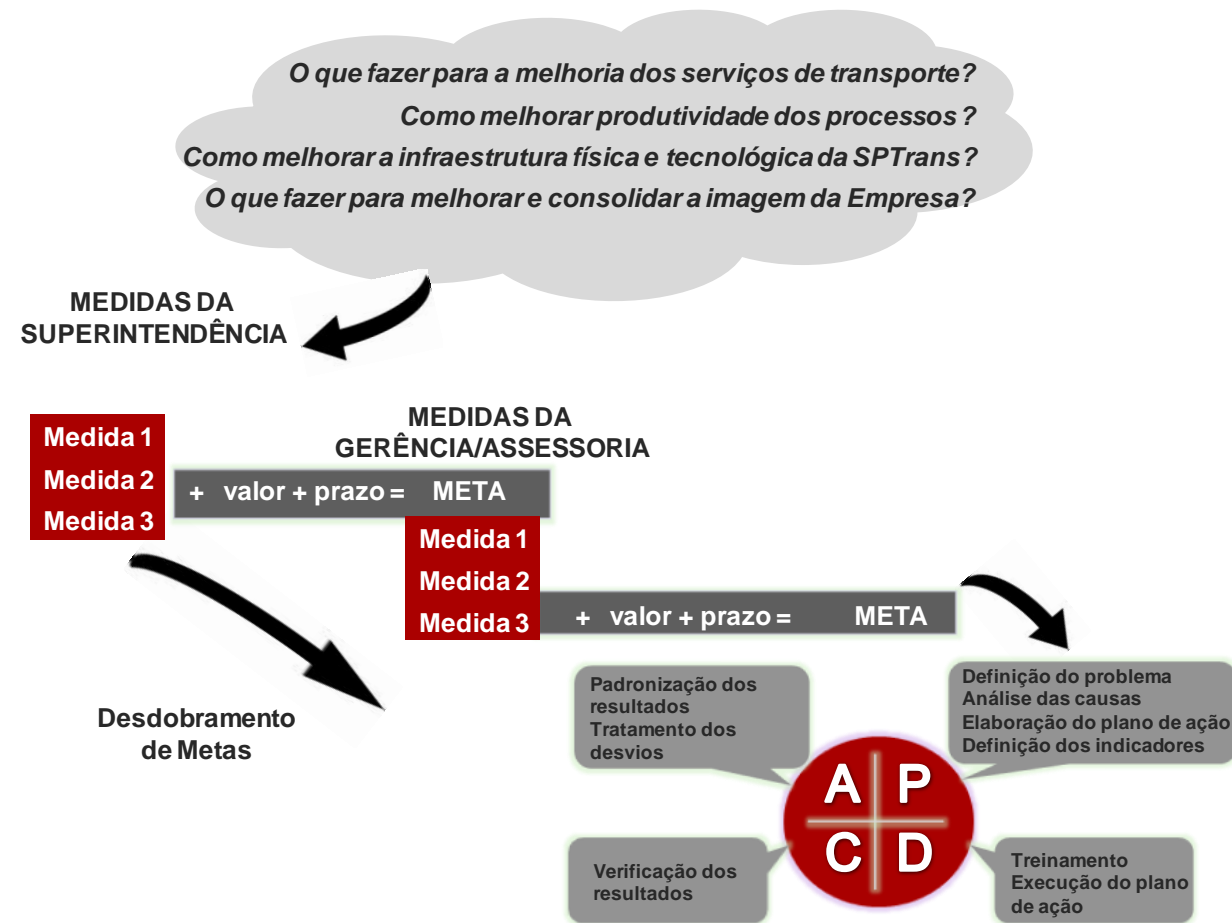
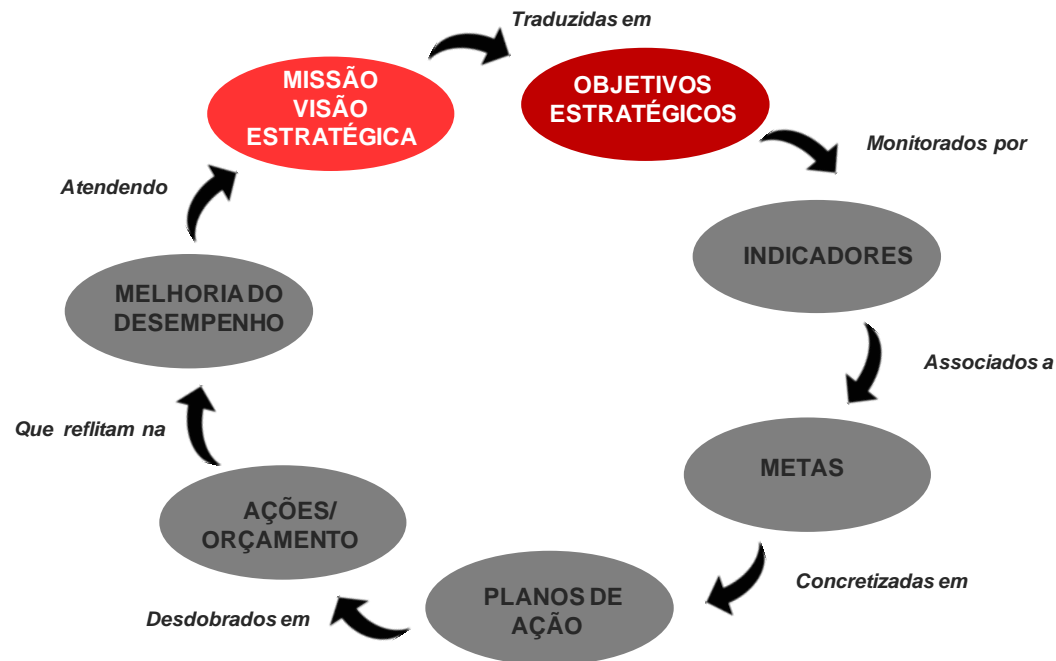
1. Gerenciar, planejar e fiscalizar o Sistema de Transporte Coletivo Público de Passageiros por ônibus, buscando aumentar a sustentabilidade, qualidade, eficiência e segurança dos serviços oferecidos aos usuários, contribuindo para o desenvolvimento da mobilidade urbana da cidade de São Paulo;
2. Modernizar o funcionamento da SPTrans, com foco na produtividade dos processos e efetividade dos resultados, na valorização do corpo técnico e no desenvolvimento da infraestrutura física e tecnológica;
3. Construir e consolidar a imagem de excelência e inovação da SPTrans na gestão de um dos maiores Sistemas de Transporte Coletivo Público de Passageiros do mundo.



# Aonde Queremos Chegar

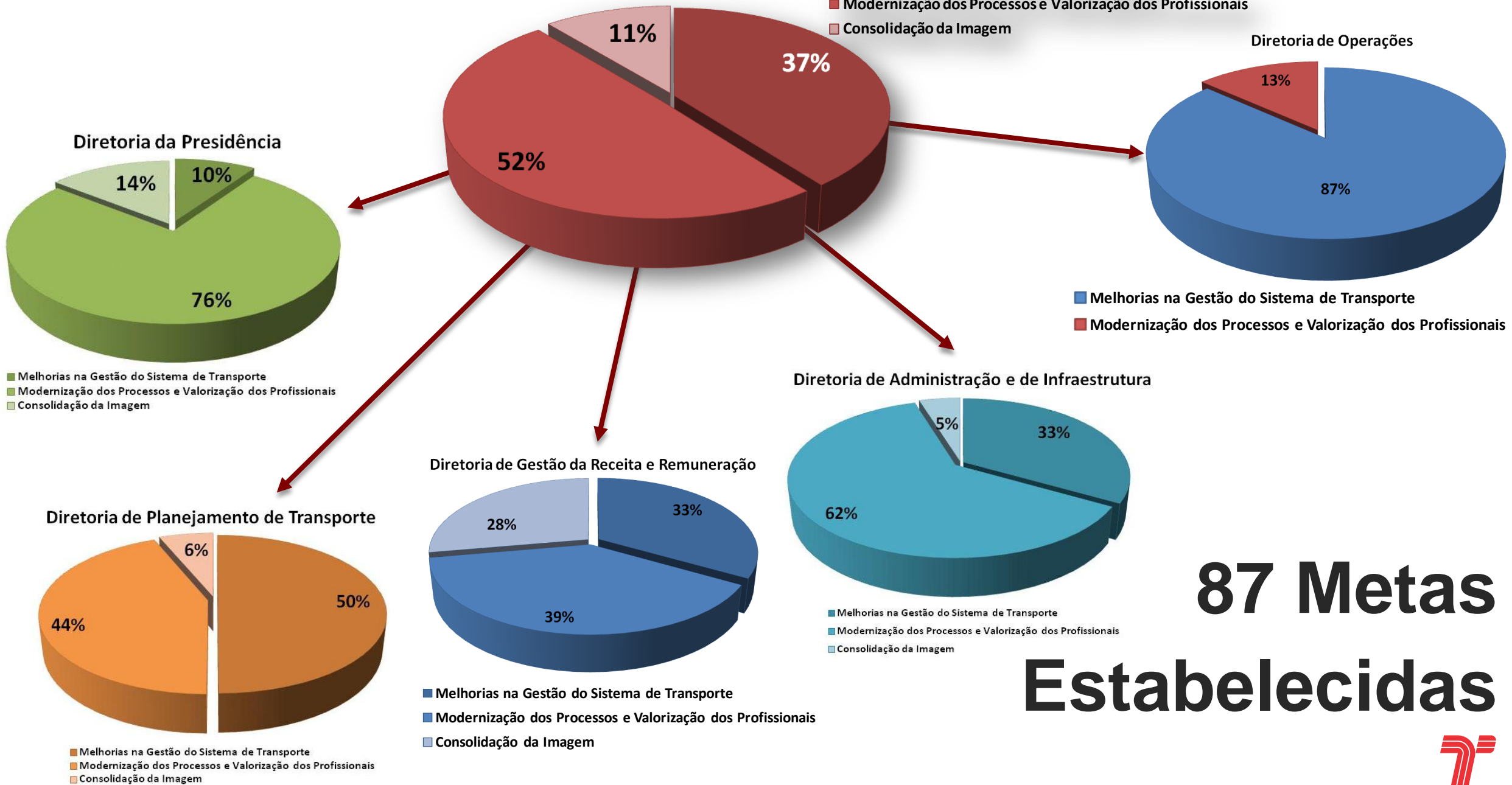
Para estabelecimento das metas foram consideradas como premissas: as atribuições específicas de área; o enquadramento a um ou mais objetivos estratégicos estabelecidos; e o alinhamento com as metas já fixadas em planos de transporte, no Termo de Compromisso Institucional, no Contrato de Gestão da SPTrans e nos contratos com as operadoras e na legislação vigente.

A partir dos Objetivos Estratégicos foram estabelecidas e desdobradas as metas, definidos os indicadores e formulados os planos de ação.



# Metodologia

- Melhorias na Gestão do Sistema de Transporte
- Modernização dos Processos e Valorização dos Profissionais
- Consolidação da Imagem



- Melhorias na Gestão do Sistema de Transporte
- Modernização dos Processos e Valorização dos Profissionais
- Consolidação da Imagem

- Melhorias na Gestão do Sistema de Transporte
- Modernização dos Processos e Valorização dos Profissionais

- Melhorias na Gestão do Sistema de Transporte
- Modernização dos Processos e Valorização dos Profissionais
- Consolidação da Imagem

- Melhorias na Gestão do Sistema de Transporte
- Modernização dos Processos e Valorização dos Profissionais
- Consolidação da Imagem

- Melhorias na Gestão do Sistema de Transporte
- Modernização dos Processos e Valorização dos Profissionais
- Consolidação da Imagem

# Diretoria da Presidência

ÁREAS ENVOLVIDAS	METAS E IMPACTO NOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		
	GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE	MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS	IMAGEM DA EMPRESA
DP/GAB		6	
DP/MKT		1	3
DP/SCS	1		
DP/SJU		4	
DP/SRH	1	5	
<b>TOTAL</b>		<b>21</b>	

# Implantação do Sistema Eletrônico de Informações - SEI na SPTrans para inclusão, controle e tramitação de Processos Internos e Expedientes Internos



Atender ao Decreto 55.838, de 15 de janeiro de 2015 a implantação do Sistema Eletrônico de Informações, que tornou a sua utilização obrigatória para todas as secretarias e demais órgãos da administração pública municipal direta e indireta



1. Cadastramentos de todos os empregados da SPTrans (BV1, BV2, XVN, STR, Regionais Norte / Sul / Leste / Oeste)
2. Estabelecimento de Atribuições e Procedimentos dos Administradores Locais SEI
3. Melhorias de infraestrutura de rede, hardware e software
4. Treinamento para os funcionários e Chefias da SPTrans
5. Criação de Help Desk Interno para Esclarecimentos de Dúvidas e Orientações sobre o SEI
6. Elaboração de formulários padrão SPTrans dentro do SEI
7. Inclusão dos assuntos afetos à SPTrans dentro do Sistema SEI
8. Desenvolvimento de Consultas para Gestão de Processos dentro do SEI
9. Elaboração de Normas e Procedimentos
10. Descontinuidade do Sistema Integrado de Controle de Documentos – SID



### FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

### FONTE

Cronograma das atividades

### PERIODICIDADE

Mensal



### 2019 - Janeiro

Início da execução do Plano de Ação



### 2020 - Dezembro

100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO													
Mês	2018					2019							TOTAL
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
<b>Planejado</b>	4,5%	4,5%	9,5%	12,8%	7,8%	15,8%	17,5%	7,5%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0%

# Responder uma média de 45% dos Processos Internos – PI 's no prazo estabelecido



Responder os Processos Internos dentro do prazo de 25 dias, ou conforme solicitação específica do órgão expedidor, em relação ao total de Processos Internos atuados



O QUE FAZER

1. Estabelecer prazo para que a SAD ao receber processos do TCM ou MP articule com a DP/SJU sobre a contagem do prazo de resposta, para posterior registro do PI e encaminhamento ao DP/GAB
2. Estabelecer prazo para DP/GAB analisar o assunto e tramitar o processo à(s) área(s) competente(s)
3. Aprimorar os controles de prazos da DP/GAB
4. Conscientização para cumprimentos dos prazos de respostas
5. Melhorar conteúdo das respostas elaboradas pelas áreas técnicas
6. Consultar prazo junto à SJU pela GAD/SAD, bem como pelas Áreas Técnicas
7. Tabular assuntos por Área da SPTrans



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Total de PI 's respondido no prazo / Total de PI's recebidos

## FONTE

Relatório SID

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - Setembro

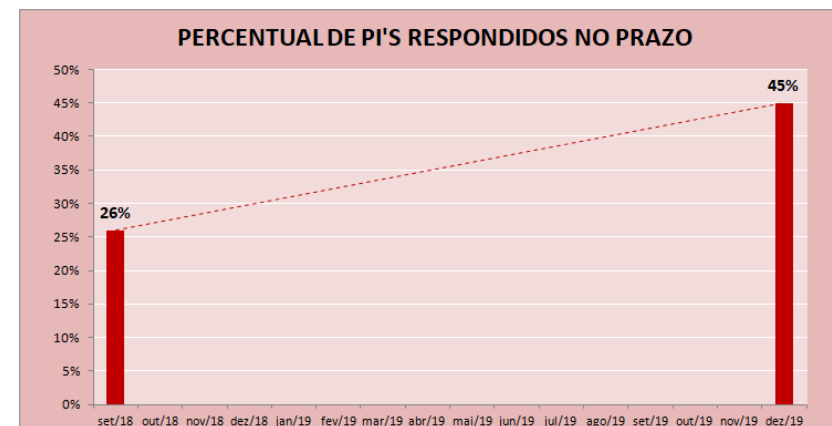
Início da execução do Plano de Ação – 26% de PI's respondidos no prazo



PROJEÇÃO DA META

## 2019 - Dezembro

100% Concluído - 45% de PI's respondidos no prazo



# Manter em 15 dias o prazo de resposta às demandas de segunda instância



A meta estabelecida tem como objetivo agilizar o envio de resposta ao munícipe, uma vez que esse, na primeira instância, já não teve suas expectativas atendidas. Como na primeira instância já houve tempo para análise e manifestação da área técnica, em segunda instância existe possibilidade de reduzir o prazo de resposta, assim como de personalizar esse atendimento



1. Estabelecer prioridade de resposta aos processos de segunda instância
2. Elaborar Norma e Procedimento para Tratamento e Resposta das Demandas da Ouvidoria da SPTrans



## FÓRMULA DE CÁLCULO

Total de demandas respondidas no prazo / Total de demandas recebidas

## FONTE

SID e SEI

## PERIODICIDADE

Mensal



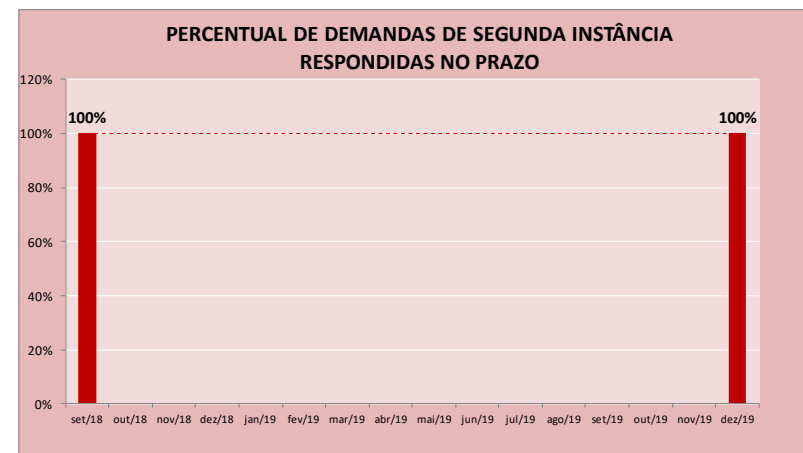
## 2018 – Setembro

100% de demandas respondidas no prazo



## 2019 - Dezembro

100% de demandas respondidas no prazo





# Garantir a utilização dos formulários padronizados por todas as Áreas da Empresa



Serão considerados como padrão todos os formulários de uso comum: papel carta, informação (para despachos e manifestações), memorandos e outros formulários utilizados por todos os empregados, como por exemplo os vinculados à Área de Recursos Humanos. Os formulários fora do padrão serão devolvidos às respectivas Áreas para correção



O QUE FAZER

1. Estabelecer orientações à todas as áreas da Empresa quanto a padronização de formulários
2. Revisar todos os formulários de uso comum, inclusive os eletrônicos e disponibilizados na Intranet, adequando-os aos padrões estabelecidos pela Empresa
3. Levantar as necessidades e dar suporte à todas as áreas da Empresa na elaboração, padronização e emissão de formulários de uso específico
4. Reforçar a obrigatoriedade do uso dos formulários padronizados
5. Implantar programa de treinamento e reciclagem para as atividades administrativas



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Quantidade ocorrências de formulários utilizados fora do padrão

## FONTE

Solicitações de Ação Corretiva

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - Setembro

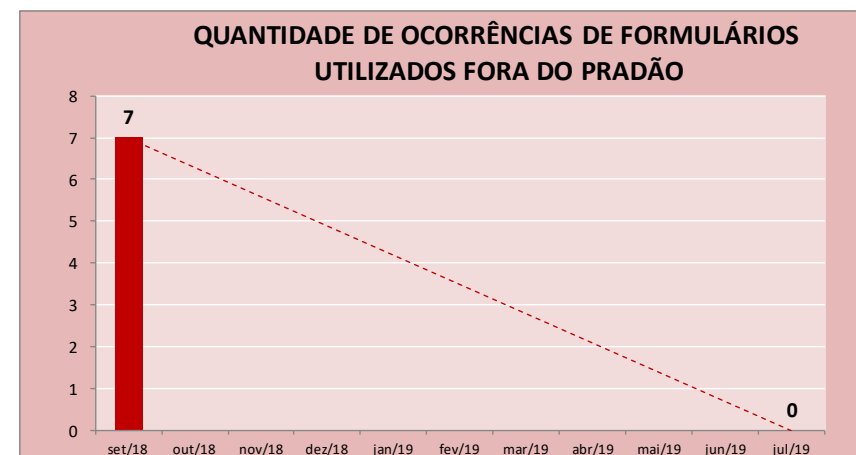
Início da execução do Plano de Ação - 7 ocorrências



PROJEÇÃO DA META

## 2019 - Julho

Zero ocorrências





Promover a total informatização das atividades, abolindo o uso de papel em suas demandas. Aumentar a celeridade, a minúcia do procedimento e a capacidade laborativa das Comissões que promovem o julgamento dos Recursos sobre Autos de Infração impetrados pelas operadoras do Sistema de Transporte Público Coletivo Urbano de Passageiros, face às sanções sofridas por descumprimento ao RESAM (Regulamento de Sanções e Multas)



O QUE FAZER

1. Proceder com futuras aquisições de equipamentos necessários, e, posteriormente, com sua devida instalação
2. Futura disponibilização e Implantação de um "link" de conexão direta e dedicada, com características adequadas ao pleno funcionamento do Sistema COMIM Digital
3. Finalização do novo software COMIM Digital
4. Criar a fase de testes do software COMIM Digital e sua posterior homologação para implantação



INDICADOR

### FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

### FONTE

Cronograma de Atividades

### PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

### 2018 – Outubro

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

### 2020 – Janeiro

100% Concluído

### CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018			2019												2020	TOTAL	
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN		
<b>Planejado</b>	37,5%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	4,4%	0,8%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%



Criação, juntamente aos membros das Comissões de Infrações e Multas, de métodos otimizados para a análise e apreciação dos Recursos sobre Autos de Infração, da padronização de quais documentos comprobatórios serão passíveis de apreciação, com o intuito de minimizar as quantidades de laudas inclusas como documentos comprobatórios nos Recursos



1. Criação, juntamente aos membros julgadores, de métodos de análise e apreciação dos Recursos sobre Autos de Infração, da padronização de quais documentos comprobatórios serão passíveis de apreciação
2. Implantação dos padrões e métodos de análise de Recursos sobre Autos de Infração criados junto aos membros das Comissões de Infrações e Multas



FÓRMULA DE CÁLCULO	FONTE	PERIODICIDADE
% de Atividades Concluídas	Cronograma de Atividades	Mensal



**2018 – Outubro**  
Início da execução do Plano de Ação



**2018 – Dezembro**  
100% concluído

Mês	2018			TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	
Planejado	50,0%	0,0%	50,0%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%

# Aumentar o número de seguidores nas redes sociais da SPTrans



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Por meio das redes sociais da SPTrans (Facebook, Twitter, Instagram e Youtube) conseguir o número 1 milhão de seguidores até o ano de 2020 (hoje a SPTrans tem 800 mil seguidores nas quatro redes). A meta será atingida por meio de postagens em todas as redes sociais de temas que sejam relevantes para a sociedade e para os passageiros, além de trabalhar a imagem da SPTrans e da mobilidade urbana na cidade de São Paulo e engajar os seguidores a interagir com as redes sociais

1. Realizar ações contínuas de comunicação e informação sobre os serviços oferecidos pela SPTrans
2. Atender demandas simples via redes sociais
3. Realizar ações de marketing junto aos empregados para potencializar o uso das redes pelo público interno.
4. Humanizar a imagem da SPTrans por meio de vídeos ou ação equivalente onde se possa tratar temas como relacionamento, iteração e dinâmica social nos ônibus
5. Mostrar as áreas técnicas da SPTrans para o público externo por meio de vídeos ou ações equivalentes onde se possa mostrar o desafio de gerir um sistema como o de São Paulo
6. Realizar contagem de seguidores por meio de ferramenta de relatório



O QUE FAZER



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** Número de Seguidores

**FONTE:** Redes Sociais

**PERIODICIDADE:** Trimestral



PONTO DE PARTIDA

**2018 – Outubro**

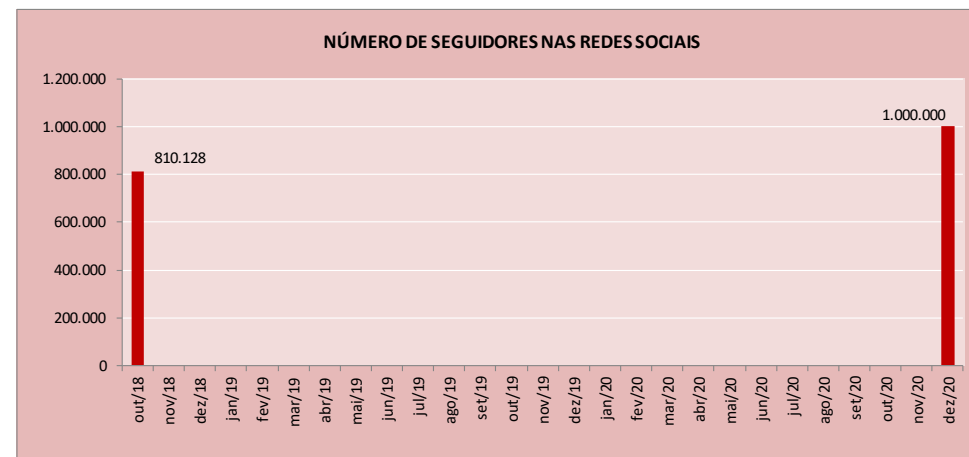
Início da execução do Plano de Ação - 810.128 seguidores nas redes sociais



PROJEÇÃO DA META

**2020 – Dezembro**

1 milhão de seguidores nas redes sociais



# Ampliar o número de visualização na intranet – comunicação interna em 10% até 2019

IMPACTO - OBJETIVOS



É de fundamental importância que todo o colaborador da SPTrans saiba o que acontece dentro da empresa e tenha conhecimento dos temas relativos a mobilidade na cidade de São Paulo. A intranet é o melhor local onde todos podem acessar o conteúdo produzido pela SPTrans ou que tenha relação direta com a empresa. Essa ação de aumentar em 10% a visualização de páginas na intranet até Dezembro de 2019 (base: média JAN-JUN 2018: 168.168 páginas acessadas por mês) contribuirá para o engajamento de todos nas ações da empresa, o fortalecimento institucional da SPTrans e permitirá que o empregado seja um multiplicador da imagem positiva diante do público externo



1. Promover notícias em que a SPTrans aparece de maneira positiva
2. Realizar matérias especiais sobre as áreas
3. Promover ação de marketing junto aos empregados para incentivar as divulgações de ações, projetos e trabalhos acadêmicos na intranet
4. Promover eventos em que a SPTrans participou
5. Realizar contagem de visualizações na página por meio de ferramenta de relatório



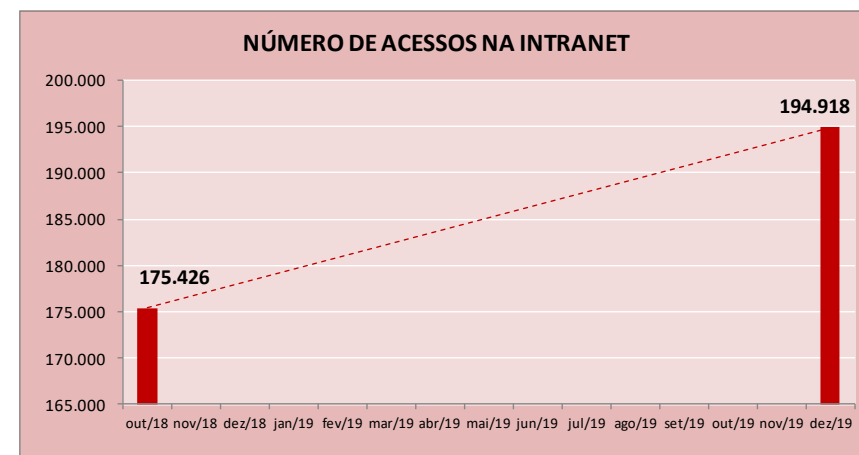
**FÓRMULA DE CÁLCULO** Aumentar o número de páginas acessadas (1º semestre de 2018: 168.168 - mês) em 10%, acompanhando os indicadores trimestralmente  
**FONTE** Intranet  
**PERIODICIDADE** Mensal



**2018 – Outubro**  
 Início da execução do Plano de Ação - 194.918 visualizações



**2019 - Dezembro**  
 175.426 visualizações



# Melhorar, com base em resultados de pesquisa, a imagem da SPTrans e do transporte público sobre pneus perante os usuários



Por meio de ações contínuas de comunicação e informação sobre os serviços oferecidos, promover o relacionamento positivo e humanizado com os usuários e suas necessidades. Esta meta está diretamente relacionada com os resultados das demais áreas da SPTrans e da qualidade do serviço de transporte público prestado pelas empresas operadoras



1. Realizar ações contínuas de comunicação e informação sobre os serviços oferecidos pela SPTrans
2. Desenvolver reuniões com influenciadores digitais e comunidade interessada no assunto
3. Atender demandas simples via redes sociais
4. Participar de eventos como feiras ou seminários e expor o que a SPTrans tem feito
5. Potencializar as ações que revertem em imagem positiva da SPTrans e das operadoras
6. Promover atitude proativa em situações de mudanças e crises
7. Fazer uso de novas ferramentas de tecnologia para se aproximar dos usuários
8. Promover integração com grandes corporações (Empresas comerciais, entidades do terceiro setor, universidades) para discutir e propor formas de melhorar a mobilidade em São Paulo
9. Receber as pesquisas de imagem a serem realizadas anualmente



## FÓRMULA DE CÁLCULO

Índice de Imagem

## FONTE

Pesquisa de Imagem

## PERIODICIDADE

Anual



2018

Início da implantação



**2019 – abril:** realização da primeira pesquisa – definição do % de melhoria

**2020 – abril:** realização da segunda pesquisa - verificação dos resultados obtidos

# Informatizar o processo de controle dos contratos do Sistema de Transporte



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

A execução das atividade de gestão dos contratos do serviço de transporte de passageiros envolve todas as áreas responsáveis pelos processos de negócio da SPTrans, as quais, geram um grande fluxo de informações e documentos que devem ser recebidos e consolidados e que irão subsidiar a aplicação de sanções e/ou medidas corretivas cabíveis, assim como um mecanismo de reporte à SMT, sobre o andamento da execução contratual, à medida que deverá ser integrado ao SEI – Sistema Eletrônico de Informações. Além dos ganhos de eficiência e eficácia, a informatização desse processo deverá gerar ganhos de racionalização e otimização de recursos, tanto humanos quanto materiais, além de promover a transparência de todas as atividades envolvidas



1. Identificar, com base nos contratos vigentes, os itens contratuais a serem controlados e as áreas responsáveis
2. Realizar levantamento quanto a periodicidade e os documentos comprobatórios gerados, definindo as rotinas e procedimentos que serão adotados
3. Mapear o processo, identificando as interfaces e as necessidades para compatibilização com o SEI
4. Elaborar documento de especificação e encaminhar solicitação de desenvolvimento à TI, fixando o respectivo cronograma
5. Acompanhar o desenvolvimento, observando o atendimento ao cronograma estabelecido
6. Receber e realizar os testes no sistema
7. Identificar os usuários das áreas envolvidas, providenciando o cadastro no sistema
8. Realizar/acompanhar o treinamento dos usuários
9. Implantar o sistema de controle



### FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

### FONTE

Cronograma das atividades

### PERIODICIDADE

Mensal



### 2019 - Janeiro

Início da execução do Plano de Ação



### 2019 - Dezembro

100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO																	
Mês	2019									2020							TOTAL
	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
Planejado	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%	11,1%	11,1%	0,0%	11,1%	0,0%	11,1%	11,1%	11,1%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Anualmente é encaminhado pelo Tribunal de Contas do Município Relatório da Auditoria relativo ao desempenho da empresa no exercício anterior, no qual são apontadas recomendações e infringências sobre os itens avaliados. O objetivo da meta estabelecida é reduzir o número dessas ocorrências, por meio da análise e proposta de solução elaborada pela Área Jurídica para aplicação pelas áreas técnicas envolvidas



O QUE FAZER

1. Realizar estudo das infringências e recomendações passíveis de solução
2. Elaborar e submeter às áreas responsáveis proposta de solução
3. Monitorar o atendimento pela área responsável da adoção da solução proposta
4. Submeter à Diretoria Plena o resultado das medidas adotadas



INDICADOR

A eficácia das ações estabelecidas será avaliada, anualmente, quando do recebimento do Relatório de Auditoria. Para acompanhamento dos resultados será utilizado o item de controle representando a relação entre o total de infringências e determinações por Diretoria pela quantidade de soluções implantadas



PONTO DE PARTIDA

**2018 – RAF 2016 e RAF 2017**

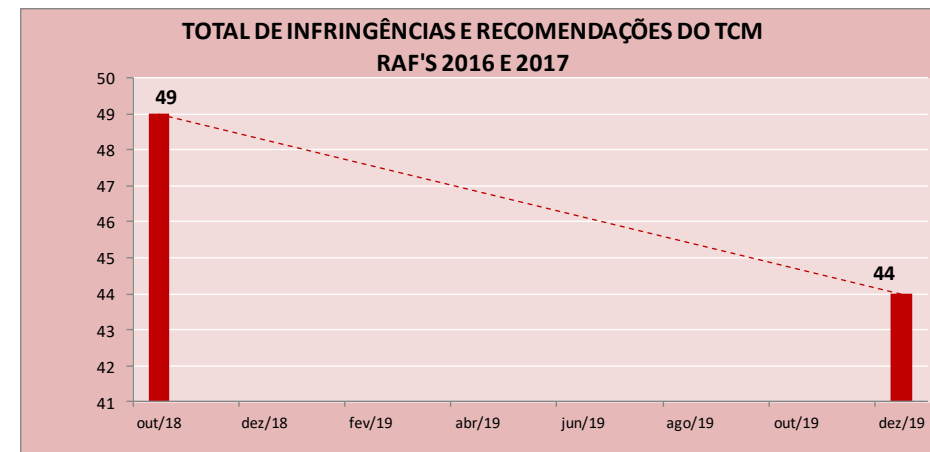
49 Infringências e Recomendações



PROJEÇÃO DA META

**2019 – Dezembro**

44 Infringências e Recomendações, excluídas as infringências ou recomendações inéditas.





# Aumentar em 30% a quantidade de ofícios requisitórios para pagamento de ações judiciais nos termos do Art. 100 da Constituição Federal



A SPTrans vem quitando seus débitos judiciais de forma direta por meio de depósito judicial e caso assim não proceda, sofre penhora em suas contas bancárias, causando transtorno em sua gestão financeira. O objetivo da meta é consolidar no âmbito do Poder Judiciário a tese de que a SPTrans pague por meio de precatórios suas dívidas, evitando-se, assim, penhoras em suas contas bancárias, proporcionando um melhor gerenciamento orçamentário e financeiro da Companhia



O QUE FAZER

1. Padronizar a forma de defesa nas execuções judiciais
2. Diligenciar junto ao Poder Judiciário, expondo a tese de pagamento nos termos do Art. 100 da Constituição Federal



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Total de Ofícios Recebidos

## FONTE

Relatório de Ofícios Recebidos

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Total Janeiro a Julho

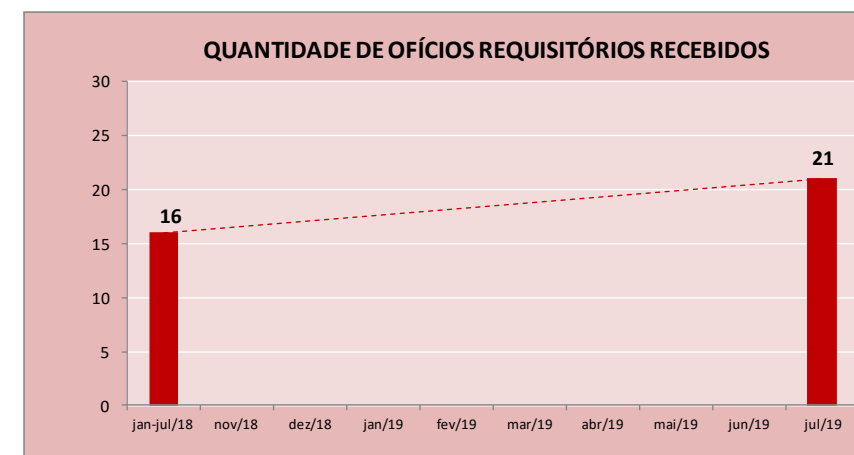
16 ofícios recebidos



PROJEÇÃO DA META

## 2019 - Julho

21 ofícios recebidos



# Reduzir em 20% o passivo e aumentar em 30% o êxito no resultado das ações de responsabilidade subsidiária, oriundas dos contratos de prestação de serviços continuados



A SPTrans recebe demanda trabalhista com pedido de responsabilidade subsidiária com fundamento no inciso V da Súmula 331 do TST, oriundas dos contratos de prestação de serviço de natureza continuada. Nesses casos, as condenações em face da SPTrans decorrem da falta de fiscalização dos contratos de trabalho mantidos entre as empresas contratadas e seus empregados. O objetivo da meta é reduzir o número de demandas desta natureza, e aumentar os êxitos nas futuras ações eventualmente propostas



1. Solicitar mensalmente às empresas contratadas documentos trabalhistas e fiscais, referentes aos contratos de trabalho por ela mantidos
2. Analisar os documentos verificando o cumprimento das obrigações trabalhistas e fiscais por parte das contratadas em face dos seus empregados
3. Notificar a contratada sobre irregularidades identificadas, indicando medidas corretivas
4. Informar o gestor sobre irregularidades graves, que inviabilizem a continuidade da contratação



## FÓRMULA DE CÁLCULO

Quantidade de Ações Ajuizadas

## FONTE

Relatório de Acompanhamento

## PERIODICIDADE

Mensal



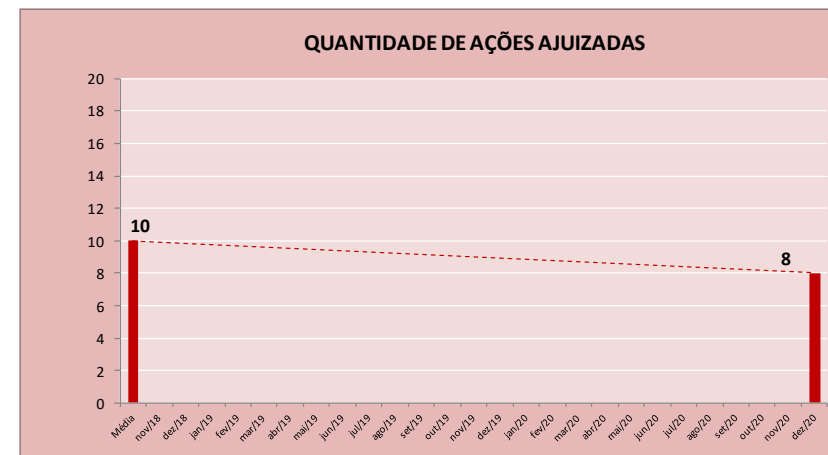
## Media dos últimos 18 meses

10 Ações ajuizadas



## 2020 - Dezembro

08 Ações ajuizadas





A digitalização de processos judiciais facilita a gestão e compartilhamento da informação. Propicia, ainda, ganhos de produtividade. Com base nessas premissas, a DP/SJU vem digitalizando seus processos judiciais. Entretanto, existe um “passivo” correspondente aos processos anteriores a 2015 mantidos em meio físico. A meta estabelecida visa tornar digital todos os processos que se apresentam nesta condição junto ao Poder Judiciário. Desse modo, a partir de janeiro de 2019, esses processos passarão a ser digitalizados e inseridos na pasta de processos Z



O QUE FAZER

1. Estabelecer procedimento para digitalização dos processos físicos na DP/SJU e digitais na Justiça
2. Realizar o inventário dos processos judiciais remanescentes em meio físico na DP/SJU, mas que já são digitais perante o Poder Judiciário
3. Elaborar planilha de controle, com os dados dos processos, estabelecendo a ordem de prioridade dos trabalhos
4. Definir, separar e ordenar as peças constantes dos processos que serão digitalizadas
5. Executar a digitalização, registrando o andamento na planilha de controle



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** Quantidade de processos inseridos na Pasta de Processos (Z:)

**FONTE:** Planilha de Acompanhamento

**PERIODICIDADE:** Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 – Outubro**

Início da execução do Plano de Ação



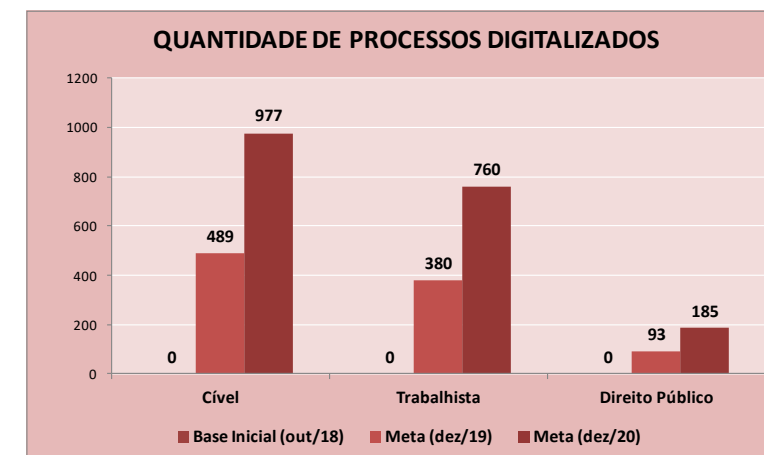
PROJEÇÃO DA META

**2019 – Dezembro**

961 processos digitalizados inseridos na Pasta de Processos (Z:)

**2020 – Dezembro**

1.922 processos digitalizados inseridos na Pasta de Processos (Z:)



# Reduzir o número de abonos de frequência utilizando o "Abono Gerência"



Reduzir o percentual de abono gerência é uma das metas identificadas como prioritária da empresa considerando o alto custo mensal com as faltas/atrasos abonados pelas gerências



O QUE FAZER

1. Realizar levantamento do total de faltas abonadas por Abono Gerência
2. Estabelecer sistemática com critérios objetivos e claros de redução do número de abono de faltas por Abono Gerência
3. Incluir na Norma de Procedimentos "Registro e Administração da Frequência dos Empregados" critérios de utilização do abono de frequência do Tipo "Abono Gerência"



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Total de ocorrências de "Abono Gerência"

## FONTE

Relatório de Ocorrências de Frequência

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Setembro

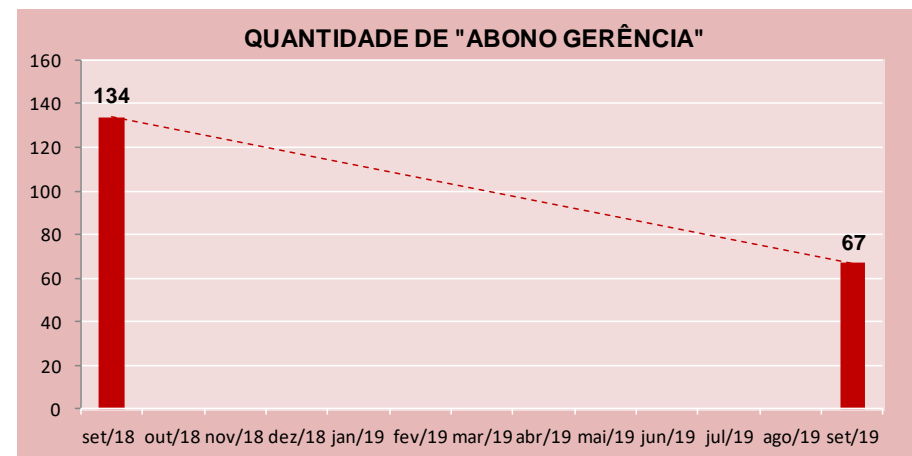
134 ocorrências



PROJEÇÃO DA META

## 2019 – Setembro

50% de redução - 67 ocorrências





A contratação do Seguro Decesso é mais um benefício aos empregados que está sendo estudado. O benefício consiste no auxílio dado ao empregado ou dependentes em caso de falecimento. Com a contratação do seguro decesso todos os procedimentos e documentação necessária serão providenciadas para desembaraçar os processos de liberação e preparação do corpo, velório e sepultamento serão de responsabilidade da empresa contratada



1. Elaborar Termo de Referência para cotação do serviço a ser realizado
2. Consultar a Área Financeira da empresa para verificar a disponibilidade de recursos financeiros
3. Iniciar o processo de contratação do serviço considerando o custo e Norma de Procedimentos de licitação
4. Realizar a divulgação aos empregados da disponibilização do benefício, bem como a abrangência e forma de utilização do serviço



### FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

### FONTE

Cronograma das atividades

### PERIODICIDADE

Mensal



### 2018 – Outubro

Início da execução do Plano de Ação



### 2019 – Maio

100% concluído

### CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018			2019					TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	
<b>Planejado</b>	12,5%	16,3%	16,3%	5,0%	6,3%	6,3%	18,8%	18,8%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



Prevista no Plano de Cargos e Salários - PCS da empresa a Seleção interna é Progressão Vertical para o nível superior dentro de um mesmo cargo. A seleção interna também é alvo de pleitos das categorias sindicais desde a implantação do PCS em janeiro/2011. A realização da implantação da seleção interna é uma das forma de reacender a motivação dos colaboradores e fundamentalmente àqueles que se encontram na ultima faixa do seu cargo sem possibilidades de progressão horizontal



1. Definir prioritariamente quais os cargos serão incluídos no processo de Seleção Interna
2. Revisar/atualizar a minuta da Norma de Procedimentos "Progressão Vertical" e encaminhar para aprovação
3. Revisar/Atualizar as descrições/especificações dos cargos considerando especificamente os cargos da Seleção Interna
4. Realizar estudos com o objetivo de identificar o número de vagas necessário para utilização na Seleção Interna
5. Elaborar material de estudos para disponibilização aos candidatos e aplicar a Avaliação para a Progressão Vertical
6. Efetuar a apuração dos candidatos classificados, divulgar os aprovados



### FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

### FONTE

Cronograma das atividades

### PERIODICIDADE

Mensal



### 2018 – Outubro

Início da execução do Plano de Ação



### 2019 – Setembro

100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO													
Mês	2018			2019									TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	
<b>Planejado</b>	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	12,5%	20,8%	12,5%	8,3%	4,2%	4,2%	12,5%	8,3%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Consolidar a proposta de revisão do plano de cargos e salários - PCS





GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE    MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS    IMAGEM DA EMPRESA

Elaborar uma proposta de revisão do Plano de Cargos e Salários - PCS visando atender ao estabelecido em Acordo Coletivo - ACT vigente, bem como consolidar estudos que possam atender aos pleitos dos Sindicatos representantes dos empregados. A revisão do PCS também tem por objetivo apresentar algumas propostas de ajustes necessários em função de alterações estruturais da empresa que vêm ocorrendo desde a sua implantação em janeiro de 2011. Rever a metodologia e os critérios do Processo de Avaliação de Desempenho e identificar algumas melhorias, é uma das principais ações que podem contribuir de forma relevante para o cumprimento desta Meta estabelecida



1. Realizar reuniões com os Sindicatos e Representante dos Empregados para registrar as reivindicações
2. Organizar os pleitos/reivindicações apontadas pelos representantes dos empregados (Sindicatos, Representantes do Empregados) e efetuar análise das propostas de revisar o PCS
3. Validar, com a Diretoria, as propostas de Revisão do PCS
4. Encaminhar proposta de revisão do PCS à Diretoria Executiva para deliberação



**FÓRMULA DE CÁLCULO**

% de Atividades Concluídas

**FONTE**

Cronograma das atividades

**PERIODICIDADE**

Mensal



**2018 – Agosto**

Início da execução do Plano de Ação



**2019 – Janeiro**

100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO							
Mês	2018					2019	TOTAL
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	
<b>Planejado</b>	6,3%	12,5%	18,8%	18,8%	6,3%	37,5%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Realizar, no mínimo, uma auditoria de treinamento por semestre, em cada uma das empresas operadoras do sistema de transporte da cidade



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Realizar visitas técnicas nas empresas contratadas do Sistema Municipal de Transporte da Cidade de São Paulo, para realizar auditorias e verificar o cumprimento dos cronogramas de treinamento de operadores, como informado, visando a diminuição do número de acidentes e reclamações, de responsabilidade dos operadores



O QUE FAZER

1. Solicitar cronograma de treinamentos das operadoras
2. Elaborar o cronograma de visitas técnicas, de acordo com o enviado pelas empresas
3. Realizar a visita técnica
4. Elaborar relatório da visita contemplando o comparativo entre o conteúdo previsto x realizado
5. Enviar documento de notificação da não conformidade, quando houver, para DP/SCP



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Outubro

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2019 – Dezembro

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018			2019												TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
<b>Planejado</b>	12,0%	12,0%	11,0%	5,8%	0,8%	0,8%	0,8%	10,8%	10,8%	20,8%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	0,8%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



# Elaborar um plano de desenvolvimento para os empregados, com base nos aspectos registrados na avaliações de desempenho



Elaborar um plano de desenvolvimento de capacitação dos empregados da SPTrans, tomando como base as informações coletadas nas Avaliações de Desempenho de 2018, pela Gerência de Recursos Humanos, identificando e priorizando aquelas que não envolvem custos financeiros, a serem realizadas com outros parceiros



1. Avaliar, com base nas informações das Avaliações de Desempenho recebidas da Gerência de RH , as possibilidades de identificar as atividades de desenvolvimento dos colaboradores, com e sem custo financeiros
2. Fazer a previsão orçamentária para o exercício 2020 para o que envolver custo
3. Dar retorno aos Gerentes das Áreas, com relação às análise realizadas nas Avaliação de Desempenho
4. Fazer o levantamento de Instituições ou possibilidades de realização interna de ações de desenvolvimento
5. Dar início aos treinamentos sem custo



**FÓRMULA DE CÁLCULO**  
% de Atividades Concluídas

**FONTE**  
Cronograma das atividades

**PERIODICIDADE**  
Mensal



**2019 – Janeiro**  
Início da execução do Plano de Ação



**2020 – Julho**  
100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO																				
Mês	2019												2020							TOTAL
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
<b>Planejado</b>	2,0%	3,0%	5,0%	5,0%	10,0%	30,0%	10,0%	16,7%	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%	1,7%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Diretoria de Planejamento de Transporte

ÁREAS ENVOLVIDAS	METAS E IMPACTO NOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		
	GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE	MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS	IMAGEM DA EMPRESA
DT/SAT	5	7	1
DT/SPO	3		
TOTAL		16	

# Atender, anualmente, por meio de Pesquisa de Avaliação da Qualidade do Transporte, as exigências contempladas no Índice de Qualidade de Transporte – IQT, conforme fixadas pelo Tribunal de Contas de São Paulo



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

De acordo com a solicitação do Tribunal de Contas do Município de São Paulo, a SPTrans deve entregar os dados referentes ao tempo de espera dos usuários nos pontos e terminais, além do tempo médio de viagem dos passageiros. Para aferir tais dados, é necessária a Pesquisa de Satisfação dos Usuários, que além dessas informações prospectará também outros fatores, necessários à gestão do sistema de transporte



O QUE FAZER

1. Aquisição da coleta de dados por meio de licitação
2. Elaboração de Termo de Referência para realização da licitação acima indicada
3. Contratação da empresa/instituto de pesquisa para realização da pesquisa em questão
4. Fiscalizar a realização dos trabalhos contratados
5. Análise de Dados e Relatório
6. Apresentação de relatório final da pesquisa



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Anual



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - agosto

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2019 - fevereiro

100% Concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018				2019		TOTAL
	AGO	SET	OUT	DEZ	JAN	FEV	
Planejado	21,1%	15,8%	15,8%	10,5%	7,0%	29,8%	100,0%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



Atualizar técnica e administrativamente a equipe de pesquisa na manutenção da capacitação do quadro de pessoal frente às exigências dos novos contratos de concessão e permissão e criar o Programa de Estágio em Pesquisa da SPTrans, focando no crescimento e desenvolvimento profissional, capacitando-os com cursos, treinamentos e visitas técnicas. Procurar sempre junto à área de treinamento, manter os técnicos atualizados com cursos, buscando sempre praticar a técnica de multiplicação do conhecimento adquirido, aos estagiários



1. Capacitar a equipe técnica frente às novas formulações (WRI e novo sistema)
2. Desenvolver um programa permanente de visitas técnicas aos equipamentos e infraestrutura do sistema de transporte municipal (Complexo Santa Rita, Expresso Tiradentes, Terminais Urbanos, Museu dos Transportes), incluindo os sistemas de controles, CCO e sistemas de mobilidade
3. Desenvolver um programa permanente de visitas técnicas aos demais modais dos sistemas de transportes – Metrô, CPTM e EMTU, bem como aos terminais, rodoviárias e centros de controle
4. Desenvolvimento de um Programa de Estágio em Pesquisa e Treinamentos



**FÓRMULA DE CÁLCULO :** Quantidade Acumulada de horas de Treinamento

**FONTE:** Relatório de atividades

**PERIODICIDADE:** Mensal



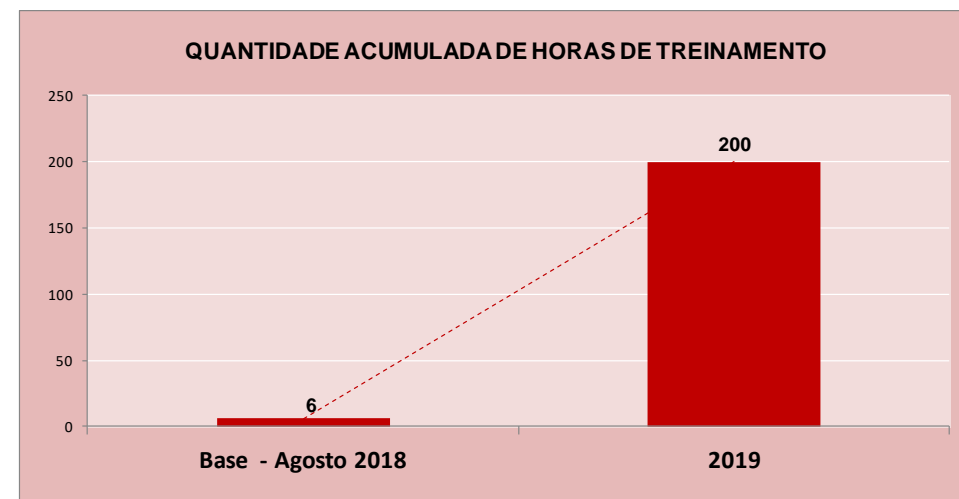
**2018 - Agosto**

Início da execução do Plano de Ação



**2020 - Agosto**

200 horas de treinamento



# Reduzir o tempo gasto no processo de coleta e tratamento de dados da pesquisa



Para uma melhor efetividade da área, será desenvolvido um novo controle de processos, a fim de diminuir o tempo gasto no processo de coletas dos dados (pesquisas em campo) e tratamento destes dados (utilização de novas tecnologias de coleta e processamento). Com profissionais capacitados, analisar sempre o tempo utilizado em processos de pesquisas anteriores, procurando aumentar a efetividade e produtividade relacionadas aos processos de pesquisa



O QUE FAZER

1. Aquisição de tablets para a coleta eletrônica de dados
2. Definição de aplicativos necessários à formatação dos questionários digitais para uso nos tablets
3. Capacitação da equipe para o seu uso
4. Adaptação dos métodos de controle dos dados aos novos equipamentos
5. Aquisição do SPSS e capacitação da equipe
6. Tratamento e codificação de perguntas abertas
7. Treinamento para compreensão dos novos processos administrativos



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** Média de dias gastos para coleta e tratamento de dados de pesquisa

**FONTE:** Relatório de Atividades

**PERIODICIDADE:** Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 – Agosto**

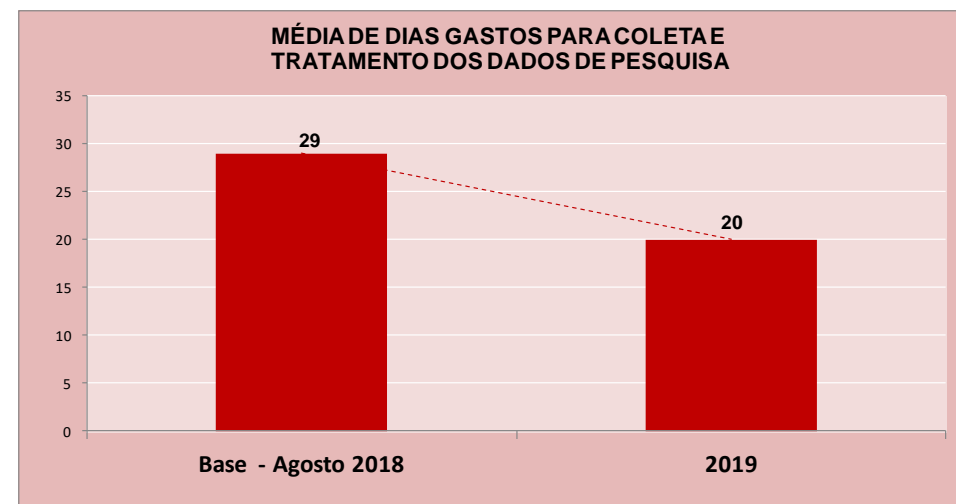
Início da execução do Plano de Ação – 29 dias



PROJEÇÃO DA META

**2019 – Agosto**

20 dias





Análise dos processos de trabalho para realização de pesquisas e relatórios, com o intuito de minimizar possíveis "retrabalhos" nestas etapas, para aumentar a efetividade e produtividade da área



O QUE FAZER

1. Obter dados para definir tecnicamente o(s) objetivo(s) da pesquisa
2. Planejar, desenvolver e aplicar os instrumentos de coleta
3. Identificar local da pesquisa, horários e demais informações específicas
4. Definir formato dos resultados finais a serem fornecidos.



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO** : Relação entre a quantidade de retrabalho por etapa de pesquisa REALIZADA

**PERIODICIDADE:** Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 - agosto**

Início da execução do Plano de Ação - 7,9%

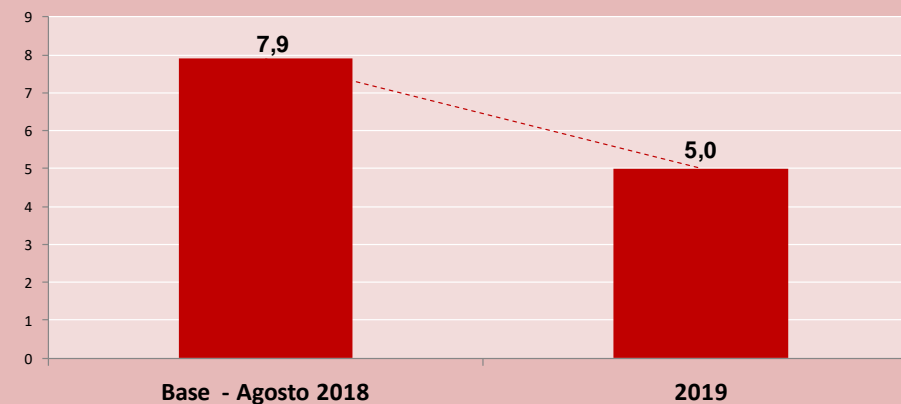


PROJEÇÃO DA META

**2020 - agosto**

5,0%

PERCENTUAL DE RETRABALHO NA REALIZAÇÃO DE PESQUISAS



# Aumentar o número de empresas com classificação “BOM” no resultado final do IQT

## IMPACTO - OBJETIVOS



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Para avaliar a qualidade da prestação do serviço de transporte é utilizado o Índice de Qualidade do Transporte – IQT, onde é atribuída, uma pontuação à empresa operadora, utilizando um sistema de ponderação sobre os indicadores estabelecidos. Tem por objetivo promover a melhoria contínua dos serviços prestados, estabelecendo um ranking do desempenho. Isto possibilitará às empresas que apresentarem resultados inferiores, empreenderem esforços para atingir o nível das demais, elevando, assim, a qualidade do Sistema de Transporte



O QUE FAZER

1. Divulgar o resultado do IQT e a avaliação dos quesitos que formam o indicador; destacando as melhores práticas dos Planos de Ação do período e apresentar as linhas de cada empresa com potencial de melhorar a operação
2. Auxiliar nas providências que necessitam de ações internas das áreas técnicas da SPTrans e controlar os Planos de Ação (internos e externos)
3. Desenvolver, com base nos resultados do IQT, uma lista com as empresas que apresentam potencial de melhora para a classificação "BOM". Desenvolver, com base nos relatórios técnicos da "Performance Operacional" uma lista com as linhas que apresentam potencial para melhorar a operação, geralmente, aquelas classificadas como "Regular Positivo" no "Ranking das Linhas"
4. Desenvolver, com base nos relatórios técnicos da "Performance Operacional" uma lista com as linhas que apresentam potencial para melhorar a apuração dos dados, geralmente, aquelas classificadas como, "Ruim", ou "Péssimo" no "Ranking das Linhas"



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** Quantidade de empresas classificadas como “Bom”

**FONTE:** Ranking do IQT

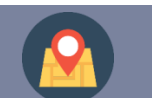
**PERIODICIDADE:** Semestral



PONTO DE PARTIDA

**2018 – Media 13º ao 15º Ciclo de Avaliação**

Início da execução do Plano de Ação - março/19

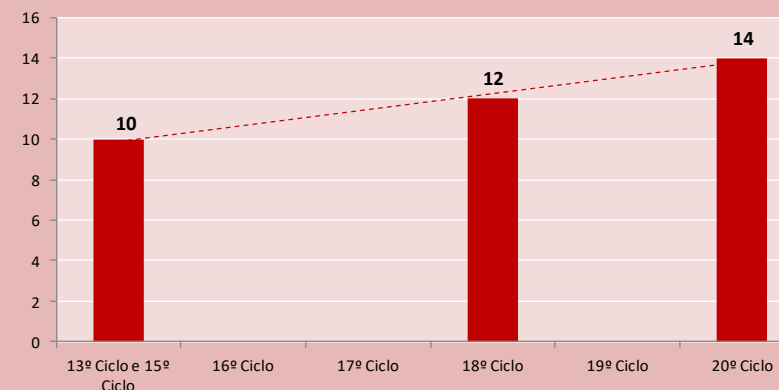


PROJEÇÃO DA META

**2020 - Dezembro**

100% Concluído

QUANTIDADE DE EMPRESAS CLASSIFICADAS NO BOM NO IQT



# Aumentar a segurança na qualidade das informações utilizadas na avaliação dos serviços de transporte



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O objetivo da meta é consolidar a formação dos indicadores e das informações operacionais por meio de processos de verificação para aumentar o grau de precisão, reduzindo erros, reenvios e indisponibilidades



O QUE FAZER

1. Definir os padrões e requisitos para os dados que são utilizados na construção dos indicadores e das informações nos relatórios técnicos da DT/SAT/GAS
2. Interagir com as áreas técnicas da SPTrans para estabelecer critérios e procedimentos dos processos de coleta/processamento e armazenamento de dados na origem (fonte dos dados) e acompanhar resultados
3. Avaliar a construção dos indicadores e das informações operacionais e definir os parâmetros e regras de controle para cálculo dos indicadores e das informações técnicas operacionais produzidas na SAT/GAS
4. Estabelecer critérios e procedimentos para o processo de construção dos indicadores e informações técnicas da DT/SAT/GAS
5. Desenvolver banco de dados contendo o registro dos indicadores
6. Estabelecer ciclos de verificação contínua do processo
7. Analisar e validar as informações antes da saída da DT/SAT/GAS



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** % de Atividades Concluídas

**FONTE:** Cronograma de Atividades

**PERIODICIDADE:** Mensal



PROJEÇÃO DA META

**2020 – Dezembro**

Zero erros identificados



PONTO DE PARTIDA

**2018 – Outubro**

Início da execução do Plano de Ação

**2019 – Março**

Início da medição mensal

**2019 – Abril**

100% Concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018			2019				TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	
Planejado	1,0%	9,0%	2,0%	3,0%	10,0%	55,0%	20,0%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



# Reduzir o tempo de apuração e análise dos indicadores e informações sobre a qualidade e produtividade dos serviços de transporte



O objetivo da meta é consolidar os processos de formação dos indicadores e das informações operacionais por meio da implementação de uma arquitetura de dados que determine menor tempo de preparação e análise, reduzindo o prazo para tornar disponível as informações e reduzir em uma semana o fechamento e a emissão dos relatórios técnicos

1. Implantar a "arquitetura de dados" dos indicadores e das informações nos relatórios técnicos da DT/SAT/GAS Interagir com as áreas técnicas da SPTrans para estabelecer critérios e procedimentos dos processos de coleta/processamento e armazenamento de dados na origem (fonte dos dados) e acompanhar resultados
2. Estabelecer nas áreas fornecedoras dos dados, os processos de coleta e organização dos dados, bem como os prazos e locais para disponibilização
3. Controlar o cronograma para a implantação de melhorias nos processos de fornecimento de dados
4. Formalizar os requisitos para processamento e disponibilização dos dados e/ou informações pelas áreas fornecedoras
5. Implantar processos que garantam maior qualidade da informação e reduzam o tempo de preparação
6. Revisar e ajustar os processos de processamento e organização dos dados na "arquitetura de dados" da DT/SAT/GAS
7. Reduzir a quantidade de demandas esporádicas via imprensa e Lei de Acesso à Informação



O QUE FAZER



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO** : % de Atividades Concluídas

**FONTE**: Cronograma de Atividades

**PERIODICIDADE**: Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 – Outubro**

Início da execução do Plano de Ação

**2019 – Março**

Início da medição mensal

**2019 – Abril**

100% Concluído



PROJEÇÃO DA META

**2020 – Dezembro**

Redução de 1 semana no tempo de apuração e análise dos indicadores

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018			2019				TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	
<b>Planejado</b>	1,0%	9,0%	2,0%	3,0%	10,0%	55,0%	20,0%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Reconstruir e aprimorar as projeções de variáveis socioeconômicas até 2050 incluindo informações de outras entidades que impactam na demanda de transporte



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

As projeções de variáveis sócio econômicas até o ano de 2050 são usadas pela GPT para subsidiar estimativas de demanda de transporte. O objetivo da meta estabelecida é reconstruir e aprimorar as projeções de variáveis socioeconômicas até 2050, incluindo informações de outras entidades públicas e privadas que possam contribuir com estudos, planos e projetos da SPTrans

1. Identificar todas as possíveis fontes de informação relativas a fatores que possam influenciar a evolução da demanda de transporte na RMSP
2. Desenvolver e aplicar critérios de classificação e agrupamento das informações oriundas dessas fontes
3. Analisar o efeito da inclusão de cada uma das informações obtidas na melhoria, na qualidade e na confiabilidade das projeções da(s) variável (is) e decidir quanto ao uso ou não de cada uma delas
4. Buscar e adequar as informações e variáveis, distribuindo-as segundo níveis das zonas e subzonas de tráfego da Pesquisa OD2017, montando um conjunto de arquivos geográficos com as variáveis socioeconômicas para o ano base (2017)
5. Consolidar uma nova versão das projeções socioeconômicas até 2050, partindo de 2017, confrontando os resultados com as projeções existentes para fins de ajuste, validação e utilização dos dados



O QUE FAZER



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO** : % de Atividades Concluídas

**FONTE**: Relatório Técnico

**PERIODICIDADE**: Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 - Outubro**

Resultados da Pesquisa OD 2017 do Metrô.



PROJEÇÃO DA META

**2019 - Dezembro**

100% Concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018			2019												TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
<b>Planejado</b>	2,8%	10,0%	16,7%	15,0%	13,3%	7,2%	6,1%	6,1%	6,1%	4,4%	3,3%	2,2%	2,8%	2,2%	1,7%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%

# Elaborar e disponibilizar para divulgação, em cada ano, um mínimo de dois artigos relacionados ao planejamento de transporte, com base em projetos desenvolvidos pela GPT



Os projetos elaborados pela GPT frequentemente incluem o desenvolvimento de soluções de interesse da comunidade técnica. O objetivo desta meta é que sejam anualmente elaborados e disponibilizados para divulgação no ambiente técnico do planejamento de transportes pelo menos dois artigos ou relatórios relacionados ao tema, divulgando trabalhos já concluídos ou ainda em desenvolvimento no âmbito da DT/SAT/GPT



O QUE FAZER

1. Avaliar os projetos concluídos ou em desenvolvimento no âmbito da GPT
2. Selecionar dentre esses projetos aqueles com maior potencial para divulgação
3. Consolidar os formatos de divulgação para os projetos escolhidos
4. Enviar para apreciação das áreas competentes



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** % de Atividades Concluídas

**FONTE:** Cronograma das atividades

**PERIODICIDADE:** Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 - Setembro**

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

**2020 - Dezembro**

5 artigos disponibilizados para divulgação

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018				2019								2020								TOTAL								
	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR		MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ
Planejado	2,5%	5,0%	3,1%	3,8%	16,9%	0,0%	2,5%	3,8%	3,1%	3,8%	1,9%	0,0%	0,0%	3,8%	5,6%	3,8%	11,9%	0,0%	2,5%	3,8%	3,1%	3,8%	1,9%	0,0%	2,5%	3,8%	3,8%	3,8%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%

# Elaboração do projeto operacional do Corredor de ônibus Radial Leste, integrado aos futuros corredores de ônibus Aricanduva e Itaquera/Líder



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O Corredor Radial Leste associado ao novo Terminal Itaquera trará grandes melhorias na acessibilidade da região por eles atendida, requerendo uma reorganização das linhas de ônibus para aproveitar essas vantagens, aumentando a eficiência do transporte público e melhorando a mobilidade da população. Esta meta consiste na elaboração de projeto operacional para as linhas que irão operar no Corredor Radial Leste, que ligará o Terminal Parque D. Pedro à estação da CPTM em Guaianases



O QUE FAZER

1. Identificar e selecionar as linhas de ônibus na área de influência do Corredor Radial Leste (CRL) com interesse no projeto
2. Elaborar proposta operacional para as linhas da área de influência
3. Simular e analisar a nova proposta operacional de linhas de ônibus
4. Elaborar pré-dimensionamento
5. Consolidar a proposta operacional



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** % de Atividades Concluídas

**FONTE:** Cronograma das atividades

**PERIODICIDADE:** Mensal



PONTO DE PARTIDA

2018 – Julho

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

2019 – Dezembro

100% Concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018						2019												TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Planejado	6,3%	12,5%	6,9%	6,9%	9,4%	4,4%	3,1%	3,1%	2,2%	2,2%	1,9%	3,8%	2,5%	10,0%	6,9%	6,9%	10,3%	0,9%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Desenvolver projeto operacional para as linhas municipais na área de influência do futuro Corredor Metropolitano Perimetral Leste (CMPL da EMTU)



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O Corredor Metropolitano Perimetral Leste da EMTU será implantado na Av. Jacu Pêssego e seu uso será compartilhado com linhas de ônibus municipais de São Paulo. Visando melhor uso da nova infraestrutura será necessário desenvolver projeto operacional para as linhas municipais em sua área de influência, definindo aquelas que utilizarão o corredor



O QUE FAZER

1. Identificar e selecionar as linhas de ônibus na área de influência do Corredor Metropolitano Perimetral Leste (CMPL) com interesse no projeto
2. Elaborar proposta operacional para as linhas da área de influência
3. Simular e analisar a nova proposta operacional de linhas de ônibus
4. Elaborar pré-dimensionamento
5. Consolidar a proposta operacional



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO** : % de Atividades Concluídas

**FONTE**: Cronograma das atividades

**PERIODICIDADE**: Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 - Novembro**

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

**2019 – Dezembro**

100% Concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018		2019												TOTAL
	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
<b>Planejado</b>	15,6%	6,3%	6,9%	6,9%	6,9%	10,0%	3,1%	3,1%	3,1%	3,1%	10,3%	10,3%	10,6%	3,8%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%

# Aprimorar os mapas de carregamento de passageiros do transporte público no viário da cidade, inclusive apresentando os níveis de serviço por faixa horária



Para melhor apresentar os carregamentos de passageiros do transporte coletivo público no viário da cidade, se faz necessário retrabalhar interfaces com outras áreas e rotinas de representação. Obtém-se o mapa de carregamento de passageiros no viário associando dados da bilhetagem eletrônica, de posicionamento veicular e da localização dos pontos inicial, final e de parada das linhas



1. Identificar os problemas de ID na base dos pontos inicial e/ou final de cada linha, nos dois sentidos
2. Identificar possíveis problemas de sequenciamento de pontos de paradas das linhas
3. Sistematizar todas as fontes de dados e informações necessárias como dados de entrada de sistema e frequência de atualização
4. Selecionar corredores para realização de pesquisa
5. Avaliar pesquisas realizadas em campo para aferir e validar os resultados do carregamento
6. Realizar um processamento do carregamento da cidade mensalmente para montar a série histórica



**FÓRMULA DE CÁLCULO** : % de Atividades Concluídas

**FONTE**: Cronograma de Atividades

**PERIODICIDADE**: Anual



2018 - Agosto

Início da execução do Plano de Ação



2020 - Dezembro

100% Concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018					2019												2020												TOTAL
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Planejado	4,3%	0,0%	7,1%	0,0%	7,1%	11,4%	7,1%	8,6%	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	0,0%	1,4%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	7,1%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	0,0%	2,9%	0,0%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	

# Criar referências de velocidade média para os corredores de ônibus existentes, com base em suas características operacionais e físicas



Para aperfeiçoar a gestão de cada corredor de ônibus é importante que se conheça a melhor velocidade média que se pode esperar em cada um, dadas suas características físicas e operacionais. Tal velocidade de projeto varia entre corredores e é necessário desenvolver estudos para estimá-la em cada caso. Nesse sentido, a meta é criar referências de velocidade média para os corredores de ônibus existentes, com base nas citadas características operacionais e físicas de cada um deles



O QUE FAZER

1. Levantamento das características físicas e operacionais relevantes de cada corredor existente
2. Simulações de marcha nos corredores com a utilização de modelo de micros simulação
3. Análise dos resultados e elaboração de relatórios



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO** : % de Atividades Concluídas

**FONTE**: Cronograma de Atividades

**PERIODICIDADE**: Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 - Novembro**

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

**2019 - Dezembro**

100% Concluído

**CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO**

Mês	2018		2019												TOTAL
	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
<b>Planejado</b>	17,5%	8,8%	9,4%	5,6%	8,8%	8,8%	15,6%	5,0%	7,5%	4,4%	5,0%	1,3%	1,3%	1,3%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%

# Reduzir em 20% a incidências de linhas classificadas como "Ruim", no Ranking da Performance Operacional



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O "Ranking das Linhas" da Performance Operacional é emitido mensalmente. A classificação dos serviços avalia o cumprimento de  $\frac{1}{2}$  viagens e do tempo de percurso da linha, sendo considerado o menor percentual de cumprimento obtido por períodos de operação (Antes do Pico da Manhã, Pico da Manhã, Entre Picos, Pico da Tarde, Noite e Madrugada). Desta forma, identifica e põe em evidência o pior cenário de operação dos serviços da linha, onde deverão ser executados esforços para melhorar os serviços oferecidos. O objetivo da meta estabelecida é redução de 20% das linha classificada como "ruim" nos dias úteis, por dois meses consecutivos.



O QUE FAZER

1. Padronização de Documentos , Normas e Procedimentos
2. Recebimento via SOP das linhas classificadas como "Ruim"
3. Relatório Conclusivo da Análise da Linha
4. Finalização com aperfeiçoamento das Normas e Procedimentos e propostas para automação dos processos



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** Quantidade de linhas classificadas como "Ruim" por dois meses consecutivos

**FONTE:** Ranking da Performance Operacional (Base: Setembro e Agosto/2018)

**PERIODICIDADE:** Bimestral



PONTO DE PARTIDA

**2018**

Início da execução do Plano de Ação

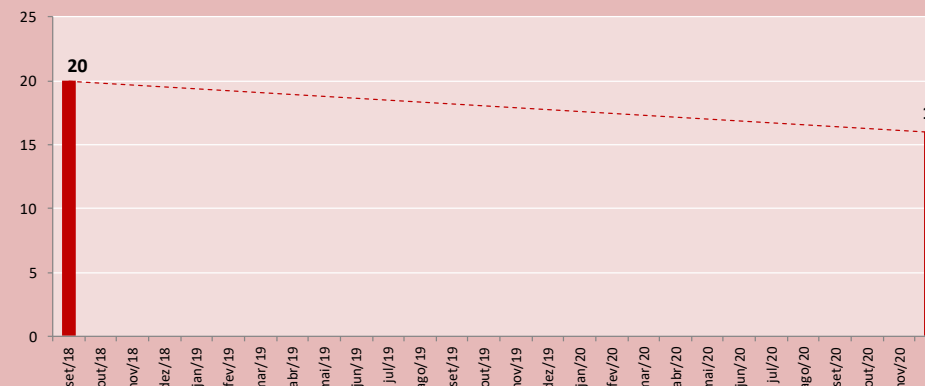


PROJEÇÃO DA META

**2020 - Dezembro**

100% Concluído

REDUZIR EM 20% A INCIDÊNCIA DE LINHAS CLASSIFICADAS COMO RUIM POR DOIS MESES CONSECUTIVOS





# Aumentar a velocidade média nos corredores em 20% no item 5 do "Relatório Operacional Transporte em Números VMM - Velocidade Média Mensal"



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Os dados de velocidade média mensal por pico dos corredores são emitidos mensalmente. De modo geral, as médias dos últimos meses encontram-se abaixo de 20km/h.

O objetivo da meta estabelecida é avaliar os trechos com velocidades abaixo das médias, promovendo adequações que visem melhorar o desempenho operacional das linhas que circulam pelos corredores.

Esta é uma meta compartilhada entre diversas áreas, iniciando pela DT/SAT com a definição das referências de velocidade média para cada um dos corredores de ônibus existentes (Meta 02.13). Na sequência, serão realizados os diagnósticos da DT/SPO, finalizando com as fiscalizações e demais ações operacionais da DO/SOP. Mensalmente, será avaliado um corredor, com base nas referências criadas pela DT/SAT



O QUE FAZER

1. Recebimento das referências da DT/SAT
2. Análises técnicas da DT/SPO, quanto às linhas em circulação no corredor, interferências viárias, programação, etc
3. Relatório Conclusivo da Análise
4. Encaminhamos a DO/SOP para ações operacionais



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Velocidade Média Mensal nos Corredores

## FONTE

Sistema Integrado de Monitoramento - SIM

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

2019

Definição de parâmetros de velocidade dos corredores



PROJEÇÃO DA META

2020 - dezembro

100% Concluído

# Eliminar a incidências de linhas classificadas como "Péssimo", por dois meses consecutivos, no Ranking da Performance Operacional



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O "Ranking das Linhas" da Performance Operacional é emitido mensalmente. A classificação dos serviços avalia o cumprimento de ½ viagens e do tempo de percurso da linha, sendo considerado o menor percentual de cumprimento obtido por períodos de operação (Antes do Pico da Manhã, Pico da Manhã, Entre Picos, Pico da Tarde, Noite e Madrugada). Desta forma, identifica e põe em evidência o pior cenário de operação dos serviços da linha, onde deverão ser executados esforços para melhorar os serviços oferecidos. O objetivo da meta estabelecida é que uma linha não permaneça classificada como "péssimo" por dois meses consecutivos nos domingos



O QUE FAZER

1. Implantar controle informatizado do histórico de programação das linhas, com as alterações de frota, tecnologia e quantidade de viagens
2. Implantar e sistematizar mecanismo de avaliação da eficácia e efetividade das alterações operacionais realizadas nas linhas
3. Estabelecer procedimento para solicitação de reprogramação de linhas pelas empresas operadoras
4. Adotar rotina padrão de avaliação das linhas
5. Padronizar a sistemática de avaliação e atuação sobre resultados insatisfatórios, com base no Ranking de Linhas



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** Quantidade de linhas classificadas como "péssimo" por dois meses consecutivos (Base: Setembro e Agosto/2018)

**FONTE:** Ranking da Performance Operacional

**PERIODICIDADE:** Bimestral



PONTO DE PARTIDA

**2018**

Início da execução do Plano de Ação

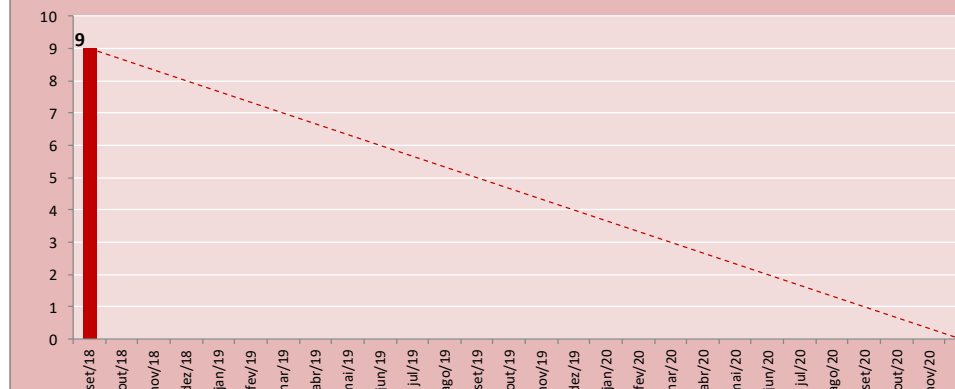


PROJEÇÃO DA META

**2020 - dezembro**

100% Concluído

**ELIMINAR A A INCIDÊNCIA DE LINHAS CLASSIFICADAS COMO PÉSSIMO POR DOIS MESES CONSECUTIVOS**



# Diretoria de Administração e de Infraestrutura

ÁREAS ENVOLVIDAS	METAS E IMPACTO NOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		
	GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE	MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS	IMAGEM DA EMPRESA
DA/SAM		7	
DA/SFI		1	
DA/SIN	7	5	1
TOTAL		21	

# Emitir 90% dos pedidos de compras e pedidos de serviços por dispensa de licitações, no prazo de 15 dias úteis



Organizar todas as atividades necessárias de modo a atender as Requisições de Compra para Materiais cadastrados, materiais não cadastrados, Bens e Serviços dentro do prazo de 15 dias úteis



1. Mapear todas as incoerências que demandam atrasos nos Pedidos de Compra
2. Elaborar relatório de problemas e soluções para apresentar a chefia superior
3. Propor revisão da Norma AD.SU.02
4. Apresentar um Relatório de acompanhamento de atividades, demonstrando o período de realização das emissões de pedidos de compra após a implementação das novas atividades



## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



### 2018 - Outubro

Início da execução do Plano de Ação



### 2019 – Fevereiro

100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO						
Mês	2018			2019		TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	
Planejado	17,5%	32,5%	25,0%	12,5%	12,5%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



Elaborar os editais de acordo com a necessidade e mediante a solicitação das áreas requisitantes adequando as especificações a legislação vigente



1. Fixar os pontos que são controversos e incontroversos nas minutas de edital sob o rito da modalidade pregão para aquisição de bens e prestação de serviços
2. Identificar pontos passíveis de impugnação em edital
3. Compilar a legislação pertinente ao assunto
4. Elaborar minuta de edital padrão sob o rito da modalidade Pregão
5. Disponibilizar o edital padrão aos membros da Comissão Permanente de Licitações e pregoeiros



### FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

### FONTE

Cronograma de Atividades

### PERIODICIDADE

Mensal



### 2018 – Outubro

Início da execução do Plano de Ação



### 2019 – Agosto

100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO												
Mês	2018			2019								TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	
<b>Planejado</b>	7,0%	7,0%	6,0%	10,0%	10,0%	10,0%	10,0%	7,0%	7,0%	6,0%	20,0%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Disponibilizar 95% das minutas de instrumentos contratuais em até 04 dias úteis



Atender as solicitações das áreas requisitantes para elaboração das minutas dos instrumentos contratuais com presteza e eficácia em até 04 dias úteis



1. Levantamento dos principais motivos pelos quais as áreas não conseguem enviar os processos em conformidade com as Normas e RILC
2. Elaborar relatórios de diagnósticos de principais não conformidades
3. Elaborar um check list a ser divulgado as áreas gestoras para compor a atividade antecedente ao envio dos processo a DA/SAM/GCA
4. Divulgar o check list na intranet
5. Implementar o modulo experimental em uma área gestora e aguardar avaliação
6. Implementar um exercício com as áreas de maior demanda de processo (DA/SAM e DG)
7. Disponibilizar/apresentar para todas as áreas da empresa



**FÓRMULA DE CÁLCULO**  
% de Atividades Concluídas

**FONTE**  
Cronograma das atividades

**PERIODICIDADE**  
Mensal



**2018 – Setembro**  
Início da execução do Plano de Ação



**2019 – Fevereiro**  
100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO							
Mês	2018				2019		TOTAL
	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	
<b>Planejado</b>	14,3%	21,4%	7,1%	28,6%	14,3%	14,3%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Reduzir o número de processos de orçamentos estimativos e de pesquisa de preços interrompidos por não conformidade na elaboração e/ou falta de documentos



O objetivo é reduzir o número de processos de orçamentos estimativos e de pesquisa de preços interrompidos em função de não conformidade na elaboração das especificações técnicas, do termo de referência, da planilha de quantitativos e por falta de documentação, de modo a cumprir os prazos normativos de contratações e aditamentos, bem como obter preços nos orçamentos mais próximos da realidade



1. Efetuar levantamento histórico do número de processos interrompidos desde janeiro/2018
2. Implantar controle informatizado de entrada de processos
3. Implantar e sistematizar treinamento das áreas com maiores ocorrências
4. Implantar gráficos de acompanhamento e controle mensal



## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



## 2018 - Outubro

Início da execução do Plano de Ação



## 2019 - Junho

100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO										
Mês	2018			2019						TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	
Planejado	25,0%	25,0%	12,5%	12,5%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	5,0%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

GESTÃO DO  
SISTEMA DE  
TRANSPORTEMELHORIA DOS  
PROCESSOS  
INTERNOSIMAGEM DA  
EMPRESA

Desenvolver módulo de chamado técnico - SERVICE DESK , aplicando níveis de categoria/ urgência de atendimento de acordo com grau de complexidade e ter mapeado toda necessidade de atendimento da empresa permitindo a elaboração de ações necessárias ao aprimoramento da qualidade do serviço

1. Levantar todos os tipos de chamados diversos encaminhados pelas áreas gestoras (responsáveis)
2. Elaborar planilha comparativa, com quantidade, tipo e complexidade dos atendimentos e tempo de solução
3. Reunir-se com os técnicos de informática para verificar as ações necessárias ao desenvolvimento do Módulo
4. Desenvolvimento do Módulo de Chamado Técnico – SERVICE DESK
5. Avaliar o módulo experimental desenvolvido pela informática e ponderar sobre o desempenho
6. Implementar o módulo experimental em uma área gestora e aguardar avaliação
7. Dar feed back do Módulo Service Desk à informática
8. Disponibilizar/apresentar Módulo Service Desk para todas as áreas da empresa
9. Designar responsável para acompanhar a implantação assistida



O QUE FAZER



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

% de Atividades Concluídas

**FONTE**

Cronograma das atividades

**PERIODICIDADE**

Mensal

PONTO DE  
PARTIDA**2018 – Setembro**

Início da execução do Plano de Ação

PROJEÇÃO  
DA META**2019 – Dezembro**

100% concluído

**CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO**

Mês	2018				2019				TOTAL
	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	
Planejado	12,5%	18,8%	18,8%	12,5%	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



# Melhoria do módulo controle financeiro com o registro do documentos de cobrança no SIAF



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Melhoria do Módulo de controle financeiro no Sistema Administrativo Financeiro - SIAF, com o registro do documento de cobrança e respectivo "Atesto de Recebimento e Apropriação de Custo" pela área gestora dos instrumentos contratuais, que são "Pedidos e Contratos", de modo a agilizar a entrada das informações, para não gerar encargos por atraso no pagamento desses documentos



1. Criar Modelo de Planilha para "Atesto de Recebimento e Apropriação de Custo" e "Pedido e Contratos"
2. Submeter planilhas a aprovação da chefia e envio a Informática
3. Implantar Planilha no Sistema SIAF
4. Avaliar desempenho do Sistema
5. Disponibilizar à todas áreas da empresa e promover a divulgação
6. Implantar gráficos de acompanhamento e controle mensal



**FÓRMULA DE CÁLCULO**  
% de Atividades Concluídas

**FONTE**  
Cronograma das atividades

**PERIODICIDADE**  
Mensal



**2018 – Dezembro**  
Início da execução do Plano de Ação



**2019 – Novembro**  
100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO													
Mês	2018	2019											TOTAL
	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	
<b>Planejado</b>	8,3%	8,3%	16,7%	4,2%	4,2%	4,2%	4,2%	16,7%	16,7%	5,5%	5,5%	5,7%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Desenvolver um plano para readequação da infraestrutura que suporta operações críticas na unidade Santa Rita, visando a continuidade das operações que afetam diretamente a qualidade e desempenho dos serviços:

- Regularizar o suprimento de energia elétrica para o Data Center, central telefônica, central do Atende e Centro de Operações
- Considerar : (a) o nível de exigência de cada um dos serviços; (b) a prioridade das medidas de regularização; (c) etapas de adequação de forma a favorecer a mitigação dos principais riscos; (d) estimativa dos investimentos necessários e custo operacional
- Estipular indicadores de acompanhamento do nível de serviço de cada elemento de infraestrutura envolvido na continuidade operacional das instalações
- Apresentar-se numa versão preliminar de curto prazo para pautar adequações que possam evitar impacto operacional já no próximo período de chuvas



1. Estabelecer equipamentos e setores atendidos pelo PICO
2. Avaliação da infraestrutura chave para continuidade
3. Alternativas tecnológicas
4. Escopos de curto e médio prazo
5. Plano de curto prazo
6. Orçamento e detalhamento de medidas
7. Plano completo fase 1
8. Apresentação para apreciação da diretoria
9. Revisão final



**FÓRMULA DE CÁLCULO**  
% de Atividades Concluídas

**FONTE**  
Cronograma das atividades

**PERIODICIDADE**  
Mensal



**2018 – Outubro**  
Início da execução do Plano de Ação



**2019 – Maio**  
100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO									
Mês	2018			2019					TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	
<b>Planejado</b>	11,1%	44,4%	5,6%	5,6%	5,6%	5,6%	22,2%	0,0%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



Desenvolver novo Módulo Financeiro, denominado "Pagamentos Diversos", para o Sistema Administrativo Financeiro – SIAF



1. Levantar todos os tipos de pagamentos diversos encaminhados pelas áreas gestoras (responsáveis)
2. Reunir-se com informática de modo a estabelecer modo de trabalho e formato do módulo
3. Encaminhar toda documentação (exemplo) necessária ao desenvolvimento do módulo
4. Avaliar o módulo experimental desenvolvido pela informática e ponderar sobre o desempenho
5. Implementar o módulo experimental em uma área gestora (RH) e aguardar a avaliação
6. Dar feed back do módulo à informática
7. Disponibilizar para todas as áreas gestoras da empresa
8. Acompanhar a utilização do módulo pelas áreas gestoras para eventuais adaptações (uso assistido e monitorado)



## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



## 2019 - Janeiro

Início da execução do Plano de Ação



## 2019 – Dezembro

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018				2019				TOTAL
	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	
<b>Planejado</b>	18,8%	18,8%	12,5%	12,5%	12,5%	12,5%	6,3%	6,3%	100%
<b>Executado</b>	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Promover a Capacitação Técnica de 25% dos Profissionais da Superintendência DA/SIN até dezembro/2018



Promover a capacitação técnicas do profissionais da Superintendência de Infraestrutura, incentivando a participação dos mesmos nos diversos cursos oferecidos pelos órgãos que ministram cursos de capacitação e são ligados à Prefeitura de São Paulo (EMASP - Escola Municipal de Administração Pública de São Paulo, CEJUR - Centro de Estudos Jurídicos, UMAPAZ - Universidade Aberta do Meio Ambiente e da Cultura de Paz) com os sindicatos que representam as diversas categorias profissionais de nossos funcionários (Sindicato dos Engenheiros, Sindicato dos Arquitetos e Sindicato dos Trabalhadores em Escritórios), os institutos correlacionados (IR - Instituto dos Engenheiros e IAB - Instituto dos Arquitetos do Brasil) e em consonância com as diretrizes da DP/SRH/GDH , visando o seu aprimoramento profissional, de acordo com os princípios da empresa



O QUE FAZER

1. Mapear os cursos oferecidos nas diversas entidades possíveis
2. Verificar a necessidade de capacitação de cada profissional da Superintendência
3. Identificar um curso alvo verificar o procedimento de inscrição e informar os interessados
4. Monitorar as inscrições realizadas
5. Monitorar a efetiva participação nos cursos
6. Encaminhar os certificados para SRH/GDH



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Setembro

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2019 – Março

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018				2019			TOTAL
	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	
Planejado	10,0%	18,3%	22,5%	20,0%	16,7%	8,3%	4,2%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Identificar todos os Decretos de Utilidade Pública emitidos para os empreendimentos da SPTrans, criando um banco de dados e critérios de solução para os passivos



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Mapear todos os Decretos de Utilidade Pública, criar um banco de dados com todas as áreas já declaradas e as diversas situações de cada uma e se necessário propor solução para os passivos



O QUE FAZER

1. Emitir ofício ao Departamento de Desapropriações - DESAP da PGM, solicitando levantamento de decretos de utilidade pública emitidos pela secretaria municipal de mobilidade e transportes
2. Elaborar Pesquisa/levantamento dos empreendimentos da SPTrans que demandaram Declaração de Utilidade Pública
3. Elaborar planilha de controle e exposição de dados sobre as DUPs e eventuais desapropriações
4. Identificar dentre os dados apurados os passivos e situação atual (ocupação) de cada área
5. Realizar vistoria e relatório fotográfico nas áreas desapropriadas (passivos)
6. Elaborar relatório substanciado de cada passivo
7. Verificar necessidade de ações intersecretariais e estabelecer contatos
8. Apresentar proposta de soluções aos passivos



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Novembro

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2019 – Julho

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018		2019							TOTAL
	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	
Planejado	18,75%	6,25%	12,50%	12,50%	6,25%	12,50%	12,50%	6,25%	12,50%	100,00%
Executado	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

# Elaborar diagnóstico das licenças ambientais dos Equipamentos de Transporte Público (Corredores e Terminais), objetivando construção de um plano de gestão



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Mapear todos os Decretos de Utilidade Pública, criar um banco de dados com todas as áreas já declaradas e as diversas situações de cada uma e se necessário propor solução para os passivos



O QUE FAZER

1. Levantamento da situação das licenças ambientais de operação dos equipamento de transporte publico
2. Organização dos documentos que envolvam as licenças de operação
3. Elaborar proposta para alteração do procedimento de licenciamento e gestão de licença de operação
4. Manter relacionamento com SVMA para condução das atividades em conjunto
5. Elaborar e manter atualizado o relatório periódico de gestão de licenças



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Julho

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2019 – Abril

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018						2019				TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	
Planejado	10,00%	14,00%	24,00%	14,00%	6,00%	6,00%	14,00%	4,00%	4,00%	4,00%	100,00%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%

# Criar Procedimentos e Normas para a rotina de atividades da Assessoria de Planejamento Ambiental



Elaborar as Normas de Procedimentos para as seguintes atividades da Assessoria de Planejamento Ambiental :

- Monitoramento Ambiental de Garagens
- Licenciamento Ambiental
- Fiscalização e controle de Manejo Arbóreo
- Planejamento Territorial e Desapropriações



O QUE FAZER

1. Definição da ordem de elaboração das normas e procedimentos
2. Definição e conhecimento da estrutura física dos documentos a serem elaborados
3. Elaboração da norma 1: Monitoramento Ambiental de Garagens
4. Elaboração da norma 2: Licenciamento Ambiental
5. Elaboração da norma 5: Fiscalização e Controle de Manejo Arbóreo
6. Elaboração da norma 6: Planejamento Territorial e Desapropriações
7. Apresentação da documentação elaborada para apreciação



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades concluído

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Julho

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2019 – Abril

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018						2019				TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	
Planejado	10,00%	9,09%	17,27%	2,73%	7,27%	9,09%	17,27%	13,64%	8,18%	5,45%	100,00%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,00%

# Elaborar todo material técnico para licitação de serviços de execução de pavimentos rígidos em 100 paradas de ônibus fora dos corredores



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Elaborar Termo de Referência, Condições Gerais de Contratação e Planilhas de Quantitativos para contratação de empresa de engenharia para execução de pavimento rígido em 100 (cem) paradas de ônibus fora dos corredores



O QUE FAZER

1. Elaboração do Termo de Referência:, que deverá conter o detalhamento técnico dos serviços a serem contratados, descrição dos recursos necessários, metodologia de execução, avaliação de qualidade, normas técnicas a serem obedecidas e forma de entrega e execução
2. Levantamento Técnico / Vistorias: vistorias em campo para nortear a elaboração do Termo de Referência e detalhar a metodologia de execução dos serviços a serem contratados
3. Condições Gerais de Contratação: contempla as condições para participação da licitação e as condições a serem estabelecidas no instrumento contratual, Atestados de experiência referente a equipe técnica ou a execução de serviços



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Julho

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2018 – Dezembro

100% concluído

### CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Planejado	16,3%	17,5%	20,0%	20,0%	17,5%	8,8%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



# Estruturar as atividades da APL, elaboração de documentação técnica de orientação para o projeto paisagístico e de manejo arbóreo em empreendimentos do Sistema de Transporte Público e promover o plantio de 2.500 árvores



Elaborar Termo de Referência, Condições Gerais de Contratação e Planilhas de Quantitativos para contratação de empresa de engenharia para execução de pavimento rígido em 100 (cem) paradas de ônibus fora dos corredores.



1. Promover a capacitação da equipe da Assessoria de Planejamento Ambiental no que diz respeito a legislação e normas ambientais.
2. Elaborar o Manual Técnico de Projetos Paisagísticos e Manejo Arbóreo da SPTrans que, normatize a execução de projetos paisagísticos e o manejo arbóreo nos empreendimentos da SPTrans.
3. Regularizar o passivo ambiental.
4. Providenciar novos possíveis locais para o plantio de árvores.



## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



## 2018 – Agosto

Início da execução do Plano de Ação



## 2019 – Outubro

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018					2019						TOTAL				
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN		JUL	AGO	SET	OUT
Planejado	3,3%	6,7%	6,7%	9,2%	15,8%	5,8%	7,5%	20,0%	5,0%	10,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	2,0%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Realizar o diagnóstico organizacional do servidor de arquivos eletrônicos da Assessoria de Planejamento Ambiental de modo a organizar os documentos da APL por meio eletrônico, assegurando a segurança da guarda da informação



Levantar os dados existentes no servidor de arquivos eletrônicos da Assessoria de Planejamento Ambiental para verificar a estrutura, atividades e documentação correspondente a sua realidade operacional, constatando os pontos de atrito, de falhas ou lacunas existentes no servidor que impedem o funcionamento eficiente do arquivo



O QUE FAZER

1. Montagem da estrutura de análise e catalogação dos documentos da APL: por espécie, importância e afins
2. Montagem da Planilha de Controle de Documentos da APL
3. Levantamento de dados do servidor atual de arquivos eletrônicos da gerência
4. Análise da situação real dos documentos e da estrutura do servidor atual de arquivos eletrônicos



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Setembro

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2018 – Dezembro

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018				TOTAL
	SET	OUT	NOV	DEZ	
Planejado	52,5%	7,5%	7,5%	32,5%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Elaborar Termo de Referência e Condições Gerais para licitação de serviços de manutenção civil das plataformas e canteiro central dos corredores exclusivos de ônibus



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Elaborar Termo de Referência e Condições Gerais para licitação de serviços de manutenção civil das plataformas e canteiro central dos corredores exclusivos de ônibus



O QUE FAZER

1. Elaboração do Termo de Referência, contendo o detalhamento técnico dos serviços a serem contratados, a descrição dos recursos necessários, da metodologia de produção, da avaliação de qualidade, das normas técnicas a serem obedecidas e da forma de entrega, instalação e execução
2. Condições Gerais de Contratação, contemplando as condições para participação da licitação e as condições a serem estabelecidas no instrumento contratual, atestados de experiência referente a equipe técnica ou a execução de serviços



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Agosto

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2018 – Dezembro

100% concluído

### CRONOGRAMA DE ATIVIDADES- EVOLUÇÃO

Mês	2018					TOTAL
	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Planejado	22,5%	25,0%	25,0%	20,0%	7,5%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Desenvolver todas as ações necessárias para garantir que todas as intervenções / obras sejam submetidas ao controle, monitoramento e supervisão ambiental



Elaborar todas as atividades necessárias, de modo, a ter os procedimentos e materiais técnicos para a contratação de empresa capacitada para executar a supervisão ambiental de todas as intervenções, (obras de novos corredores, terminais e adequações viárias, obras de manutenção de corredores, terminais e adequações viárias e execução de manejo arbóreo



1. Criar Procedimentos de controle, monitoramento e supervisão ambiental
2. Elaborar o Termo de Referência e o Memorial descritivo para a contratação dessa atividade
3. Preparar documentação necessária, inclusive orçamentos para composição de planilha de preços, para o processo licitatório.
4. Publicar licitação



## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



2018 – Outubro

Início da execução das atividades



2019 – Abril

100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO								
Mês	2018			2019				TOTAL
	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	
Planejado	8%	8%	9%	13%	13%	25%	25%	100%
Executado	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%	0%

# Elaborar a documentação técnica para contratar projeto executivo e implantação de obras de acessibilidade e instalação de elevadores na Parada 14 Bis



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Preparar todo o material técnico, projeto, termo de referencia e documentação, que são de desenvolvimento interno da Gerencia de Projetos e Implantações, de modo a propiciar a contratação dos serviços de elaboração do projeto executivo e a implantação das obras de acessibilidade com instalação de elevadores na Parada 14 Bis



O QUE FAZER

1. Elaboração do Termo de Referência e detalhamento técnico da obra ou serviço a ser contratado, a descrição dos recursos necessários, da metodologia de produção, da avaliação de qualidade, das normas técnicas a serem obedecidas e da forma de entrega, instalação, execução e fiscalização
2. Levantamento e verificação se há projetos que possam nortear a execução dos serviços projetos funcional, básico ou executivo
3. Elaboração da planilha de quantidades e preços, contendo a descrição, a quantidade e o valor unitário, considerando o preço máximo de referência para apresentação das propostas da contratação pretendida
4. Pesquisa de preços e custos – GPC
5. Condições Gerais de Contratação, contemplando as condições para participação da licitação e as condições a serem estabelecidas no instrumento contratual e atestados de experiência referente a equipe técnica ou a execução de serviços



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Julho

Início da execução das atividades



PROJEÇÃO DA META

## 2018 - Dezembro

Dezembro - 100%

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Planejado	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Elaborar a documentação técnica para contratação de empresa especializada para a execução de obras civis e implantação de escada rolantes no Terminal Santo Amaro



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Preparar todo o Material Técnico, Projeto, Termo de Referência e documentação, que são de desenvolvimento no âmbito interno da Gerencia de Projetos e Implantações, de modo a propiciar a contratação dos serviços, promovendo a mobilidade dos usuários do Transporte Público no Terminal Santo Amaro



O QUE FAZER

1. Elaboração do Termo de Referência e detalhamento técnico da obra ou serviço a ser contratado, a descrição dos recursos necessários, da metodologia de produção, da avaliação de qualidade, das normas técnicas a serem obedecidas e da forma de entrega, instalação, execução e fiscalização
2. Levantamento e verificação se há projetos que possam nortear a execução dos serviços projetos funcional, básico ou executivo
3. Elaboração da planilha de quantidades e preços, contendo a descrição, a quantidade e o valor unitário, considerando o preço máximo de referência para apresentação das propostas da contratação pretendida
4. Pesquisa de preços e custos – GPC
5. Condições Gerais de Contratação, contemplando as condições para participação da licitação e as condições a serem estabelecidas no instrumento contratual e atestados de experiência referente a equipe técnica ou a execução de serviços



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Julho

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2018 – Dezembro

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018						TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	
Planejado	60,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	40,0%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Elaborar a documentação técnica para contratação de empresa especializada para implantação de elevadores no Terminal Itaquera e serviços correlatos



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Preparar todo o Material Técnico, Projeto, Termo de Referência e documentação, que são de desenvolvimento no âmbito interno da Gerencia de Projetos e Implantações, de modo a propiciar a contratação dos serviços, promovendo a mobilidade dos usuários do Transporte Público no Terminal Itaquera



O QUE FAZER

1. Elaboração do Termo de Referência e detalhamento técnico da obra ou serviço a ser contratado, a descrição dos recursos necessários, da metodologia de produção, da avaliação de qualidade, das normas técnicas a serem obedecidas e da forma de entrega, instalação, execução e fiscalização
2. Levantamento e verificação se há projetos que possam nortear a execução dos serviços projetos funcional, básico ou executivo
3. Elaboração da planilha de quantidades e preços, contendo a descrição, a quantidade e o valor unitário, considerando o preço máximo de referência para apresentação das propostas da contratação pretendida
4. Pesquisa de preços e custos – GPC
5. Condições Gerais de Contratação, contemplando as condições para participação da licitação e as condições a serem estabelecidas no instrumento contratual e atestados de experiência referente a equipe técnica ou a execução de serviços



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% Atividades Concluídas

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 – Julho**

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

**2018 – Outubro**

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018				TOTAL
	JUL	AGO	SET	OUT	
Planejado	30,0%	30,0%	16,0%	24,0%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Elaborar a documentação técnica para contratação de empresa especializada para execução dos projetos funcional e básico do Centro de Operações - COP no Complexo Santa Rita



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Preparar todo o Material Técnico, Termo de Referência e documentação, que são de desenvolvimento no âmbito interno da Gerencia de Projetos e Implantações, de modo a propiciar a contratação dos serviços necessários, para consolidação do projeto funcional e desenvolvimento do projeto básico do Centro de Operações da SPTrans no Complexo Santa Rita que visa centralizar o controle operacional do Transporte Público



1. Elaboração do Projeto Funcional
2. Elaboração do Termo de Referência e detalhamento técnico da obra ou serviço a ser contratado, a descrição dos recursos necessários, da metodologia de produção, da avaliação de qualidade, das normas técnicas a serem obedecidas e da forma de entrega, instalação, execução e fiscalização
3. Elaboração da planilha de quantidades e preços, contendo a descrição, a quantidade e o valor unitário, considerando o preço máximo de referência para apresentação das propostas da contratação pretendida
4. Pesquisa de preços e custos – GPC
5. Condições Gerais de Contratação, contemplando as condições para participação da licitação e as condições a serem estabelecidas no instrumento contratual e atestados de experiência referente a equipe técnica ou a execução de serviços



<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>FONTE</b>	<b>PERIODICIDADE</b>
% de Atividades Concluídas	Cronograma das atividades	Mensal



**2018 – Setembro**  
Início da execução do Plano de Ação



**2018 – Novembro**  
100% concluído

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO				
Mês	2018			TOTAL
	SET	OUT	NOV	
Planejado	30,0%	30,0%	40,0%	100,0%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



# Diretoria de Gestão da Receita e Remuneração

ÁREAS ENVOLVIDAS	METAS E IMPACTO NOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		
	GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE	MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS	IMAGEM DA EMPRESA
DG/SAC	1		2
DG/SRR	1	2	
DG/STI	4	5	3
TOTAL		18	

# Reduzir em 50% o tempo de espera por atendimento nos postos da SPTrans nos períodos de "pico"



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Os serviços disponibilizados aos usuários pagantes (estudantes, beneficiários de Vale Transporte e usuários Comum) nos Postos de Atendimento da SPTrans é executado, em sua grande maioria, de forma presencial, acarretando na imprevisão do tempo de espera, dificultando o planejamento do quadro ideal de funcionários e, conseqüentemente, a um Tempo de Espera inadequado. Desta forma, faz-se necessário disponibilizar no atendimento ferramentas que dispensem a presença dos usuários nos Postos



1. Definir, aprimorar e implantar novos procedimentos de atendimento com o objetivo de descentralizar os serviços
2. Disponibilizar meios de atendimento não-presenciais (online)
3. Planejar formas de flexibilização do quadro de funcionários, para atuar conforme a demanda visando o atendimento nas sazonalidades (1º quadrimestre)
4. Fazer a medição de tempo médio de atendimento por tipo de serviço



### FÓRMULA DE CÁLCULO

Base nos sistemas de gerenciamento de senhas e acompanhamento contínuo por faixa horária

### FONTE

Análise por amostragem

### PERIODICIDADE

Mensal



### 2018 - Dezembro

Início da execução do Plano de Ação



### 2020 - Dezembro

100% Concluído

### CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018			2019									2020						TOTAL						
	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI		JUN	JUL	AGO	SET	OUT	
Planejado	50,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Reduzir as inconsistências nos arquivos de cadastro de estudante enviados à SPTrans pelas instituições de ensino para solicitação do benefício



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



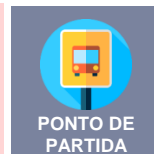
IMAGEM DA EMPRESA

Atualmente, a SPTrans se baseia nos dados de matrícula, contidos nos arquivos enviados pelas instituições de ensino e se forem omitidas informações relativas aos alunos que já possuem algum tipo de gratuidade para o transporte, ou se essas estiverem irregulares, pode ocorrer a concessão indevida do benefício a estudantes que não têm direito a requerê-lo, causando desvios de finalidade do benefício e até mesmo a prática de fraudes. A redução dessas inconsistências pode garantir a concessão de acordo com o estabelecido em legislação. Dessa forma pretendemos firmar convênios com a SME e SEE, para uso dos dados relativos aos estudantes, em substituição aos dados atualmente enviados pelas escolas da rede pública de nível fundamental e médio



O QUE FAZER

1. Ação conjunta com as Secretarias de Educação Municipal e Estadual
2. Atualização no sistema de cadastramento da SPTrans
3. Desenvolver e implantar o Plano de Comunicação
4. Operacionalização da 1ª fase do convênio com a Secretaria Municipal de Educação
5. Operacionalização da 1ª fase do convênio com a Secretaria Estadual de Educação
6. Implantar a 2ª fase da operacionalização do convênio



PONTO DE PARTIDA

2018 - Dezembro

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

2020 - Dezembro

100% Concluído



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO:** % de inconsistências nos arquivos de cadastro de estudantes

**FONTE:** Cadastro de Estudantes

**PERIODICIDADE:** Mensal

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018		2019											2020											TOTAL		
	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV		DEZ	
Planejado	16,7%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	16,7%	0,0%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Obter 90% de aprovação pelos usuários dos serviços de atendimento realizados nos postos da SPTrans



Os serviços disponibilizados nos Postos da SPTrans são executados por empresa terceirizada e estagiários. Dessa forma a aprovação por parte dos usuários depende de vários fatores, tais como: tempo de espera, conhecimento do atendente em relação ao serviço prestado, cordialidade, entre outros atributos. Além disso, a estrutura do Posto também interfere na percepção do usuário quanto à qualidade do serviço prestado. O objetivo é conseguir atingir 90% de satisfação dos usuários atendidos, em todos esses aspectos



1. Disponibilizar meios de atendimento não-presenciais (online)
2. Promover as atualizações nos sistemas de atendimento atuais
3. Desenvolver o Plano de Capacitação Continuada dos atendentes e estagiários
4. Adequações na estrutura física dos Postos de Atendimento
5. Implantar a opção de atendimento agendado em todos os Postos de Atendimento descentralizados
6. Definir indicadores de acompanhamento e medição de resultados
7. Desenvolver e implantar a pesquisa de satisfação



**FÓRMULA DE CÁLCULO:** % de Aprovação  
**FONTE:** Pesquisa de satisfação  
**PERIODICIDADE:** Mensal



**2019 - Janeiro**  
 Início da execução do Plano de Ação



**2020 - Dezembro**  
 90% de Aprovação

CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2019												2020						TOTAL				
	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL	AGO	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN		JUL	AGO	SET	OUT
Planejado	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	42,9%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	14,3%	100%
Executado	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

# Reduzir em 10% o Volume Mensal de Passageiros Transportados para Revisão



Reduzir da revisão 10% do volume de passageiros transportados. Periodicamente, as empresas informam a SPTrans lotes de passageiros transportados que, por algum motivo técnico, não foram transferidos ou computados para efeito de remuneração. A SPTrans, de posse desses arquivos, gera um novo cálculo, dessa vez considerando os "passageiros remanescentes", e efetua a devida remuneração dessa revisão. A meta é reduzir a quantidade de passageiros remanescentes através de alguns planos de ação, diminuindo assim o montante de passageiros (e valores) revistos mensalmente. Nos últimos 3 meses, a quantidade média de passageiros remanescentes que são computados na revisão representa 0,65% do total de passageiros remunerados. Com a proposta de redução de 10%, o novo índice ficará estabelecido em 0,585%



O QUE FAZER

Antecipar informação para as empresas operadoras e acompanhar o volume de passageiros transportados que constam no banco de dados do SBE



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO:** Por apresentar grande oscilação entre os meses, optou-se por usar uma média móvel de três meses tanto para a QUANTIDADE DE PASSAGEIROS REVISÃO MENSAL como para TOTAL REMUNERADO, conforme fórmula:

$$\frac{\sum(Revisão(M); Revisão(M-1); Revisão(M-2))}{3} < 0,0585$$

$$\frac{\sum(Total(M); Total(M-1); Total(M-2))}{3}$$

Onde:

Revisão = Total de Passageiros apurados como revisão

Total = Total de Passageiros Remunerados

M = Mês atual ou referência

M-1 = Mês Anterior

M-2 = Mês anteanterior

**FONTE:** Planilha de Controle

**PERIODICIDADE:** Mensal



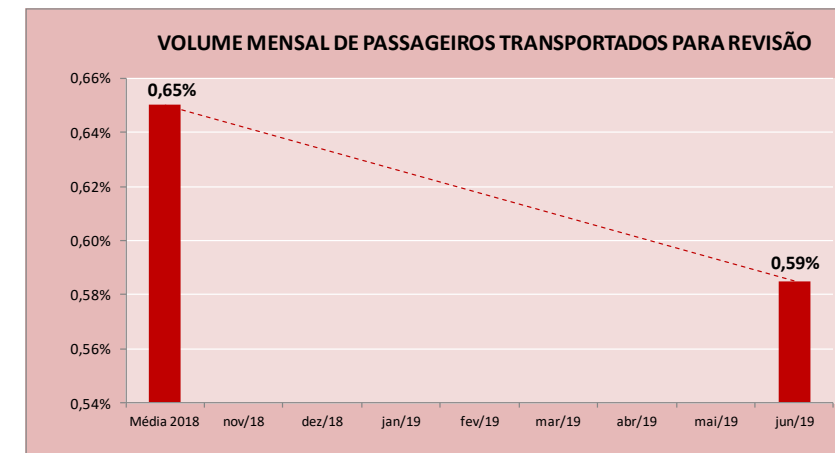
PONTO DE PARTIDA

**2018 – Média**  
0,65 %



PROJEÇÃO DA META

**2019 - junho**  
0,585%





GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Reduzir da revisão 10% do volume de viagens reduzidas. Durante o cumprimento das viagens programadas para o serviço noturno, muitas delas são glosadas como não cumprimento da viagem. As empresas operadoras, ao serem notificadas sobre a glosa, enviam justificativas para que a viagem glosada seja considerada. Muitas dessas reivindicações referem-se ao rastreamento dos ônibus, outras referem-se a autorizações para desvio de percurso ou, ainda, para poder iniciar a viagem antes do (ou após o) horário programado. Essas informações poderiam já ser tratadas internamente pela SPTrans antes de glosar a viagem. Atualmente, aproximadamente 4,20% das viagens programadas são glosadas. A meta é reduzir esse índice para 3,78%



1. Registrar as ocorrências constatadas no SIM/Transmissões de forma detalhada e em tempo hábil (menor prazo possível)
2. Definir novas ações (regras) para viagens consideradas glosadas, em virtude de problemas no SIM/Transmissões
3. Informar os operadores
4. Realizar as revisões periódicas diárias ou semanais



**FÓRMULA DE CÁLCULO:** Por apresentar oscilação entre os meses, optou-se por usar uma média móvel de três meses tanto para a QUANTIDADE DE VIAGENS DESCUMPRIDAS (GLOSA), como para VIAGENS PROGRAMADAS, conforme fórmula:

$$\frac{\sum(GLOSA(M); GLOSA(M-1); GLOSA(M-2))}{3} < \frac{\sum(PROGRAMA(M); PROGRAMA(M-1); PROGRAMA(M-2))}{3} < 0,0378$$

Onde:  
 Glosa = Total de Viagens Descumpridas  
 Programa = Viagens Programadas (Noturno)  
 M = Mês atual ou referência  
 M-1 = Mês Anterior  
 M-2 = Mês anterior

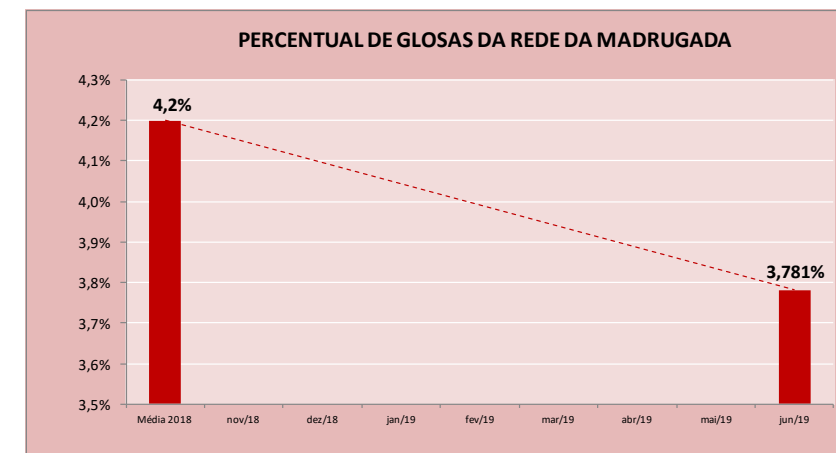
**FONTE:** Planilha de Controle  
**PERIODICIDADE:** Mensal



**2018 – Média**  
4,20%



**2019 – Junho**  
3,78%





GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Diminuir o prazo médio entre a data de operação e o cálculo dos valores dos autos de infração do G-64. Atualmente, o prazo encontra-se entre 16 dias úteis . A medida visa gerar efetividade e rapidez aos processos de apuração dos valores para emissão dos DV's (Descumprimento de Viagens)



1. Disponibilização dos arquivos para cálculo
2. Informação dos eventos atípicos previstos em menor prazo e com resolução
3. Informação sobre validação de viagens
4. Informação sobre eventos atípicos não previstos
5. Calcular em D+1 após recebimentos de todas as informações



**FÓRMULA DE CÁLCULO:** Indicador cronológico. A partir da data de operação da viagem, os cálculos das infrações do G-64 deverão estar disponibilizados para emissão dos DV (descumprimento de viagens) em até 13 dias úteis. O indicador considerará uma média móvel de 3 meses:

$$\frac{\sum [DU(M); DU(M-1); DU (M-2)]}{3} < 12$$

Onde:

*DU = Média mensal de dias úteis apurada*

*M = Mês de referência*

*M-1 = Mês anterior*

*M-2 = Mês anteanterior*

**FONTE:** Planilha de Controle

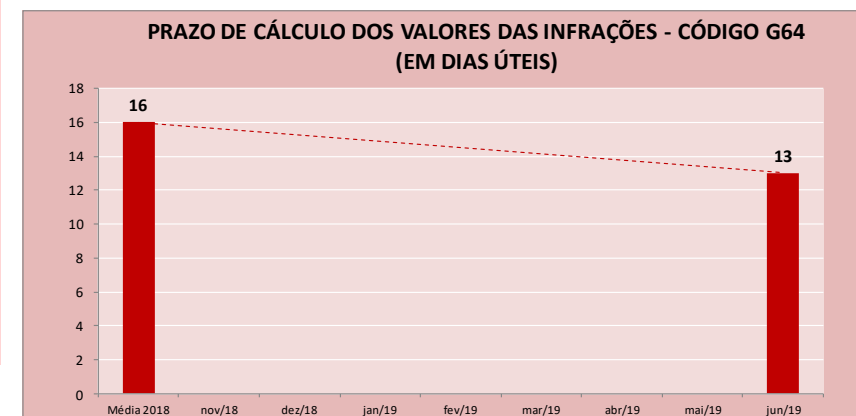
**PERIODICIDADE:** Trimestral



**2018 – Média**  
16 dias úteis



**2019 – Junho**  
13 dias úteis



# Modernização e atualização do Sistema de Bilhetagem Eletrônica, incluindo a eliminação das fraudes do Bilhete Único e implantação de novos meios de pagamento



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O SBE - Sistema de Bilhetagem Eletrônica implantado nos ônibus Municipais, Metrô e CPTM, foi incorporado ao dia-a-dia do usuário do Transporte Público em 2004, trazendo enormes benefícios, e adquirindo caráter de serviço público permanente e essencial. O sistema, que engloba diversos módulos integrados, incorpora um conjunto de recursos tecnológicos, apresentando alta disponibilidade dos serviços prestados, de acordo com a atual exigência da população usuária e dos operadores do Transporte Coletivo. O SBE sofreu, ao longo dos últimos anos, uma quantidade considerável de alterações, motivado pela necessidade de implementação de novos serviços não previstos, porém manteve a sua estrutura/arquitetura de sistemas aplicativos (2º. pilar), apresentando, atualmente, vulnerabilidades devido à tecnologia ultrapassada e a sua vida útil prolongada. Assim, com o objetivo de promover a devida modernização do SBE, foi realizado um novo contrato que está em pleno desenvolvimento, sendo a meta relacionada à implantação em produção desse projeto



1. Modernizar SBE
2. Atualizar Sistema SBE - Integração Novo SBE e SBE Legado (Fases de Migração e Convivência - enquanto perdurar o cartão emitido no sistema legado)
3. Modernizar SBE
4. Redução de Fraude no SBE
5. Modernizar SBE



**FÓRMULA DE CÁLCULO :** % implantação do projeto de Bilhetagem Eletrônico

**FONTE:** Cronograma de implantação

**PERIODICIDADE:** Mensal



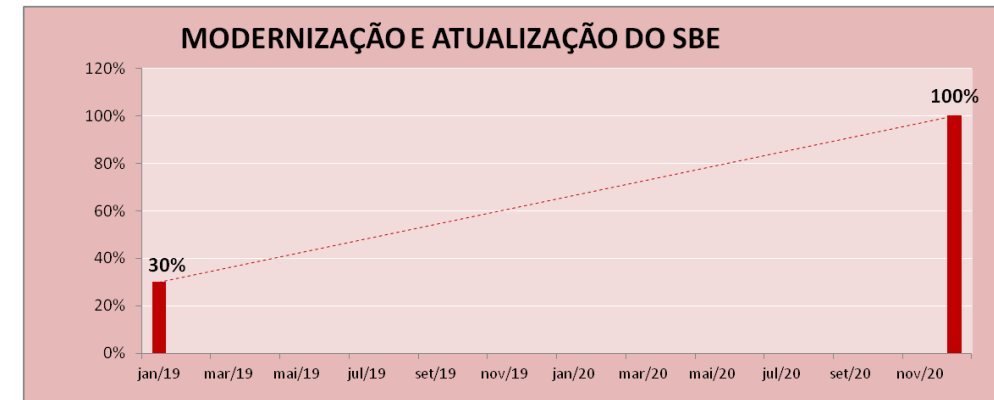
**2019 - Janeiro**

Início da execução do Plano de Ação



**2020 - Dezembro**

100% Concluído





# Melhoria no processo de comunicação dos validadores eletrônicos, através da comunicação on-line com o DataCenter, melhoria do processo de auditoria e identificação da fraude no Bilhete Único



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O Sistema de Comunicação com os validadores era totalmente off-line devido a tecnologia da época da implantação, porém atualmente a comunicação 3G e 4G está bastante difundida no meio de comunicação, permitindo o seu uso para processos mais críticos. Assim, os validadores foram modificados para permitir que ocorram atualizações das listas de cartões bloqueados de maneira on-line, possibilitando que cartões fraudulentos sejam cancelados ao longo do trajeto do veículo. A meta criada tem como objetivo acompanhar a implantação das novas versões dos validadores que possibilitam tal processamento



1. Divulgar às empresas operadoras a necessidade de implantação da Lista Permanente nos Ônibus
2. Acompanhar a implantação da Lista permanente On-Line nos ônibus
3. Homologar a nova versão da lista permanente, sem dependência de chip 3G 3 4G, sendo realizada a comunicação na garagem
4. Implantação em produção da nova versão da lista permanente, sem dependência de chip 3G 3 4G, sendo realizada a comunicação na garagem



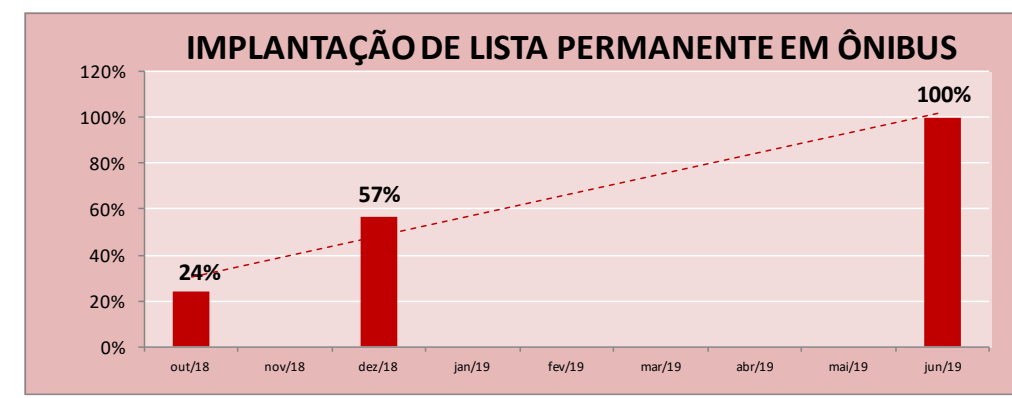
<b>FÓRMULA DE CÁLCULO</b>	<b>FONTE</b>	<b>PERIODICIDADE</b>
% de implantação em produção do firmware	Mês em que os relatórios técnicos são apurados	Mensal



**2018 - Outubro**  
Início da execução do Plano de Ação



**2019 – Junho**  
100% Concluído



# Modernização e ampliação dos Sistemas de Monitoramento da Frota Municipal, visando a apuração informatizada dos índices de qualidade previstos no Edital de Concessão do Transporte Público



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

A medição estruturada e sistemática do desempenho e da qualidade dos serviços de transporte permite implementar um sistema de gestão de informações comparativas, integrando indicadores, pesquisas de opinião, pesquisas operacionais e procedimentos técnicos de verificação. Essa sistemática possibilitará maior eficiência e eficácia nas ações tanto por parte das Empresas Operadoras do Sistema de Transporte, como do Órgão Gestor, refletindo na qualidade dos serviços prestados aos usuários. Esse processo é dinâmico, podendo ser alterado pelo Órgão Gestor, quando novas necessidades se apresentarem e outras tecnologias e sistemáticas técnicas forem introduzidas no Sistema de Transporte



O QUE FAZER

1. Participar na Definição da Arquitetura de Dados da DT/SAT/GAS (Detalhamento de todas as fichas dos indicadores)
2. Desenvolver Rotina no SQL para Apuração dos Indicadores (Fase intermediária)
3. Implantar Módulo IQT no SIM



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% % de sistematização

## FONTE

Cronograma de sistematização

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - Novembro

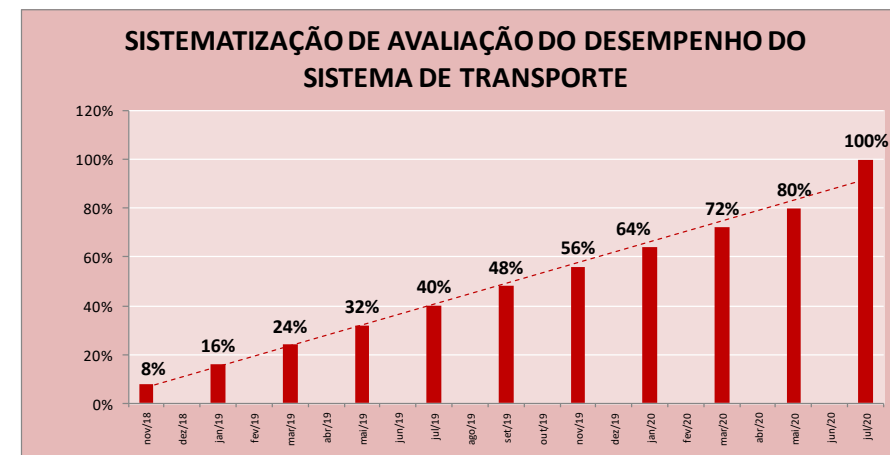
Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

## 2020 - Junho

100% Concluído



# Modernizar o parque tecnológico da SPTrans (novas estações de trabalho com software de uso diário atualizado)



A falta de recurso financeiro da SPTrans ocasionou uma degradação nos equipamentos de microinformática, bem como, impossibilitando que sistemas operacionais mais modernos sejam utilizados. Assim, os sistemas antigos não são mais atualizados pelos fabricantes, ocasionando riscos adicionais de ataques e invasões. A meta estabelecida está relacionada a troca paulatina dos equipamentos e seus sistemas operacionais na SPTrans



1. Realizar levantamento das necessidades de modernização do parque tecnológico existente na Empresa
2. Aprovação da quantidade a ser adquirida
3. Elaborar processo visando a solicitação e liberação do orçamento
4. Aguardar aprovação da Diretoria
5. Revisar levantamento dos equipamentos
6. Preparar documentação para aquisição dos equipamentos
7. Adquirir os equipamentos definidos
8. Receber os equipamentos adquiridos
9. Realizar a entrega dos equipamentos



**FÓRMULA DE CÁLCULO** : % de modernização do parque tecnológico

**FONTE**: Relatório Técnico

**PERIODICIDADE**: Mensal



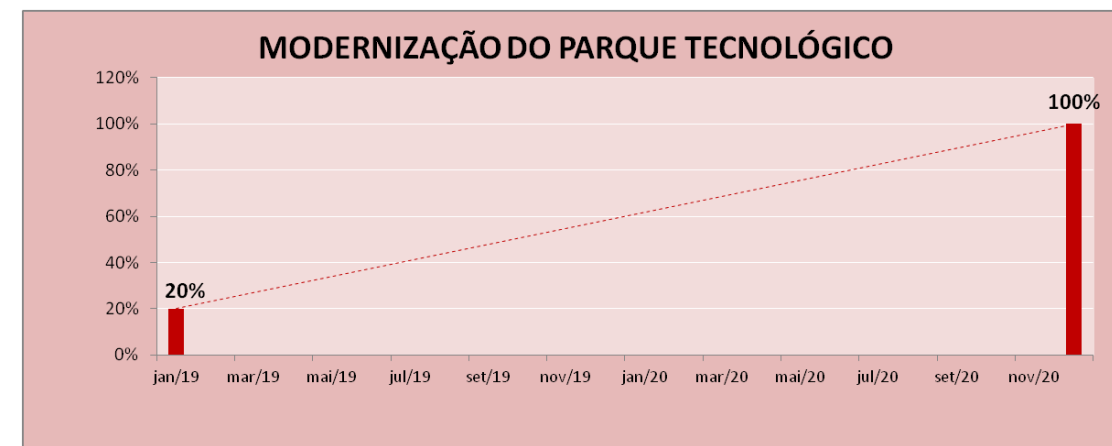
**2019 - Janeiro**

Início da execução do Plano de Ação



**2020 - Dezembro**

100% Concluído



# Aumento da capacidade de comunicação de dados entre as unidades (Administrativas e Terminais) com melhoria significativa na velocidade de acesso a internet





GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE    MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS    IMAGEM DA EMPRESA

A falta de recurso financeiro da SPTrans e o crescimento dos meios de comunicação, utilizando-se meios sociais, arquivos de vídeos e demais, ocasionou uma degradação nos meios de comunicação da rede interna da SPTrans. Assim, recentemente foi realizado a contratação de um nova empresa para modernizar o parque de comunicação, permitindo que não ocorram as degradações em nossa rede. A meta estabelecida está relacionada a implantação dos novos links de comunicação na SPTrans



1. Vistorias técnicas nas unidades administrativas e terminais
2. Pré-instalações nas unidades administrativas e terminais
3. Instalação do ponto de concentração na unidade XVN
4. Ativação do link de internet na unidades XVN e BV2
5. Configuração de internet na unidade BV2
6. Ativação dos sites MPLS e internet
7. Reunião técnica
8. Configuração de links nas unidades administrativas e terminais
9. Aviso de instabilidade nos sites SPTrans nos dias 24 e 25/11



**FÓRMULA DE CÁLCULO :** % de produção dos novos links  
**FONTE:** Relatório de Atividades  
**PERIODICIDADE:** Mensal



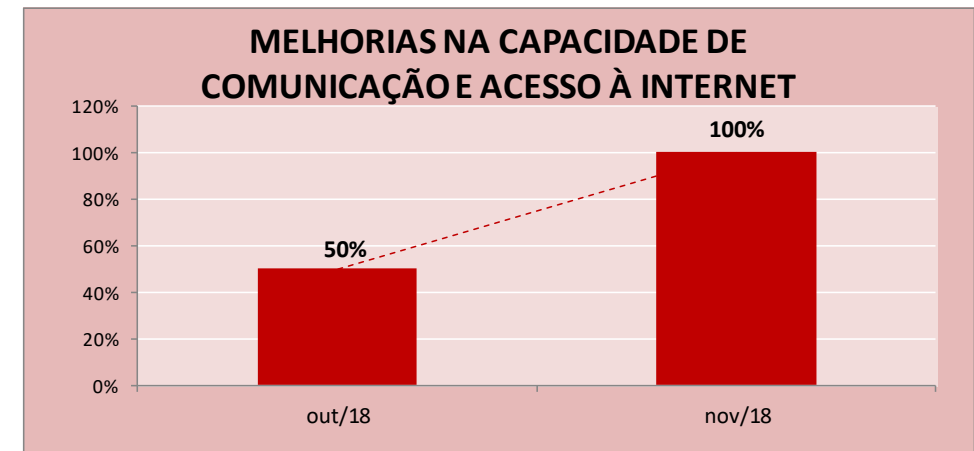
2018

Início da execução do Plano de Ação



2018 - Dezembro

100% Concluído



# Prover ferramentas de Software que disponibiliza de forma ágil e por meio de dispositivos móveis as informações necessárias para gestão e fiscalização do Sistema de Transporte



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

É necessário expandir/modernizar o Sistema Integrado de Monitoramento (SIM), utilizado pela SPTrans e pelas empresas operadoras, com a finalidade de acompanhar os avanços tecnológicos, provendo informações de forma ágil e de qualidade para todos os usuários do sistema de transporte (corpo gerencial da SPTrans / Empresas operadoras e usuário final), contemplando o máximo de dispositivos de diferentes



O QUE FAZER

1. Reativar servidor de issue-tracker, CI/CD e gestão de códigos-fonte
2. Implantar certificado digital para os projetos WEB
3. Criar servidor de mapas próprio utilizando tecnologias opensource para utilização nas ferramentas de navegação em mapas via internet da SPTrans, sendo capaz de entregar os mapas administrados pela área de TI da SPTrans, bem como possibilitar o acesso via desktop e dispositivos móveis
4. Desenvolver nova versão do portal de monitoramento SIM - Sistema Integrado de Monitoramento - provendo acesso à novos indicadores do transporte, nova ferramenta de mapeamento e acesso integrado via internet também em dispositivos móveis
5. Desenvolver módulo IQT no SIM
6. Implementar solução para coleta, análise e distribuição de informações gerenciais



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO :** % de implantação de funcionalidades do Sistema SIM

**FONTE:** Mês em que os relatórios técnicos são apurados

**PERIODICIDADE:** Anual



PONTO DE PARTIDA

**2019 - Janeiro**

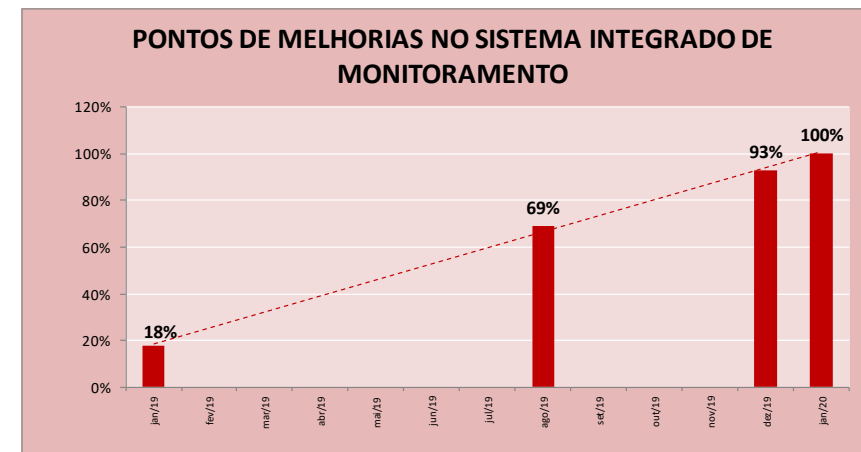
Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

**2020 - Janeiro**

100% Concluído





A implantação da normatização dos processos utilizando o framework do Sistema de Gestão da Segurança da Informação tem como objetivo proporcionar maior estabilidade aos processos informatizados, garantindo que o negócio da empresa tenha maior integridade, disponibilidade e autenticidade. Esse processo melhorará a postura da empresa no que se refere à segurança, analisando previamente os riscos e necessidades para evitar eventuais situações anômalas ao negócio. A meta estabelecida está relacionada a implantação do novo framework de segurança na SPTrans, havendo necessidade de se destacar processos mais críticos de negócio



1. Aprovação da Diretoria para abertura do processo licitatório para contratação de consultoria técnica
2. Elaboração do edital de contratação da consultoria para elaboração e acompanhamento da implantação do SGSI
3. Acompanhamento da elaboração do plano de trabalho
4. Implantação do SGSI



### FÓRMULA DE CÁLCULO

% percentual de implantação dos novos frameworks

### FONTE

Relatório Técnico

### PERIODICIDADE

Mensal



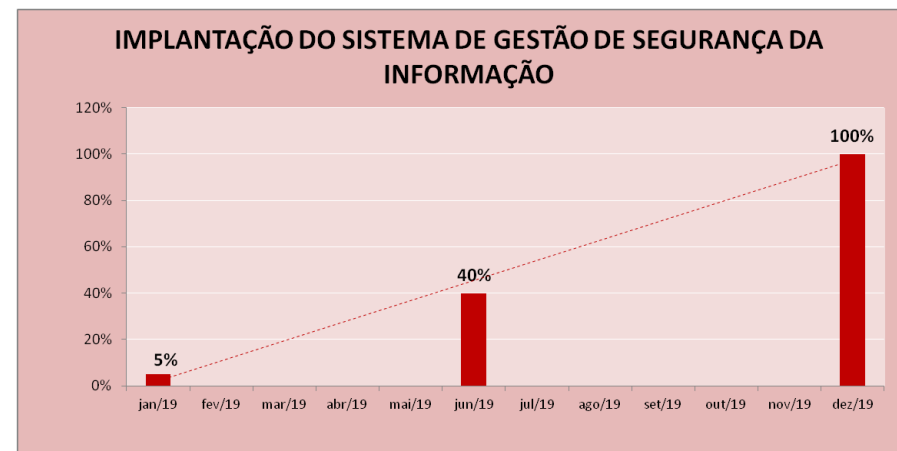
### 2019 - Janeiro

Início da execução do Plano de Ação



### 2019 - Dezembro

Dezembro - 100% Concluído



 **GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE**  
 **MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS**  
 **IMAGEM DA EMPRESA**

Ajustar o as aplicações do sistema de bilhetagem para viabilizar a implantação do novo conceito de cartão Bilhete Único, possibilitando inclusive redução de tempo e custo na produção e disponibilização dos cartões aos usuários. Serão escopo desse projeto os cartões (Comum, VT, Estudante, Idoso e PCD)

  
**O QUE FAZER**

1. Implantar nova personalização

  
**INDICADOR**

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

Soma de todos cartões / produtos migrados

**FONTE**

Produtos BU Personalizáveis na nova plataforma

**PERIODICIDADE**

Mensal

  
**PONTO DE PARTIDA**

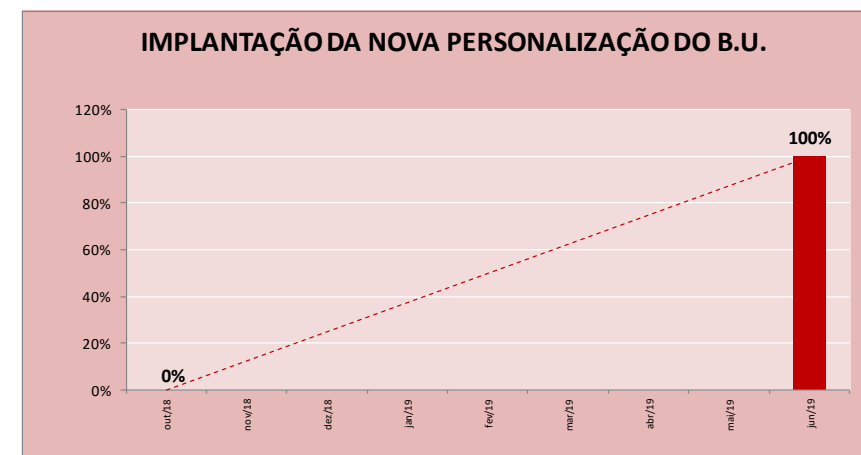
**2018 - Outubro**

Início da execução do Plano de Ação

  
**PROJEÇÃO DA META**

**2019 - Junho**

Junho - 100% Concluído



# Aumentar a quantidade de veículos com equipamentos de recarga instalados



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O Sistema de Comunicação realizado nos validadores era totalmente dependente do sistema wifi existente nas garagens, porém atualmente como a comunicação 3G e 4G está bastante difundida no meio de comunicação, permitindo o seu uso para processos mais críticos, inclusive nas transmissões dos validadores, foi possível incluir no ambiente embarcado essa nova modalidade de comunicação.. Assim, foi criado um novo mecanismo de recarga embarcada que utiliza a comunicação dos validadores de maneira on-line, possibilitando que os usuários recarreguem os seus cartões quando embarcados nos veículos. A meta criada tem como objetivo acompanhar a implantação das novas versões de recarga que possibilitam tal processamento



O QUE FAZER

1. Divulgar às empresas operadoras a necessidade de implantação da Recarga Embarcada nos Ônibus
2. Receber o Cronograma de implantação das Garagens
3. Acompanhar mensalmente as implantações



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de Implantação

## FONTE

Relatório Técnico

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - Outubro

Início da execução do Plano de Ação

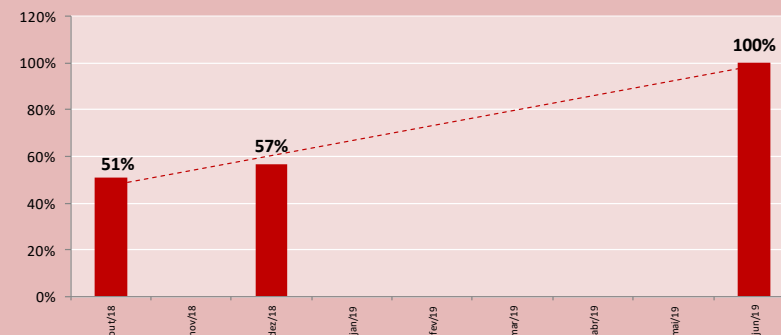


PROJEÇÃO DA META

## 2019 - Junho

100% Concluído

IMPLANTAÇÃO DE RECARGA EMBARCADA EM ÔNIBUS





# Diretoria de Operações

ÁREAS ENVOLVIDAS	METAS E IMPACTO NOS OBJETIVOS ESTRATÉGICOS		
	GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE	MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS	IMAGEM DA EMPRESA
DO/AIM		1	
DO/SEM	6		
DO/SOP	7	1	
TOTAL		15	

# Implantação de Sistema e-AIT em todos os aparelhos utilizados pela operação



A SPTrans através da Portaria SMT.DSV Nº 055/18, de 05 de junho de 2018, foi acrescentada em suas atividades fiscalização o credenciamento para fiscalização de veículos particular que circulam e estacionam nas faixas exclusivas e corredores para ônibus. Esta meta visa implantar em 100% dos aparelhos disponíveis para a operação do sistema eletrônico de fiscalização denominado de e-AIT



O QUE FAZER

1. Padronização de Documentos , Normas e Procedimentos
2. Implantação gradativa do Sistema Eletrônico
3. Relatório Conclusivo - Indicação das alterações necessárias
4. Finalização com aperfeiçoamento das Normas e Procedimentos e propostas para automação dos processos



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Total de Smartphones Ativos

## FONTE

Relatório de Atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

2018 – Outubro

Início da Execução do Plano de Ação

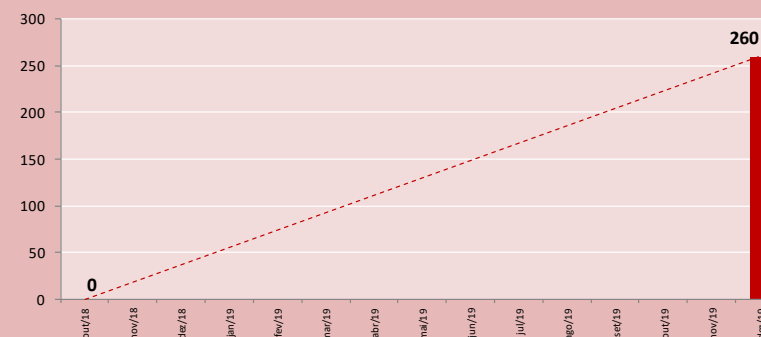


PROJEÇÃO DA META

2019 – Dezembro

260 aparelhos com e-AIT

IMPLANTAÇÃO DE E-AIT EM TODOS OS APARELHOS UTILIZADOS PELA OPERAÇÃO



# Diminuir o número de viagens não efetivadas pelo Serviço Atende+



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Diminuir em 10% o número de viagens não efetivadas devido a problemas de programação ou de reprogramação a partir de alterações dos elementos programáveis



O QUE FAZER

1. Monitorar toda a operação por meio de sistema informatizado
2. Reprogramar usuários de veículos inoperantes
3. Monitorar processo de transferência de usuários por amostragem
4. Acompanhar o resultado do programado x realizado para identificar possíveis falhas
5. Verificação da programação das rotas ao final do período vigente
6. Disseminar junto aos usuários a necessidade de informar de forma imediata a ocorrência de atraso



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% entre viagens não realizadas e o número de viagens programadas

## FONTE

Relatório de Atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - Junho

0,147% viagens não efetivadas

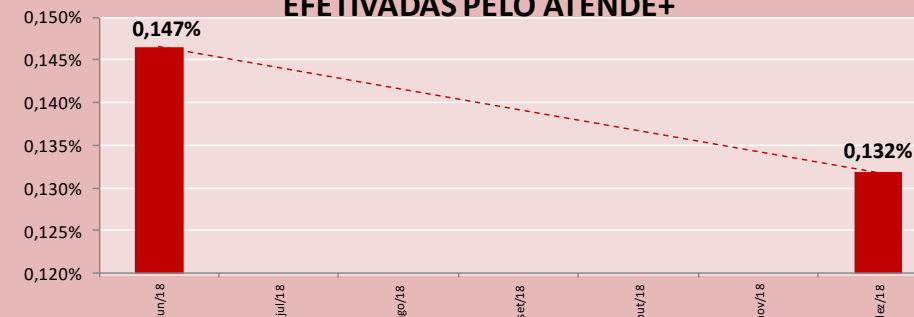


PROJEÇÃO DA META

## 2018 - Dezembro

0,132% viagens não efetivadas

## REDUÇÃO DE 10% A QUANTIDADE DE VIAGENS NÃO EFETIVADAS PELO ATENDE+



GESTÃO DO  
SISTEMA DE  
TRANSPORTEMELHORIA DOS  
PROCESSOS  
INTERNOSIMAGEM DA  
EMPRESA

Diminuir em 3% a demanda reprimida, considerando o histórico dos últimos 12 meses e infraestrutura existente (frota, pessoal e equipamentos)



O QUE FAZER

1. Melhorar o processo de programação de viagens
2. Monitorar capacidade de atendimento por táxis acessíveis
3. Controlar utilização do transporte pelos usuários



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO**

Diferença entre o total de pedidos recebidos e o total de pedidos atendidos

**FONTE**

Relatório de Atividades

**PERIODICIDADE**

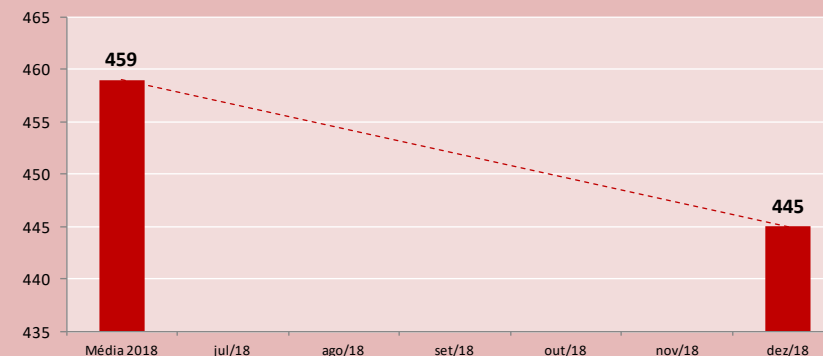
Mensal

PONTO DE  
PARTIDA**2018 - Média**

459 pedidos não atendidos

PROJEÇÃO  
DA META**2018 - Dezembro**

445 pedidos não atendidos

**NÚMERO DE PEDIDOS NÃO ATENDIDOS - ATENDE+**

# Aumentar a quantidade de inspeções de emissões de poluentes

IMPACTO - OBJETIVOS



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

5.04

Aumentar a quantidade de veículos a serem convocados diariamente para realização das inspeções de poluentes no CIT – Centro Integrado de Transporte



O QUE FAZER

1. Aumentar a quantidade de veículos convocados para realizar inspeção de poluentes, para 40 veículos dia
2. Aumentar o efetivo de mão de obra para a atividade
3. Reprogramar medições realizadas com o opacímetro



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Quantidade de veículos inspecionados

## FONTE

Relatório de inspeção

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Primeiro semestre

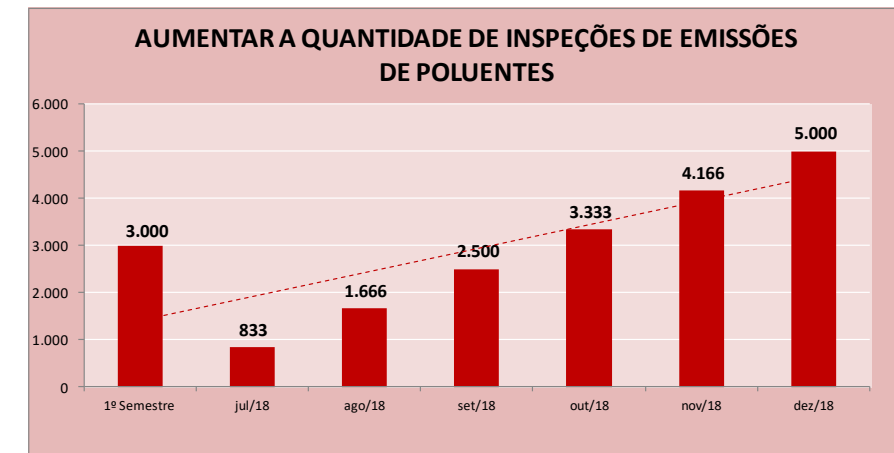
3.000 inspeções



PROJEÇÃO DA META

## 2019 – dezembro

5.000 inspeções



# Aumentar em 5% a média dos resultados das auditorias de manutenção, para os últimos 5 classificados no ranking



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Aumentar em 5% a média dos resultados das auditorias de manutenção, para os últimos 5 classificados no ranking do 1º sem/2018 - 77,8%, até o fim do ciclo do 1º sem/2019 - 82,8%, através da implementação do "Programa de Qualidade de Manutenção em Ônibus Urbano", com reuniões periódicas para melhoria geral da manutenção



O QUE FAZER

1. Reuniões periódicas com a secretaria técnica dos últimos cinco classificados no ranking
2. Verificação dos principais problemas da unidade
3. Elaboração de plano para diminuir quantidade de falhas
4. Verificação dos resultados auferidos
5. Verificar novamente os principais problemas da unidade



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

% de aumento na média dos resultados da auditoria de manutenção

## FONTE

Ranking de Auditorias de Manutenção

## PERIODICIDADE

Mensal



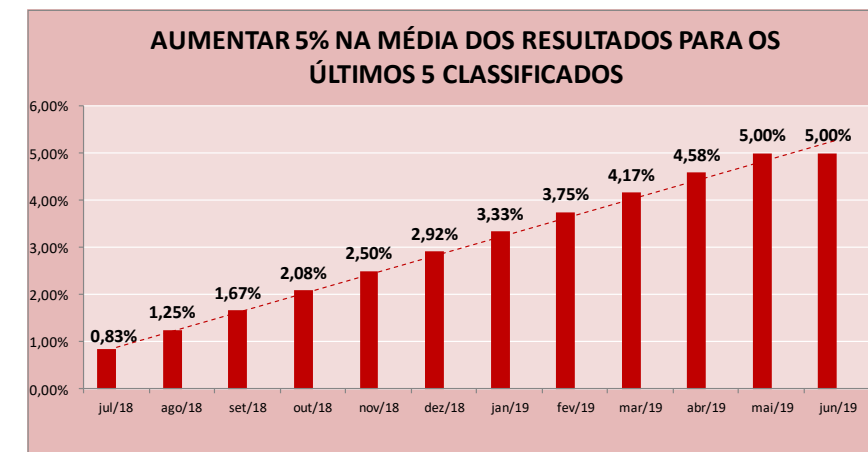
PONTO DE PARTIDA

2018 – Ranking Primeiro Semestre  
77,8%



PROJEÇÃO DA META

2019 – Ranking Primeiro Semestre  
82,8%



# Aumentar de 288 para 403 a quantidade de desmontagens de rodas programadas no semestre



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Aumentar a quantidade de desmontagens de rodas em 40% (de 288 para 403) no semestre, a serem realizadas nos veículos, nas dependências das operadoras, durante a inspeção periódica



O QUE FAZER

1. Reprogramar a quantidade de desmontagem de rodas dos veículos das operadoras
2. Aumentar o efetivo de mão de obra para a atividade
3. Disponibilizar mais viaturas para deslocamento dos funcionários para as garagens das operadoras
4. Reprogramar o horário de apresentação dos empregados nas garagens



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Soma da quantidade diária de desmontagens de rodas realizadas no mês

## FONTE

Relatório de Atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



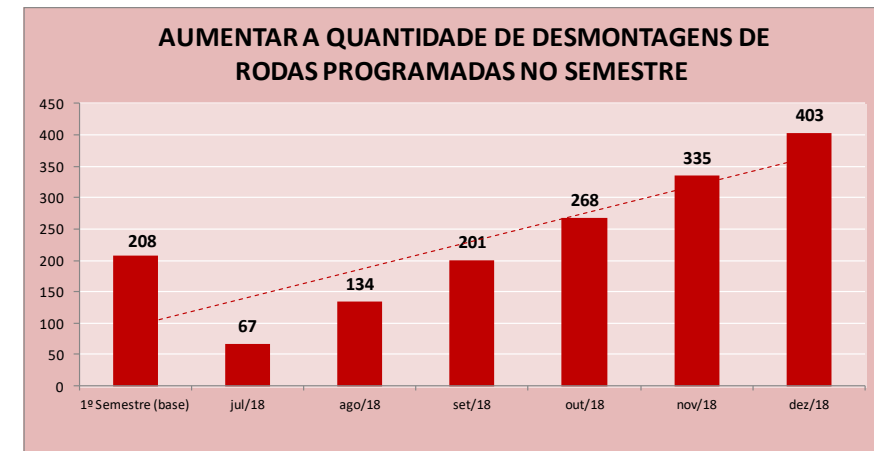
PONTO DE PARTIDA

2018 – 1º Semestre  
288



PROJEÇÃO DA META

2019 – dezembro  
403



# Implementar em 12 (doze) meses a inspeção do conjunto coletor de corrente dos trólebus nas atividades de inspeção de frota



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

A implantação da inspeção do conjunto coletor de corrente será realizada em oito etapas consecutivas e algumas em simultaneidade, sendo sete para elaboração, testes e ajustes do procedimento de inspeção e uma de acompanhamento e verificação dos resultados na frota trólebus



O QUE FAZER

1. Elaborar procedimento da atividade de inspeção do conjunto coletor de corrente
2. Preparar manual de treinamento de inspetores
3. Testes de inspeção com medição de tempo por carro
4. Ajustar procedimento e manual de treinamento
5. Acompanhamento do desempenho de veículos aprovados
6. Ajuste nas atividades de inspeção em função dos resultados obtidos no item 5
7. Efetivação da implantação da atividade na inspeção programada
8. Verificação do resultado na frota



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO:** % de Atividades concluídas

**FONTE:** Cronograma de Atividades

**PERIODICIDADE:** Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 - Dezembro**

Início da execução do Plano de Ação



PROJEÇÃO DA META

**2019 – agosto**

100% concluído

## CRONOGRAMA DE ATIVIDADES - EVOLUÇÃO

Mês	2018				2019								TOTAL
	SET	OUT	NOV	DEZ	JAN	FEV	MAR	ABR	MAIO	JUN	JUL	AGO	
<b>Planejado</b>	4,17%	4,17%	10,42%	6,25%	6,25%	6,25%	14,58%	8,33%	33,33%	2,08%	2,08%	2,08%	100,00%
<b>Executado</b>	4,17%	4,17%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	8,33%



# Fiscalização de Cronotacógrafo - Diminuir em 10% a quantidade de infrações que envolvem o Cronotacógrafo (códigos G35 / G56 / GR46 / GR47)



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Manter os parâmetros de solicitações de veículos a serem fiscalizados, reduzindo a quantidade de veículos autuados, evidenciando a eficácia do processo de fiscalização e conseqüentemente melhorando as condições de segurança para a população

MÉDIA DE VEÍCULOS FISCALIZADOS = 5.000/mês / MÉDIA DE VEÍCULOS AUTUADOS ATUALMENTE = 407/mês / META = 366/mês (Diferença: - 41)



O QUE FAZER

1. Normas e Procedimentos
2. Análise dos registros de tacógrafos com base nos alertas do SIM
3. Relatório Conclusivo do Exame dos Registros
4. Encaminhamentos Internos e com Operadora
5. Finalização com aperfeiçoamento das Normas e Procedimentos e propostas para automação dos processos



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Quantidade de Veículos Fiscalizados

## FONTE

Relatório de Atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - Agosto

Início da execução do Plano de Ação - 407 veículos autuados

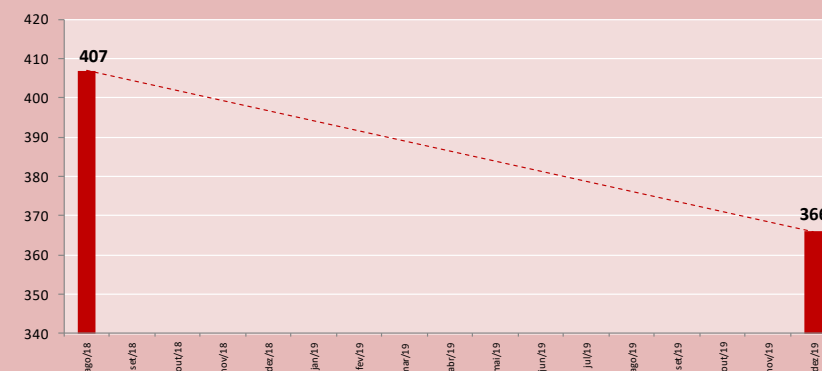


PROJEÇÃO DA META

## 2019 - Dezembro

366 veículos autuados

DIMINUIÇÃO DE AUTUAÇÕES POR CONOTACÓGRAFO



# Fiscalização de Ar Condicionado - aumentar em 20% o número de veículos fiscalizados

IMPACTO - OBJETIVOS



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

5.09

Com a implantação de novas tecnologias embarcadas nos veículos, como o equipamento de Ar Condicionado, necessitam de manutenção e limpeza constantes, onde a fiscalização atuará na verificação da manutenção e limpeza do sistema como um todo. Esta meta visa estabelecer a intensificação de 20% no número de veículos fiscalizados e como consequência melhoria na qualidade do Ar interno dos veículos

**MÉDIA ATUAL MÊS TÍPICO: 294 VEÍCULOS FISCALIZADOS MÊS - META 353 DIFERENÇA DE + 59**



O QUE FAZER

1. Normas e Procedimentos
2. Fiscalização de Campo (Presencial)
3. Relatório Conclusivo do Resultado das Autuações.
4. Encaminhamentos Internos e com Operadora
5. Finalização com aperfeiçoamento das Normas e Procedimentos e propostas para automação dos processos



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Média de Veículos fiscalizados / Mês

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018**

294 Veículos Fiscalizados

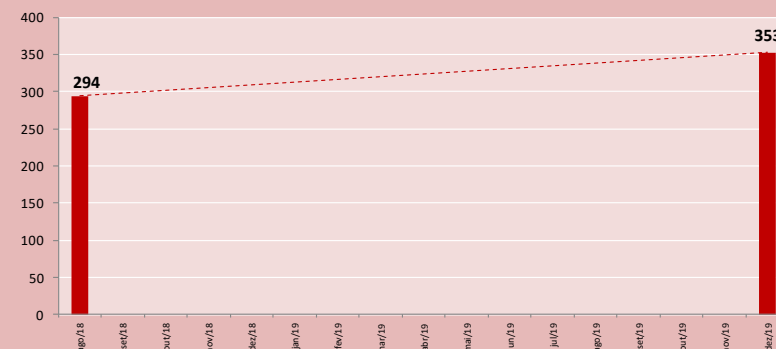


PROJEÇÃO DA META

**Dezembro / 2019**

353 Veículos Fiscalizados

## AUMENTAR A FISCALIZAÇÃO POR AR-CONDICIONADO



# Fiscalização das condições de higiene e limpeza - aumentar em 20% o número de veículos fiscalizados



GESTÃO DO  
SISTEMA DE  
TRANSPORTE



MELHORIA DOS  
PROCESSOS  
INTERNOS



IMAGEM DA  
EMPRESA

O RESAM estabelece que os veículos do Sistema de Transporte estejam limpos no início da operação, esta meta visa estabelecer um acréscimo de 20% no número de veículos fiscalizados, gerando mais conforto, e garantindo as condições de higiene para os usuários

**MÉDIA ATUAL MÊS TÍPICO: 420 VEÍCULOS FISCALIZADOS MÊS - META 504 DIFERENÇA DE + 84**



O QUE FAZER

1. Normas e Procedimentos
2. Fiscalização de Campo (Presencial)
3. Relatório Conclusivo do Resultado das Autuações
4. Encaminhamentos Internos e com Operadora
5. Finalização com aperfeiçoamento das Normas e Procedimentos e propostas para automação dos processos



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Quantidade de Veículos Fiscalizados

## FONTE

Relatório de Atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE  
PARTIDA

## 2018 - Agosto

Início da execução do Plano de Ação - 420 veículos fiscalizados

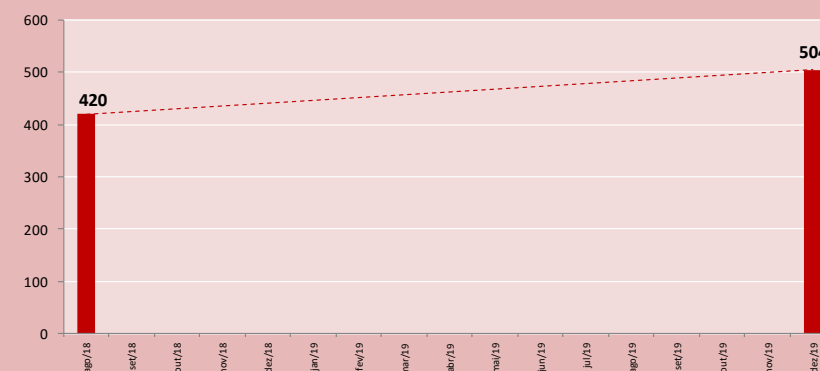


PROJEÇÃO  
DA META

## 2019 - Dezembro

504 veículos fiscalizados

## AUMENTAR A FISCALIZAÇÃO POR HIGIENE E LIMPEZA



# Fiscalização da funcionalidade dos equipamentos de acessibilidade (Rampas e Elevadores) - aumentar em 20% o número de veículos fiscalizados



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O Sistema de Transporte possui em quase a sua totalidade veículos adaptados para o transporte de pessoas com deficiência, esta meta visa aumentar em 20% a média de veículos fiscalizados

MÉDIA ATUAL MÊS TÍPICO: 94 VEÍCULOS FISCALIZADOS MÊS - META 113 DIFERENÇA DE + 19



O QUE FAZER

1. Normas e Procedimentos
2. Fiscalização de Campo (Presencial)
3. Relatório Conclusivo do Resultado das Autuações
4. Encaminhamentos Internos e com Operadora
5. Finalização com aperfeiçoamento das Normas e Procedimentos e propostas para automação dos processos



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Média de Veículos fiscalizados / Mês

## FONTE

Cronograma das atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - Agosto

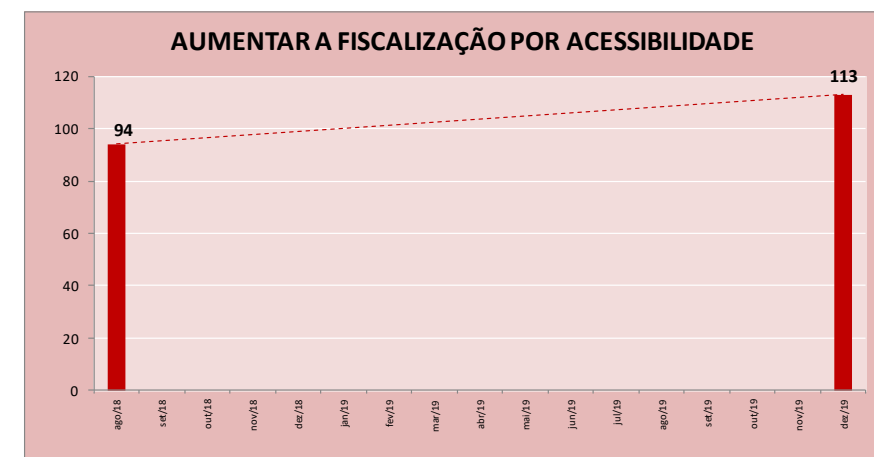
Início da execução do Plano de Ação - 94 Veículos fiscalizados



PROJEÇÃO DA META

## 2019 - Dezembro

113 Veículos fiscalizados



# Aumentar em 10% o número de linhas monitoradas no período



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

O Centro de Operações monitora 100% das ocorrências em todas as 1.335 linhas do Sistema de Transporte. Nas 150 linhas que integram a Rede da Madrugada, além das ocorrências, as mesmas são monitoradas durante a totalidade do seu período de operação.

Esta Meta visa aumentar em 10% (40) as 400 linhas da operação diurna que também são monitoradas na sua totalidade



O QUE FAZER

1. Normas e Procedimentos
2. Identificar as linhas a serem monitoradas
3. Relatório Conclusivo do Resultado das Ações de Monitoramento
4. Encaminhamentos internos
5. Finalização com aperfeiçoamento das Normas e Procedimentos e propostas para automação dos processos



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Quantidade de linhas monitoradas

## FONTE

Relatório de Atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - Agosto

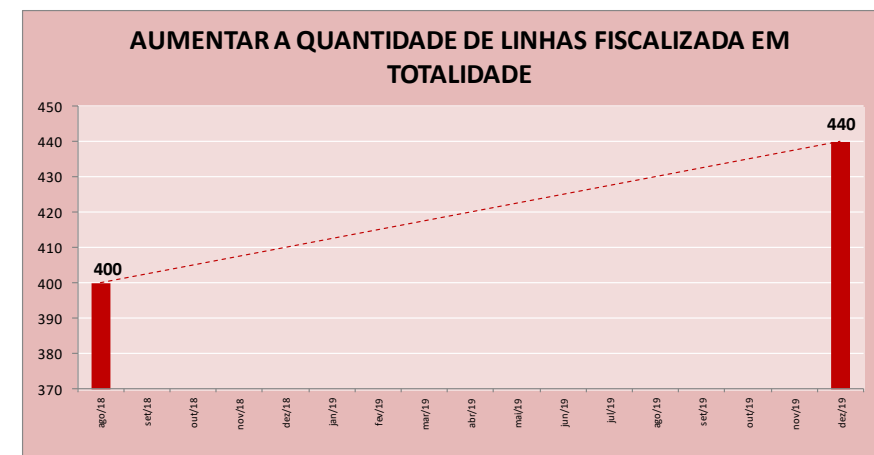
Início da Execução do Plano de Ação - 400 Linhas fiscalizadas



PROJEÇÃO DA META

## 2019 - Dezembro

440 Linhas fiscalizadas



# Reduzir em 20% o tempo médio de análise dos acidentes com vítimas envolvendo os veículos do Sistema de Transporte

## IMPACTO - OBJETIVOS



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

5.13

A SPTrans implantou o Programa de Redução de Acidentes em Transportes no Município de São Paulo - PRAT, por meio do Decreto nº 48.246 de 03 de Abril de 2007, com o objetivo de diminuir a quantidade e a gravidade de acidentes em transportes. O PRAT analisa, através de relatórios e documentos específicos, as possíveis causas e atribui responsabilidade. Esta meta tem por objetivo reduzir esse tempo de análise em 20% para otimização do processo.

MÉDIA ATUAL DE TEMPO DE RESPOSTA = 06 dias / META = 4.8 dias até agosto/2019 (diferença - 1.2 dias). A PARTIR DA DATA DE RECEBIMENTO DO RPA (Relatório Preliminar de Acidente) PELO PRAT

1. Verificar tempo médio de análise do RPA atual para definir prazos para áreas e empresa fornecedoras
2. Comunicar às Gerências Regionais, Norte/Oeste, Sul e Leste do prazo estabelecido para entrega dos RPA's completos (fotos e demais anexos)
3. Comunicar às empresas operadoras do sistema o prazo estabelecido para entrega dos documentos e anexos das ocorrência de acidentes e/ou atropelamentos com vítimas (cópias dos BO's Civil e/ou PM, etc.).
4. Comunicar a SPUrbanus o prazo estabelecido para a entrega das imagens gravadas de acidentes e/ou atropelamentos no interior ou órbitas dos Terminais de Transferências da SPTrans
5. Redefinir os prazos para a composição do processo e análise



O QUE FAZER



INDICADOR

**FÓRMULA DE CÁLCULO** Tempo Médio de Análise de RPA (dias)

**FONTE:** Relatório de Atividades

**PERIODICIDADE:** Mensal



PONTO DE PARTIDA

**2018 - Média**

6 dias

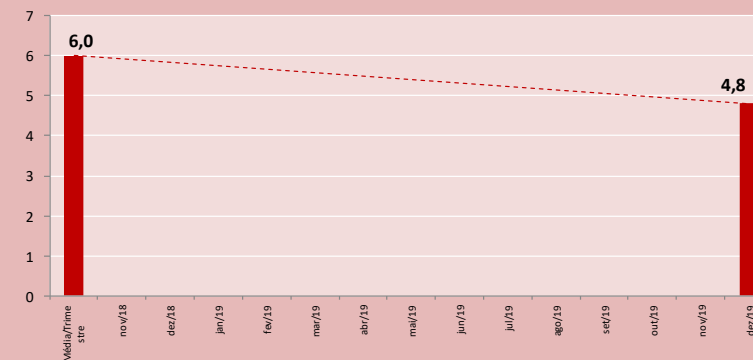


PROJEÇÃO DA META

**2019 - Dezembro**

4,8 dias

**REDUÇÃO DE 20% NO TEMPO DE ANÁLISE DE ACIDENTE COM VÍTIMA - PRAT**



# Aumentar em 10% o número médio de veículos do Transporte Diferenciado fiscalizados por mês

IMPACTO - OBJETIVOS



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

5.14

A Gerência do Transporte Diferenciado, fiscaliza os veículos do pertencentes ao Sistema autorizados, na modalidade Taxi, Escolar, Fretamentos, entre outros, inclusive não autorizados, essa meta visa aumentar em 10% o número médio mensal de veículos fiscalizados

MÉDIA ATUAL/MÊS TÍPICO = 15.500 veículos fiscalizados / META = 17.000 veículos fiscalizados/mês até Dezembro/2019 (diferença: + 1.500 veículos)



O QUE FAZER

1. Normas e Procedimentos
2. Fiscalização de Campo (Presencial)
3. Relatório Conclusivo do Resultado das Autuações
4. Encaminhamentos internos e Relatório Conclusivo à GTD para ações
5. Finalização com aperfeiçoamento das Normas e Procedimentos e propostas para automação dos processos



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Quantidade de Veículos Fiscalizados

## FONTE

Relatório de Atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 - Agosto

Início da Execução do Plano de Ação - 15.500 Veículos Fiscalizados

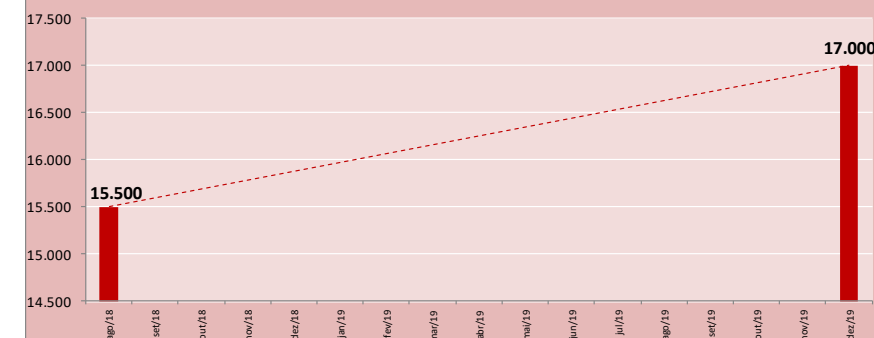


PROJEÇÃO DA META

## 2019 - Dezembro

17.000 Veículos Fiscalizados

## AUMENTAR A QUANTIDADE DE FISCALIZAÇÃO DE VEÍCULOS DO TRANSPORTE DIFERENCIADO



# Analisar 50% (350.000) das imagens capturadas pelas câmeras instaladas nos veículos pelo sistema de reconhecimento facial



GESTÃO DO SISTEMA DE TRANSPORTE



MELHORIA DOS PROCESSOS INTERNOS



IMAGEM DA EMPRESA

Analisar 50% (350.000) das imagens capturadas pelas câmeras instaladas nos veículos pelo sistema de reconhecimento facial para identificação de uso indevido por terceiros. MÉDIA IMAGENS DE RECONHECIMENTO FACIAL ANALISADAS = 160.000/mês / META = 280.000/mês



O QUE FAZER

1. Preparação
2. Diagnóstico
3. Conclusão
4. Encaminhamentos
5. Finalização



INDICADOR

## FÓRMULA DE CÁLCULO

Média de Veículos fiscalizados / Mês

## FONTE

Relatório de Atividades

## PERIODICIDADE

Mensal



PONTO DE PARTIDA

## 2018 – Dezembro

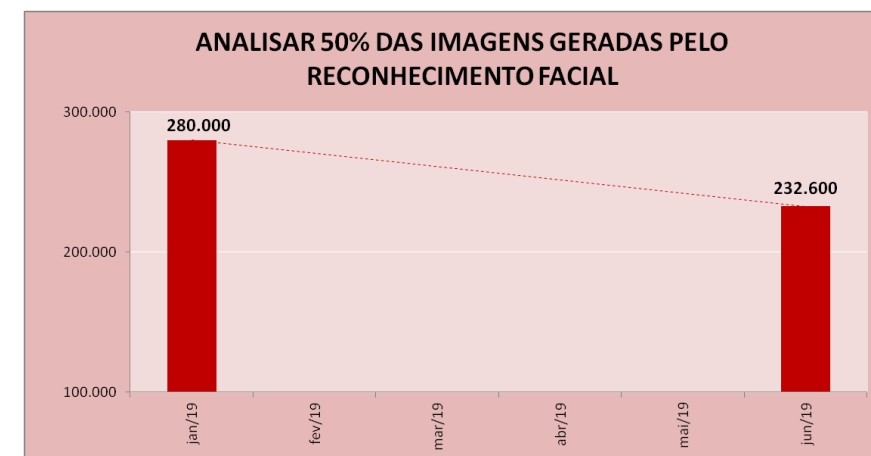
Início da execução do Plano de Ação – 17% das imagens analisadas



PROJEÇÃO DA META

## 2020 - Dezembro

50% das imagens analisadas





Bruno Covas  
**PREFEITO DE SÃO PAULO**



Edson Caram  
**SECRETÁRIO DE MOBILIDADE E TRANSPORTES**

Paulo César Shingai  
**DIRETOR PRESIDENTE**



Wagner Chagas Alves  
**DIRETOR DE OPERAÇÕES**

Levi dos Santos Oliveira  
**DIRETOR DE PLANEJAMENTO DE TRANSPORTE**

Donizete Santana Costa  
**DIRETOR DE GESTÃO DA RECEITA E REMUNERAÇÃO**

Paulo César Shingai  
**DIRETOR DE ADMINISTRAÇÃO E DE INFRAESTRUTURA  
(CUMULATIVAMENTE)**

Paulo Feu de Brito  
**DIRETOR DE RELAÇÕES INTERNAS**

**Sobre esta apresentação, contate:**



[jeanete.laginhas@sptrans.com.br](mailto:jeanete.laginhas@sptrans.com.br)

**Curta, siga e fale com a SPTrans:**



[sptrans.com.br](http://sptrans.com.br)



[facebook.com/SPTransOficial](https://facebook.com/SPTransOficial)



[twitter.com/SPTrans\\_](https://twitter.com/SPTrans_)



[youtube.com/SPTransSP](https://youtube.com/SPTransSP)



[instagram.com/SPTransOficial](https://instagram.com/SPTransOficial)



156



**PREFEITURA DE**  
**SÃO PAULO**  
**MOBILIDADE**  
**E TRANSPORTES**

*SPTrans com você por toda a cidade*