

IMPLANTAÇÃO DE PORTAL COLABORATIVO APLICADO À SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO: CASE SUPERVIA

Pedro Paulo Souza
Especialista em Transporte
SuperVia/RJ



A EVOLUÇÃO
PASSA
POR AQUI

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

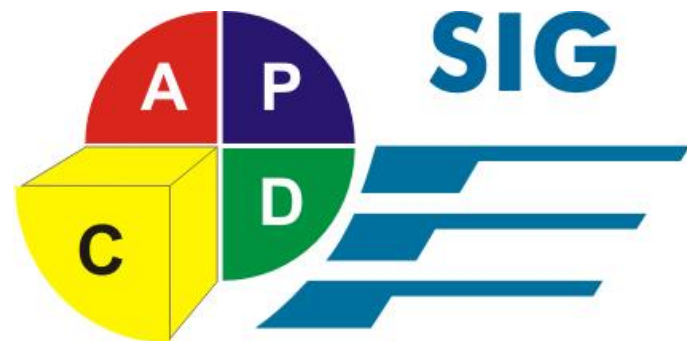
CONTEXTO

- O SIG – Sistema Integrado de Gestão - é o método utilizado pela Diretoria de Operações da SuperVia para gerenciar suas atividades de rotina e prover melhorias em seus processos;

1) Método

2) Padronização

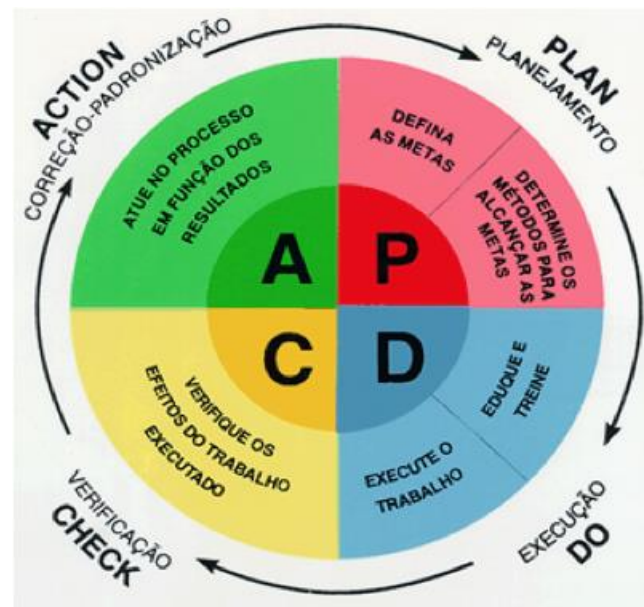
3) Metas



Sistema Integrado de Gestão

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA CONTEXTO

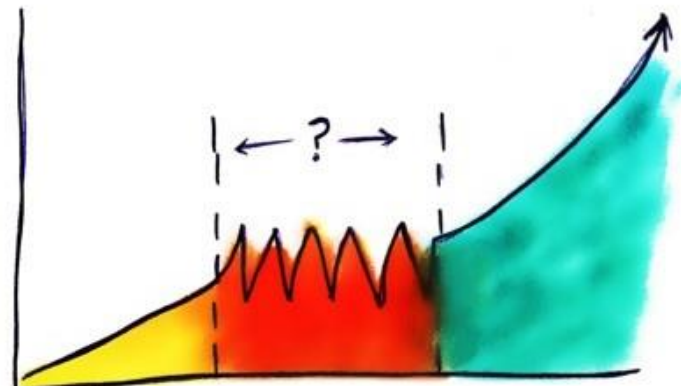
- Base do SIG → Ciclo do PDCA
- Principais objetivos:
 - Sistematizar a **metodologia** de execução de tarefas adotada na SuperVia;
 - Garantir a **previsibilidade** dos resultados;
 - Definir como o PDCA é girado na gestão da **rotina** e das melhorias.



PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

CONTEXTO

- Padrão é um **compromisso documentado** e utilizado em comum por todas as pessoas envolvidas (rotina);
- A SuperVia entende a padronização como uma ferramenta fundamental para a garantia da **qualidade** dos produtos e serviços que fornece a seus **clientes**.



PADRÃO = AGILIDADE + PREVISIBILIDADE

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA CONTEXTO

- Estes conceitos de gestão devem ser utilizados em qualquer atividade;
- é obrigatório ter o conhecimento sobre o **Mapa de Processo** referente ao serviço, bem como **Instrução de Serviço** e outros documentos associados à tarefa.
- Surge a necessidade de manter estes documentos de modo legível, prontamente identificáveis, recuperáveis e de **fácil acesso**, para permitir o controle das anomalias e **não-conformidades**.



PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

CONTEXTO

- Além disto, a implantação do SIG também engloba:
- **Mapeamento** e descrição de todas as atividades da diretoria;
- Criação de **indicadores** de performance;
- Realização de **auditorias**;
- Acompanhamento das **metas e planos de ação**;
- Utilização de **ferramentas da qualidade** (Ex.: 5S, Ishikawa);
- Treinamentos contínuos.

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA DESENVOLVIMENTO

- Para facilitar este processo foi desenvolvido o **Portal SIG**.
- Este portal organiza e concentra a documentação de todas as áreas em local de fácil acesso na **Intranet** da empresa.

Sistema Integrado de Gestão

Início

- ▶ **Calendários**
- ▶ **Livro - O Verdadeiro Poder**
- ▶ **Livro - Gerenciamento da Rotina**
- ▶ **Treinamentos**

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ

Bem-vindo!

Uma das questões mais intrigantes no mundo empresarial é aquela que pergunta por que algumas empresas progredem e duram muitos anos e outras não. Se observarmos o nosso entorno e o mundo, veremos que empresas vencedoras são aquelas que se preocupam em criar sistemas, em ter políticas, em implementar processos.

Indicadores Macros

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
MDU	✓	✓	!	!	!	!	!	✗	✗	●	●	●	!
Passageiros													
Meta	542	573	599	609	614	619	594	620	644	653	673	677	602

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA DESENVOLVIMENTO

- Portal desenvolvido internamente, tendo como base a ferramenta **DokuWiki**:
 - Software PHP **livre** e de código aberto – **Gratuito**;
 - **Facilidade** de instalação (*documented oriented* – não necessita banco de dados);
 - Interface **wiki** colaborativa – todos podem visualizar e editar;
 - Sintaxe simples e de fácil **curva de aprendizagem** para usuários;
 - Possibilidade de criar diferentes **permissões** de acesso;
 - Controle do **histórico** de alterações nos procedimentos;
 - Upload dos materiais de **treinamento** nas ferramentas de gestão.



WIKIPEDIA
The Free Encyclopedia

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Bem-vindo! [Sistema Inte x]

sig.supervia.com.br/sig/inicio

SIG Sistema Integrado de Gestão

Entrar

Pesquisar

Alterações recentes Gerenciador de mídias Índice

Início

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ

Bem-vindo!

Uma das questões mais intrigantes no mundo empresarial é aquela que pergunta por que algumas empresas progredem e duram muitos anos e outras não. Se observarmos o nosso entorno e o mundo, veremos que empresas vencedoras são aquelas que se preocupam em criar sistemas, em ter políticas, em implementar processos.

Indicadores Macros

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
MDU Passageiros	✓	✓	!	!	!	!	!	✗	✗	●	●	●	!
Meta	542	573	599	609	614	619	594	620	644	653	673	677	602

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Bem-vindo! [Sistema Inte x] Pedro

sig.supervia.com.br/sig/inicio

Documentação

- ▶ [Diretoria de Operações](#)
- ▶ [Energia](#)
- ▶ [Estações](#)
- ▶ [Inteligência de Mercado](#)
- ▶ [Investimentos](#)
- ▶ [Operações](#)
- ▶ [Planejamento e Controle Operacional](#)
- ▶ [Segurança Empresarial](#)
- ▶ [Tecnologia da Informação](#)

Outros

- ▶ [Arrecadação](#)
- ▶ [Cadastro de Fornecedores](#)
- ▶ [Hyperion e Oracle](#)
- ▶ [SuperVia Fone](#)
- ▶ [Segurança do Tráfego](#)

Auditoria

Meta	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93	93
Realizado	94,1	93,7	94,6	95,0	94,1	92,9	93,6	94,9	94,8	-	-	-	94,2	
Pontualidade (%)	✓	✓	✓	✓	✓	!	✓	✓	✓	●	●	●	✓	
Meta	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	93,8	
Realizado	95,0	94,3	96,0	95,8	94,5	93,2	94,2	95,7	95,5	-	-	-	94,9	
Regularidade (%)	!	✓	!	✓	✓	✓	✓	✓	✓	●	●	●	✓	
Meta	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	99,1	
Realizado	98,9	99,4	98,6	99,1	99,6	99,7	99,4	99,2	99,2	-	-	-	99,2	

Indicador	Fev/14	Ago/14	Mar/15	Out/15	Mai/16	Mai/17
Índice de Qualidade do Serviço	5,6	6,2	6,3	6,3	6,1	6,8

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Bem-vindo! [Sistema Inte x]

sig.supervia.com.br/sig/inicio

Entrar

Pesquisar

Alterações recentes Gerenciador de mídias Índice

Início

Sistema Integrado de Gestão

- ➔ **Calendários**
 - ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
 - ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
 - ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ

Bem-vindo!

Uma das questões mais intrigantes no mundo empresarial é aquela que pergunta por que algumas empresas progredem e duram muitos anos e outras não. Se observarmos o nosso entorno e o mundo, veremos que empresas vencedoras são aquelas que se preocupam em criar sistemas, em ter políticas, em implementar processos.

Indicadores Macros

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
MDU Passageiros	✓	✓	!	!	!	!	!	✗	✗	●	●	●	!
Meta	542	573	599	609	614	619	594	620	644	653	673	677	602

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Calendários [Sistema Inte X] Pedro

sig.supervia.com.br/sig/gestao/calendario/inicio

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia
- ▶ Estações

Calendários



Etapa	Áreas	Março				Abril			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
1 e 2ª Reuniões com as equipes. Acompanhamento da criação dos processos e esclarecimentos de dúvidas	Energia		15/3			5/4			
	Estações + CISE		15/3			4/4			
	Segurança		16/3		28/3				
	TI		17/3		23/3				
	Inteligência de Mercado		17/3		28/3	4/4			
	Planejamento e Controle		17/3			4/4			
	Tração			21/3					
	CCO			21/3					
	Higienização			21/3					
	CIC			22/3					
	Investimentos			22/3					

Etapa	Áreas	Abril				Maio			
		S1	S2	S3	S4	S1	S2	S3	S4
	Energia		10/4	19/4					

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot displays a web browser window with the URL sig.supervia.com.br/sig/gestao/livro2/inicio. The page title is "Livro - Gerenciamento da Rotina".

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ **▶ Treinamentos**

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ **Diretoria de Operações**
- ▶ **Energia**

Livro - Gerenciamento da Rotina

  Livro - Gerenciamento da Rotina do Trabalho

Apresentações

-  Capítulo 1 - Entenda o seu trabalho (Thales)
-  Capítulo 2 - Arrumando a casa (Pedro)
-  Capítulo 3 - Como gerenciar para melhorar os resultados (Fellipe)
-  Capítulo 4 - Como padronizar sua área de trabalho (Nikolas)
-  Capítulo 5 - Como eliminar as anomalias (Julia)

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA



The screenshot shows a web browser window with the URL sig.supervia.com.br/sig/gestao/treinamentos/inicio. The page title is "Treinamentos" and features a graduation cap icon. A left sidebar contains navigation menus for "Sistema Integrado de Gestão", "Ferramentas de gestão", and "Documentação". The main content area lists six training courses (TRE001 to TRE006), with TRE003 "Portal do SIG (2017/03/30)" highlighted by a red arrow.

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia
- ▶ Estações

Treinamentos



- TRE001 - Ferramentas da Qualidade - Estações (2017/02/22)
- TRE002 - Palestra Inicial Mubarak (2017/03/06)
- ➔ TRE003 - Portal do SIG (2017/03/30)
- TRE004 - Ferramentas de Gestão (2017/05/23, 2017/06/08)
- TRE005 - Portal do SIG - Mapas de Processo (2017/06/28)
- TRE006 - Auditores Internos (2017/09/21)

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** TRE003 - Portal do SIG [5 x]
- Address Bar:** sig.supervia.com.br/sig/gestao/treinamentos/003
- Page Title:** gestao.treinamentos.003
- Left Sidebar:**
 - Início**
 - Sistema Integrado de Gestão**
 - ▶ Calendários
 - ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
 - ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
 - ▶ Treinamentos
 - Ferramentas de gestão**
 - 5S
 - Diagrama de Ishikawa
 - FMEA
 - Matriz GUT
 - Orçamento - OBZ
 - Diagrama de Pareto
 - Ciclo PDCA
 - Plano de Ação - 5W2H
 - Documentação**
 - ▶ Diretoria de Operações
- Main Content Area:**
 - Treinamentos** (green arrow icon)
 - TRE003 - Portal do SIG**
 - Data:** 30/03/2017 | **Local:** Sala Japeri/Nova Iguaçu
 - PDF Apresentação**
 - PDF Lista de Presença**
 - Fotos**
 - Image Gallery:** A row of three images showing an office interior with a glass wall and a view of a city street.
- Right Sidebar:** Search, clock, link, and navigation icons.

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

TRE003 - Portal do SIG [5 x]

sig.supervia.com.br/sig/gestao/treinamentos/003

- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H


Documentação

- ▶ **Diretoria de Operações**
- ▶ **Energia**
- ▶ **Estações**
- ▶ **Inteligência de Mercado**
- ▶ **Investimentos**
- ▶ **Operações**
- ▶ **Planejamento e Controle Operacional**
- ▶ **Segurança Empresarial**
- ▶ **Tecnologia da Informação**

Outros

- ▶ **Arrecadação**
- ▶ **Cadastro de Fornecedores**
- ▶ **Hyperion e Oracle**

Fotos



Navigation icons: search, clock, link, up arrow

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** TRE003 - Portal do SIG [5 x]
- Address Bar:** sig.supervia.com.br/sig/gestao/treinamentos/003
- Page Title:** gestao.treinamentos.003
- Left Sidebar:**
 - Início**
 - Sistema Integrado de Gestão**
 - ▶ Calendários
 - ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
 - ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
 - ▶ Treinamentos
 - Ferramentas de gestão**
 - ➔ 5S
 - Diagrama de Ishikawa
 - FMEA
 - Matriz GUT
 - Orçamento - OBZ
 - Diagrama de Pareto
 - Ciclo PDCA
 - Plano de Ação - 5W2H
 - Documentação**
 - ▶ Diretoria de Operações
- Main Content Area:**
 - Treinamentos**
 - TRE003 - Portal do SIG**
 - Data:** 30/03/2017 | **Local:** Sala Japeri/Nova Iguaçu
 - PDF Apresentação**
 - PDF Lista de Presença**
 - Fotos**
 - Image:** A photograph of a modern office interior with glass partitions and wooden accents.
- Right Sidebar:** Contains navigation icons for search, clock, link, and scroll.

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `sig.supervia.com.br/sig/ferramentas/5s`. The page content is as follows:

- Sistema Integrado de Gestão**
 - ▶ Calendários
 - ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
 - ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
 - ▶ Treinamentos
- Ferramentas de gestão**
 - 5S
 - ▶ Diagrama de Ishikawa
 - FMEA
 - Matriz GUT
 - Orçamento - OBZ
 - Diagrama de Pareto
 - Ciclo PDCA
 - Plano de Ação - 5W2H
- Documentação**
 - ▶ Diretoria de Operações
 - ▶ Energia
 - ▶ Estações

5S

5S é um programa de gerenciamento participativo, que objetiva criar condições de trabalho adequadas a todas as pessoas em todos os níveis hierárquicos da organização. A sigla 5S deriva das iniciais de cinco palavras japonesas: SEIRI, senso de utilização; SEITON, senso de ordenação; SEISOU, senso de limpeza; SEIKETSU, senso de saúde; SHITSUKE, senso de autodisciplina.

The diagram illustrates the 5S methodology with five interconnected arrows forming a circle around the central text "5S". The arrows are labeled as follows:

- Utilização (Seiri) - Blue arrow
- Organização (Seiton) - Green arrow
- Limpeza (Seisou) - Yellow arrow
- Saúde (Seiketsu) - Purple arrow
- Disciplina (Shitsuke) - Red arrow

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Diagrama de Ishikawa [SI X]

sig.supervia.com.br/sig/ferramentas/diagramadeishikawa

Início

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- **Diagrama de Ishikawa**
- FMEA
- ▶ Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia

Diagrama de Ishikawa

Formulário a ser utilizado: Diagrama de Ishikawa e 5 Porquês

O diagrama de Ishikawa, conhecido também como Espinha de Peixe ou Causa e Efeito, é uma ferramenta da qualidade onde causas são levantadas para se chegar a raiz de um problema específico, através da análise de todos os fatores que puderam contribuir para sua geração.

Em sua estrutura, as prováveis causas dos problemas (fatores) podem ser classificadas em seis tipos diferentes:

Método: toda a causa envolvendo o método que estava sendo executado o trabalho;

Material: toda causa que envolve o material que estava sendo utilizado no trabalho;

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- **Matriz GUT**
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia
- ▶ Estações

Matriz GUT

É uma ferramenta de auxílio na priorização de resolução de problemas. Serve para classificar cada problema pela ótica da gravidade, da urgência e da tendência.

Matriz de Priorização de GUT			
Gravidade - G	Urgência - U	Tendência - T	Nota
Extremamente Grave	Extremamente Urgente	Piora imediata	5
Muito Grave	Muito Urgente	Piora Curto prazo	4
Grave	Urgente	Piora Médio prazo	3
Pouco Grave	Pouco Urgente	Piora Longo prazo	2
Sem Gravidade	Sem Urgência	Sem tendência de piora	1

Avaliação						
Item	Descrição problema	G	U	T	Total	Priorização

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Matriz GUT [Sistema Inte x] Pedro

sig.supervia.com.br/sig/ferramentas/gut

- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- Diretoria de Operações
- Energia
- Estações
- Inteligência de Mercado**
- Investimentos
- Operações
- Planejamento e Controle Operacional
- Segurança Empresarial
- Tecnologia da Informação

Outros

- Arrecadação
- Cadastro de Fornecedores
- Hvperion e Oracle

Muito Grave	Muito Urgente	Piora Curto prazo	4
Grave	Urgente	Piora Médio prazo	3
Pouco Grave	Pouco Urgente	Piora Longo prazo	2
Sem Gravidade	Sem Urgência	Sem tendência de piora	1

Avaliação

Item	Descrição problema	G	U	T	Total	Priorização

G	GRAVIDADE	Impacto do problema sobre operações e pessoas da empresa. Efeitos que surgirão a longo prazo em caso de não resolução.
U	URGÊNCIA	O tempo disponível e necessário para resolver o problema.
T	TENDÊNCIA	Potencial de crescimento (piora) do problema.

G **Gravidade:** É analisada pela consideração da intensidade ou impacto

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Inteligência de Mercado

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/inicio

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia
- ▶ Estações

Inteligência de Mercado

A área de IM tem como objetivo identificar riscos e oportunidades, antecipando-se às mudanças nos ambientes interno e externo, provendo conhecimento para tomada de decisão e desenvolvendo projetos que apoiem as metas corporativas, sobretudo no que tange à captação e retenção de passageiros.

Principais atividades:

- Engenharia de Transporte** – Estudo de demanda; Integração física, tarifária e operacional entre os modais; Expansões (estações, serviços etc.)
- Gerenciamento de Dados** – Estatística de passageiros; Evasão de Renda; Monitoramento da Concorrência., Pesquisa de Mercado.
- Relações Institucionais** – Secretarias Municipais e estadual, Casa Civil, COR, Cet- Rio, Riotur, Câmara Metropolitana etc.
- Eventos e Campanhas** – Interface junto aos organizadores para a o atendimento a eventos. Realização de campanhas, em campo, para captação de passageiros.

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot shows a web browser window with the URL sig.supervia.com.br/sig/doc/im/inicio. The page features a left-hand navigation menu and a main content area. The navigation menu includes categories like 'Diretoria de Operações', 'Energia', 'Estações', 'Inteligência de Mercado', 'Investimentos', 'Operações', 'Planejamento e Controle Operacional', 'Segurança Empresarial', 'Tecnologia da Informação', and 'Outros'. The main content area displays 'Eventos e Campanhas' and 'SIG- Sistema Integrado de Gestão' with a sub-menu where 'Indicadores' and 'Organograma' are highlighted with red arrows. Below this, there is a section for 'Últimas atualizações' with a table of recent updates.

Últimas atualizações:		
IS-IM-024 - Criação do arquivo shapes.txt para GTFS	2017/10/20 16:44	Pedro Souza
IS-IM-014 - Acompanhamento de Dados de Emprego/Desemprego	2017/10/20 16:42	Pedro Souza

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot displays the 'Organograma' (Organizational Chart) page within the SIG Portal. The browser address bar shows the URL: sig.supervia.com.br/sig/doc/im/organograma/inicio. The page is titled 'Organograma' and is categorized under 'Inteligência de Mercado'. The chart is structured as follows:

- ACIONISTAS** (left vertical bar)
- Diretoria Operacional**: João Gouveia
- IM e PCO**: Sônia Antunes
- CLIENTES** (right vertical bar)
- SIG + Eventos**: Amanda Silva
- Estatística**: Gabriel Nogueira
- Transporte**: Pedro Souza

At the bottom of the chart, there are three horizontal arrows representing a process flow: 'Espírito de Servir' (pointing right), 'Sistema de Comunicação' (pointing left), and 'Resultado' (pointing left).

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia
- ▶ Estações

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Indicadores [Sistema Inte x] Pedro

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/ind/inicio

doc:im:ind:inicio

Início

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações

Indicadores

Inteligência de Mercado

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
▶ Análises Internas (qtd)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	●	●	●	✓
Meta	5	11	18	23	31	38	45	53	59	65	71	75	53
Realizado	8	12	19	29	36	47	52	62	66	-	-	-	62
Análises Externas (qtd)	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	●	●	●	✓
Meta	2	4	6	8	11	13	15	18	20	22	24	25	18
Realizado	2	4	10	12	15	17	19	20	22	-	-	-	20
Orçamento (em milhares)	✗	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	●	●	●	✓

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot shows a web browser window with the following elements:

- Browser Tab:** "Detalhe dos Indicadores x"
- Address Bar:** "sig.supervia.com.br/sig/doc/im/ind/detalhes"
- Left Sidebar:**
 - Sistema Integrado de Gestão**
 - ▶ Calendários
 - ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
 - ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
 - ▶ Treinamentos
 - Ferramentas de gestão**
 - 5S
 - Diagrama de Ishikawa
 - FMEA
 - Matriz GUT
 - Orçamento - OBZ
 - Diagrama de Pareto
 - Ciclo PDCA
 - Plano de Ação - 5W2H
 - Documentação**
 - ▶ Diretoria de Operações
 - ▶ Energia
- Main Content Area:**
 - ## Detalhe dos Indicadores
 - ### 1- Análises
 - Data de Atualização: Até o dia 5 de cada mês
 - Registros: Gerenciador IM.xls
 - Essa meta indica que a área de IM deve realizar análises numa ordem progressiva mês a mês de acordo com a quantidade de dias úteis. A taxa de produção pactuada é de 100 análises no ano o que dá 1 análise a cada 2 dias úteis.
 - Para controle das análises realizadas a área de IM utiliza de um gerenciador de produtividade, onde tem a relação de todas as análises feitas, bem como os indicadores de performance.
 - # INTELIGÊNCIA DE MERCADO
 - Último: IM17041
- Right Sidebar:** Search icon, edit icon, clock icon, link icon, and other utility icons.

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot shows a web browser window with the URL `sig.supervia.com.br/sig/doc/im/inicio`. The page features a left-hand navigation menu and a main content area. The navigation menu includes categories like 'Diretoria de Operações', 'Inteligência de Mercado', and 'Outros'. The main content area displays a description of 'Eventos e Campanhas', a list of sub-items under 'SIG- Sistema Integrado de Gestão', and a table of 'Últimas atualizações'.

Inteligência de Mercado

← → ↻ sig.supervia.com.br/sig/doc/im/inicio

- ▶ **Diretoria de Operações**
- ▶ **Energia**
- ▶ **Estações**
- ▼ **Inteligência de Mercado**
 - ▶ Gargalos
 - ▶ Indicadores
 - ▶ Instrução de Serviço
 - ▶ Mapa de Processos
 - ▶ Manual de Treinamento
 - ▶ Organograma
- ▶ Investimentos
- ▶ Operações
- ▶ Planejamento e Controle Operacional
- ▶ Segurança Empresarial
- ▶ Tecnologia da Informação

Outros

- ▶ Arrecadação
- ▶ Cadastro de Fornecedores

Eventos e Campanhas – Interface junto aos organizadores para a o atendimento a eventos. Realização de campanhas, em campo, para captação de passageiros.

SIG- Sistema Integrado de Gestão – Implantação e gerenciamento do SIG na diretoria de Operações

- ▶ Gargalos
- ▶ Indicadores
- ▶ **Instrução de Serviço**
- ▶ Mapa de Processos
- ▶ Manual de Treinamento
- ▶ Organograma

Últimas atualizações:

IS-IM-024 - Criação do arquivo shapes.txt para GTFS	2017/10/20 16:44	Pedro Souza
IS-IM-014 - Acompanhamento de Dados de Emprego/Desemprego	2017/10/20 16:42	Pedro Souza

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA



The screenshot displays a web browser window with the URL `sig.supervia.com.br/sig/doc/im/is/inicio`. The page title is "Instrução de Serviço" under the "Inteligência de Mercado" section. A sidebar on the left contains navigation menus for "Sistema Integrado de Gestão", "Ferramentas de gestão", and "Documentação". The main content area features a table with 14 rows of service instructions, each with a document ID, creation date, and last modification date. A vertical toolbar on the right side of the page includes icons for search, clock, link, and navigation.

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia
- ▶ Estações

Inteligência de Mercado

Instrução de Serviço

Documento	Data de Criação	Última Modificação
IS-IM-001 - PA Matutino	2016/10/21 16:27	2017/09/27 13:34
IS-IM-002 - Atualização da Aba "Arrec - Oficial" do Arquivo Gerencial	2016/10/21 17:00	2017/09/27 13:23
IS-IM-003 - Estação dia a dia	2016/11/03 09:47	2017/09/27 13:19
IS-IM-004 - Farol das 09h	2016/10/21 15:37	2017/09/27 13:28
IS-IM-005 - Farol das 16h	2016/11/16 14:49	2017/09/27 13:36
IS-IM-006 - Habilitação de Acesso no SQL Developer	2017/03/28 14:21	2017/09/27 16:24
IS-IM-007 - Importação do Hora a Hora para o Arquivo Gerencial	2017/03/28 10:19	2017/09/14 14:49
IS-IM-008 - Geração de Matriz OD no BLT	2017/03/28 10:32	2017/09/14 14:49
IS-IM-009 - Atualização Gratuidades	2017/04/05 11:31	2017/09/14 14:48
IS-IM-010 - Atualização dados Metrô	2017/04/05 11:28	2017/09/14 14:48
IS-IM-011 - Análise Simplificada de Carregamento	2017/04/05 11:30	2017/09/14 14:47
IS-IM-014 - Acompanhamento de Dados de Emprego/Desemprego	2017/03/20 18:03	2017/10/20 16:42

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot shows a web browser window with the URL `sig.supervia.com.br/sig/doc/im/is/inicio`. The page title is "Instrução de Serviço [Sist] X". The user name "Pedro" is visible in the top right corner. The left sidebar contains a navigation menu with the following items:

- Organograma
- Investimentos
- Operações
- Planejamento e Controle Operacional
- Segurança Empresarial
- Tecnologia da Informação
- Outros
 - Arrecadação
 - Cadastro de Fornecedores
 - Hyperion e Oracle
 - SuperVia Fone
 - Segurança do Tráfego
- Auditoria
 - Apontamentos
 - Calendário
 - Escopo da Auditoria

The main content area displays a table with 8 rows of instruction records:

IS-IM-020 - Importação dos Dados do Sistema dos Bicicletários	2017/03/20 18:08	2017/09/27 16:29
IS-IM-021 - PA de passageiros	2017/04/05 11:32	2017/09/26 14:03
IS-IM-023 - Importação da Grade Horária para o TransitDataFeeder	2017/03/21 16:01	2017/09/27 14:10
IS-IM-024 - Criação do arquivo shapes.txt para GTFS	2017/03/22 17:53	2017/10/20 16:44
IS-IM-025 - Envio da Grade Horária para o Google	2017/03/21 17:08	2017/09/27 16:30
IS-IM-026 - Envio da Grade Horária para o HERE	2017/03/24 11:43	2017/09/27 16:30
IS-IM-027 - Atendimento a eventos	2016/12/14 16:28	2017/10/16 16:24
IS-IM-028 - Gerenciador IM	2017/03/28 15:13	2017/09/27 13:39

A red-bordered box highlights a message:

Digite o número subsequente da lista acima para criar Instrução de Serviço:

Você não tem permissão para adicionar páginas

Obs.: Utilize o formato de número com três dígitos (Ex:"001")

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Instrução de Serviço [Sist x]

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/is/inicio

SIG Sistema Integrado de Gestão

Entrar

Pesquisar

Alterações recentes Gerenciador de mídias Índice

Início

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ

Inteligência de Mercado

Instrução de Serviço

Documento	Data de Criação	Última Modificação
IS-IM-001 - PA Matutino	2016/10/21 16:27	2017/09/27 13:34
IS-IM-002 - Atualização da Aba "Arrec - Oficial" do Arquivo Gerencial	2016/10/21 17:00	2017/09/27 13:23
IS-IM-003 - Estação dia a dia	2016/11/03 09:47	2017/09/27 13:19
IS-IM-004 - Farol das 09h	2016/10/21 15:37	2017/09/27 13:28
IS-IM-005 - Farol das 16h	2016/11/16 14:49	2017/09/27 13:36
IS-IM-006 - Habilitação de Acesso no SQL Developer	2017/03/28 14:21	2017/09/27 16:24

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Entrar [Sistema Integrado] x

Não seguro | sig.supervia.com.br/sig/doc/im/is/inicio?do=login§ok=0cb56e0c7ab5da63a4a62b058e03ba8c

SIG Sistema Integrado de Gestão

Entrar

Pesquisar

Alterações recentes Gerenciador de mídias Índice

doc:im:is:inicio

Autenticação

Você não está autenticado. Digite as seus dados de usuário abaixo para entrar no sistema. É necessário habilitar os *cookies* no seu navegador para que isso funcione.

Entrar

Nome de usuário

Senha

Lembre-se de mim

 Entrar

Esqueceu sua senha? Solicite outra: [Definir a nova senha](#)

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Identificado(a) como: Pedro Souza (pedro.souza) [Atualizar o perfil](#) [Sair](#)

Pesquisar

[Alterações recentes](#) [Gerenciador de mídias](#) [Índice](#)

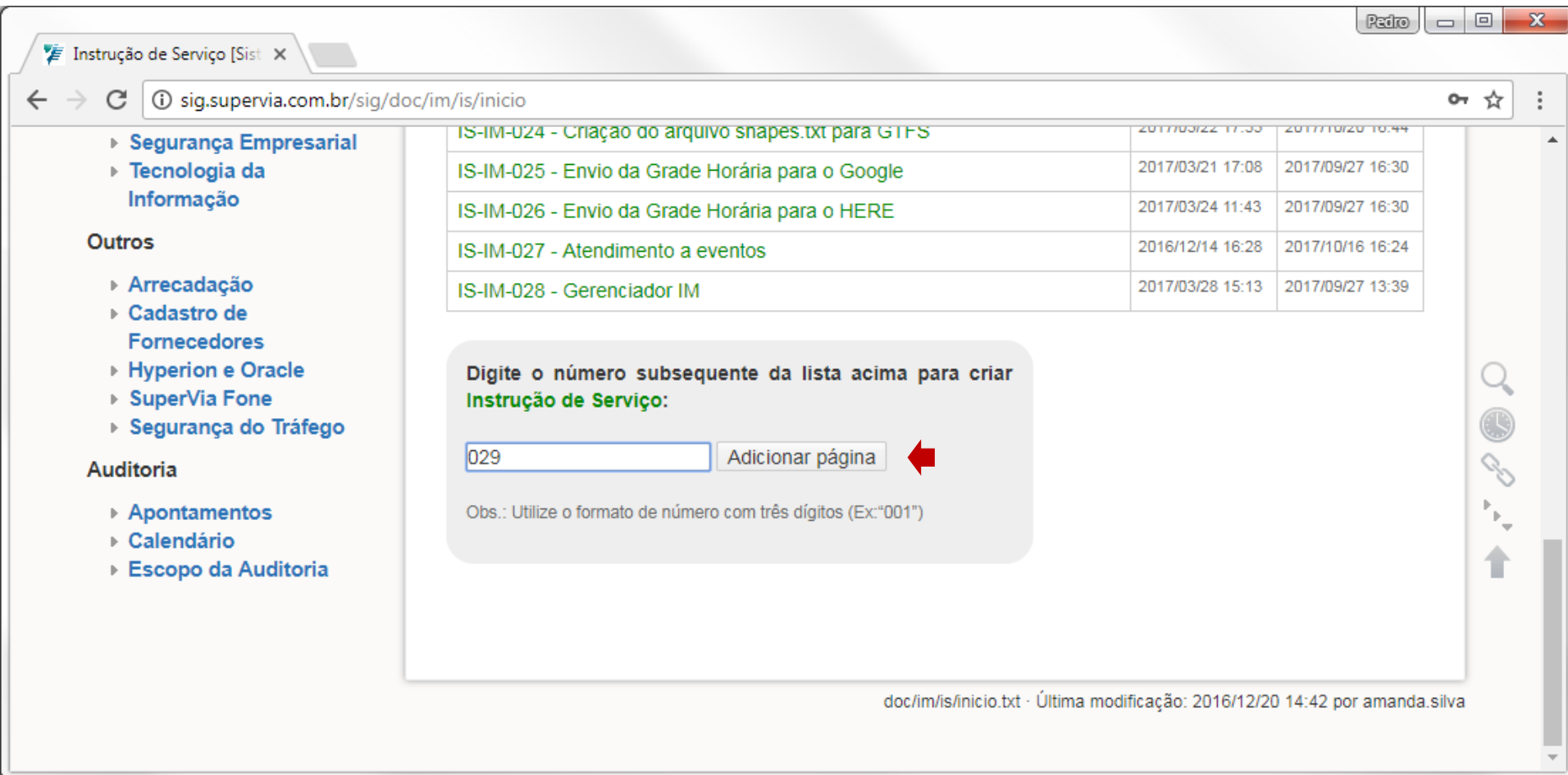
doc:im:is:inicio

Inteligência de Mercado

Instrução de Serviço

Documento	Data de Criação	Última Modificação
IS-IM-001 - PA Matutino	2016/10/21 16:27	2017/09/27 13:34
IS-IM-002 - Atualização da Aba "Arrec - Oficial" do Arquivo Gerencial	2016/10/21 17:00	2017/09/27 13:23
IS-IM-003 - Estação dia a dia	2016/11/03 09:47	2017/09/27 13:19
IS-IM-004 - Farol das 09h	2016/10/21 15:37	2017/09/27 13:28
IS-IM-005 - Farol das 16h	2016/11/16 14:49	2017/09/27 13:36
IS-IM-006 - Habilitação de Acesso no SQL Developer	2017/03/28 14:21	2017/09/27 16:24

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA



The screenshot shows a web browser window with the URL `sig.supervia.com.br/sig/doc/im/is/inicio`. The page title is "Instrução de Serviço [Sist]". The left sidebar contains a navigation menu with categories: "Segurança Empresarial", "Tecnologia da Informação", "Outros", "Auditoria", and "Arrecadação". The main content area displays a table of service instructions:

IS-IM-024 - Criação do arquivo snapes.txt para GIFS	2017/03/22 17:33	2017/10/20 10:44
IS-IM-025 - Envio da Grade Horária para o Google	2017/03/21 17:08	2017/09/27 16:30
IS-IM-026 - Envio da Grade Horária para o HERE	2017/03/24 11:43	2017/09/27 16:30
IS-IM-027 - Atendimento a eventos	2016/12/14 16:28	2017/10/16 16:24
IS-IM-028 - Gerenciador IM	2017/03/28 15:13	2017/09/27 13:39

Below the table, there is a form to create a new instruction:

Digite o número subsequente da lista acima para criar **Instrução de Serviço**:

←

Obs.: Utilize o formato de número com três dígitos (Ex:"001")

At the bottom right of the page, it says: `doc/im/is/inicio.txt · Última modificação: 2016/12/20 14:42 por amanda.silva`

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

IS-IM-001 - PA Matutino

Inteligência de Mercado » Instrução de Serviço

IS-IM-001 - PA Matutino

1. Antes de abrir o arquivo, é necessário deixar o Outlook aberto, para que o e-mail seja preparado automaticamente.
2. Abrir o arquivo "PA matutino" no O:\Planejamento\Rotinas
3. Ao abrir o arquivo a macro será executada automaticamente.
4. A macro consultará as informações de passageiros na planilha "Estatística_de_passageiros.xlsx" no Q:\DES\Cose atualizada pelo CISE (Obrigatoriamente a pessoa que rodar o relatório deverá ter acesso a esta pasta) e atualizará a planilha "PA matutino"

Julio Oliveira:
CISE Insira a data apenas neste Campo

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

IS-IM-001 - PA Matutino x

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/is/001

- ▶ Investimentos
- ▶ Operações
- ▶ Planejamento e Controle Operacional
- ▶ Segurança Empresarial
- ▶ Tecnologia da Informação

Outros

- ▶ Arrecadação
- ▶ Cadastro de Fornecedores
- ▶ Hyperion e Oracle
- ▶ SuperVia Fone
- ▶ Segurança do Tráfego

Auditoria

- ▶ Apontamentos
- ▶ Calendário
- ▶ Escopo da Auditoria

SECRETARIA DE OPERAÇÕES
GERÊNCIA DE PLANEJAMENTO OPERACIONAL
COORDENADORIA DE ESTAÇÕES

Data: 09 abr 16 sáb

ESTATÍSTICA DE PASSAGEIROS

RAMAL SANTA CRUZ	Total Passageiros	Total Pass. PAGANTES	Med. MDU	Quantidade MDU EXP	Méd. Pagamento (R\$) e (R\$)	Total de Estações e Méd. Pagamento (R\$)	Val. Transp. (R\$)	Estação	Val. Vigim	Med.	Est. Est. Novo/PA	Est. Est. Melhorar	Est. Est. Operar/PA	Med. MDU EXP
							7.00%							

5. Verificar o e-mail que foi criado, caso a imagem não tenha sido colada, apertar apenas ctrl+v no corpo do e-mail criado.

Conferir as informações



- Todas as colunas estão preenchidas? Caso alguma não esteja, fechar o arquivo sem salvar e abrir o arquivo novamente.
- Conferir os números da primeira tabela, olhando o e-mail do dia anterior (Observar atentamente se não há algum desvio)
- Conferir o gráfico (ver se ele esta com todos os pontos)

Mês Atual - Até o dia 28/09

	PAX Pagantes	PAX Passageiros
Realizado 2015	13 543 894	14 362 724
PA 2015	13 668 754	14 463 232
Diferença	-124.860	-100.488
Variação	-0.9%	-0.7%

19 de

	PAX Pagantes	PAX Passageiros
Realizado 2015	13 543 894	14 362 724
Realizado 2014	12 998 235	13 782 134
Diferença	545.659	580.590
Variação	4.2%	4.2%

* du = dois dígitos

Mês Atual - Até o dia 28/09

	MDU Pagantes	MDU Passageiros
Realizado 2015	644 446	682 797
PA 2015	640 689	688 487
Diferença	-3.743	-5.690
Variação	-0.6%	-0.8%

	MDU Pagantes	MDU Passageiros
Realizado 2015	644 446	682 797
Realizado 2014	589 672	624 762
Diferença	54.774	58.036
Variação	9.3%	9.3%

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

IS-IM-001 - PA Matutino x

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/is/001

Diferença Real x PA 2015

Data	Dia da Semana	Δ Pagantes	Δ Passageiros
26/09/2015	sáb	10.505	16.995
27/09/2015	dom	5.812	8.782
28/09/2015	seg	-9.223	-10.088

Mês Atual - Pagantes

	01/09	02/09	03/09	04/09	05/09	06/09	07/09	08/09	09/09	10/09	11/09	12/09	13/09	14/09	15/09	16/09	17/09	18/09	19/09	20/09	21/09	22/09	23/09	24/09	25/09	26/09	27/09	28/09	29/09	30/09
Pagantes - Realizado	643.013	620.074	647.144	650.572	206.425	80.598	95.862	653.005	643.013	643.574	625.964	213.183	65.909	627.572	653.336	651.793	646.777	651.963	229.263	103.596	631.809	647.159	644.251	650.192	632.050	218.954	98.382	626.450		
Pagantes - PA	651.287	654.650	655.090	670.075	217.629	84.353	103.769	654.529	653.199	653.400	213.773	89.407	637.509	647.768	650.954	649.570	650.189	209.613	87.308	634.864	645.913	649.963	645.174	648.524	217.811	82.570	635.453	645.964	649.528	
Diferença	18.964	34.576	18.446	19.503	114.404	33.761	18.663	11.524	11.175	13.716	18.460	13.408	19.592	24.187	799	12.180	1.760	19.150	16.288	13.825	1.906	15.547	5.928	3.526	10.308	5.832	19.000			

6 O e-mail será criado com uma lista de envio já pré-definida no macro e será enviado automaticamente pelo login/usuário inteligencia.mercado@supervia.com.br, caso a pessoa que esteja enviando o relatório não seja da lista de Inteligência de Mercado, deverá clicar no combo "De" no Outlook e enviar com seu login próprio.

7. Enviar o e-mail

Editar

doc/im/is/001.txt - Última modificação: 2017/09/27 13:34 por admin

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

IS-IM-001 - PA Matutino x

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/is/001?do=revisions

doc:im:is:001

Revisões anteriores

Essas são as revisões anteriores desse documento. Para reverter a uma revisão antiga, selecione-a abaixo, clique em **Editar esta página** e salve-a.

- 2017/09/27 13:34 IS-IM-001 - PA Matutino admin -2 B (atual)
- 2017/04/24 17:09 IS-IM-001 - PA Matutino pedro.souza +76 B
- 2016/10/25 10:06 IS-IM-001 - PA Matutino admin +1 B
- 2016/10/21 17:47 IS-IM-001 - PA Matutino admin +1 B
- 2016/10/21 17:30 IS-IM-001 - PA Matutino – criada admin +1.6 KB
- 2016/10/21 16:28 IS-IM-001 - PA Matutino – removida admin -24 B
- 2016/10/21 16:27 IS-IM-001 - PA Matutino – criada admin +24 B

➔

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

IS-IM-001 - PA Matutino x

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/is/001?do=revisions

Diferenças

Aqui você vê as diferenças entre duas revisões dessa página.

Ver as diferenças: [Link para esta página de comparações](#)

2017/04/24 17:09 pedro.souza 2017/09/27 13:34 admin

doc:im:is:001 [2017/04/24 17:09]
pedro.souza

Linha 9:

****3.**** Ao abrir o arquivo a macro será executada automaticamente.

-3.1.**** A macro consultará as informações de passageiros na planilha “Estatística_de_passageiros.xlsx” no Q:\DES\Cose atualizada pelo CISE (Obrigatoriamente a pessoa que rodar o relatório deverá ter acesso a esta pasta) e atualizará a planilha “PA matutino”

{{:doc:im:is:img:20161021-172851.png}}

-4.**** Verificar o e-mail que foi criado, caso a imagem

doc:im:is:001 [2017/09/27 13:34] (atual)
admin

Linha 9:

****3.**** Ao abrir o arquivo a macro será executada automaticamente.

+4.**** A macro consultará as informações de passageiros na planilha “Estatística_de_passageiros.xlsx” no Q:\DES\Cose atualizada pelo CISE (Obrigatoriamente a pessoa que rodar o relatório deverá ter acesso a esta pasta) e atualizará a planilha “PA matutino”

{{:doc:im:is:img:20161021-172851.png}}

+5.**** Verificar o e-mail que foi criado, caso a imagem

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot shows a web browser window with the URL `sig.supervia.com.br/sig/doc/im/inicio`. The page features a left-hand navigation menu and a main content area. The navigation menu includes categories like 'Diretoria de Operações', 'Inteligência de Mercado', and 'Outros'. The main content area contains a description of 'Eventos e Campanhas', a section for 'SIG- Sistema Integrado de Gestão', and a list of 'Últimas atualizações'.

Inteligência de Mercado

- ▶ **Diretoria de Operações**
- ▶ **Energia**
- ▶ **Estações**
- ▼ **Inteligência de Mercado**
 - ▶ **Gargalos**
 - ▶ **Indicadores**
 - ▶ **Instrução de Serviço**
 - ▶ **Mapa de Processos**
 - ▶ **Manual de Treinamento**
 - ▶ **Organograma**
- ▶ **Investimentos**
- ▶ **Operações**
- ▶ **Planejamento e Controle Operacional**
- ▶ **Segurança Empresarial**
- ▶ **Tecnologia da Informação**

Outros

- ▶ **Arrecadação**
- ▶ **Cadastro de Fornecedores**

Eventos e Campanhas – Interface junto aos organizadores para a o atendimento a eventos. Realização de campanhas, em campo, para captação de passageiros.

SIG- Sistema Integrado de Gestão – Implantação e gerenciamento do SIG na diretoria de Operações

- ▶ **Gargalos**
- ▶ **Indicadores**
- ▶ **Instrução de Serviço**
- ▶ **Mapa de Processos**
- ▶ **Manual de Treinamento**
- ▶ **Organograma**

Últimas atualizações:

IS-IM-024 - Criação do arquivo shapes.txt para GTFS	2017/10/20 16:44	Pedro Souza
IS-IM-014 - Acompanhamento de Dados de Emprego/Desemprego	2017/10/20 16:42	Pedro Souza

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Mapa de Processos [Siste X]

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mp/inicio

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia

Inteligência de Mercado

Mapa de Processos

Documento	Data de Criação	Última Modificação
Lista de Registros	2017/03/30 14:21	2017/09/20 17:10

Documento	Data de Criação	Última Modificação
MP-IM-001 - Gerenciamento da Demanda de Passageiros	2017/06/28 15:18	2017/09/29 17:42
MP-IM-002 - Atendimento a Eventos	2017/08/23 13:36	2017/09/27 16:26
MP-IM-003 - Envio de Informações	2017/09/22 16:28	2017/09/27 13:32
MP-IM-004 - Ciclo de PA	2017/09/22 17:15	2017/09/27 13:30
MP-IM-005 - Gestão de Sistemas de IM	2017/09/22 17:15	2017/09/22 18:25

Digite o número subsequente da lista acima para criar novo **Mapa de Processos**:

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

MP-IM-001 - Gerenciamento de Demandas

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mp/001

Inteligência de Mercado » Mapa de Processos

MP-IM-001 - Gerenciamento da Demanda de Passageiros

Fluxo	Tarefa	Executor	Documento	Registro
	Acompanhar a demanda de passageiros da SuperVia, enviando os relatórios para as áreas envolvidas	Analista Administrativo Engenheiro de Transportes	IS-IM-001 IS-IM-002 IS-IM-003 Outros... ▶	Arquivo Gerencial.xlsm
	Foi identificada variação atípica de demanda ou alguma tendência de médio/longo prazo?			
	Levantar informações de mercado que apontem os prováveis motivos	Analista Administrativo	IS-IM-006 IS-IM-007	

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia
- ▶ Estações

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

MP-IM-001 - Gerenciame X

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mp/001

- ▶ Energia
- ▶ Estações
- ▼ Inteligência de Mercado
 - ▶ Gargalos
 - ▶ Indicadores
 - ▶ Instrução de Serviço
 - ▼ Mapa de Processos
 - ▶ Manual de Treinamento
 - ▶ Organograma
- ▶ Investimentos
- ▶ Operações
- ▶ Planejamento e Controle Operacional
- ▶ Segurança Empresarial
- ▶ Tecnologia da Informação

Outros

- ▶ Arrecadação
- ▶ Cadastro de Fornecedores
- ▶ Hvoerion e Oracle

```

    graph TD
      2[2] --> D{ }
      D -- S --> 5[5]
      D -- N --> 3[3]
      3 --> 4[4]
      4 --> FIM((FIM))
      FIM --> 5
  
```

Levantar informações de mercado que apontem os prováveis motivos para a variação de demanda	Analista Administrativo Engenheiro de Transportes	IS-IM-006 IS-IM-007 IS-IM-008 Outros... ▶	
Há potencial para desenvolvimento de ações que potencializem os ganhos / reduzam as perdas de demanda?			
Analisar o novo cenário quanto a possíveis gargalos/desperdícios de infraestrutura	Analista Administrativo Engenheiro de Transportes	MR-IM-010	
Elaborar relatório apontando os motivos e as consequências da variação de demanda, e enviar para as áreas envolvidas	Analista Administrativo Engenheiro de Transportes	IS-IM-028	Gerenciador - IM.xlsm
Identificar o potencial de demanda para SuperVia	Analista Administrativo Engenheiro de Transportes	IS-IM-011 MR-IM-011 MR-IM-012	

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

MP-IM-001 - Gerenciame x

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mp/001

- Arrecadação
- Cadastro de Fornecedores
- Hyperion e Oracle
- SuperVia Fone
- Segurança do Tráfego

Auditoria

- Apontamentos
- Calendário
- Escopo da Auditoria

```

    graph TD
      5[5] --> 6[6]
      6 --> 7[7]
      7 --> 8[8]
      8 --> D{ }
      D -- N --> 6
      D -- S --> 9[9]
  
```

Identificar o potencial de demanda para SuperVia	Analista Administrativo Engenheiro de Transportes	IS-IM-011 MR-IM-011 MR-IM-012	
Elaborar proposta de novo serviço / ajuste de programação	Analista Administrativo Engenheiro de Transportes	IS-IM-028	Gerenciador - IM.xlsm
Enviar informações para o planejamento	Analista Administrativo Engenheiro de Transportes		
Analisar viabilidade de grade horária / disponibilidade de frota	Engenheiro de Planejamento		
Proposta aceita?			
Preparar a grade horária	Engenheiro de	MP-PCO-001	

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

MP-IM-001 - Gerenciame x

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mp/001

```
graph TD; 9[9] --> 10[10]; 10 --> 11[11]; 11 --> 12[12]; 12 --> D{ }; D -- S --> 10; D -- N --> FIM([FIM]);
```

Preparar a grade horária	Engenheiro de Planejamento	MP-PCO-001	
Enviar informações para o Google e Here	Engenheiro de Transportes	MR-IM-013 IS-IM-023 IS-IM-024 Outros... ▶	
Realizar a operação de trens		MP-OPE-006	
Acompanhar resultado	Analista Administrativo Mais... ▶	IS-IM-007 IS-IM-008 IS-IM-011 IS-IM-028	Gerenciador - IM.xlsm
Necessária alguma alteração no serviço?			

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA



The screenshot shows a web browser window with the address bar displaying `sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mp/001`. The page content includes a header with a 'FIM' button and an 'Editar' button. Below this is a section titled 'Referências' with a list of 17 items, each starting with a document ID and a description. A vertical toolbar on the right side of the page contains icons for editing, navigation, and other functions.

MP-IM-001 - Gerenciame x

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mp/001

FIM

Editar

Editar

Referências

- IS-IM-001 ^ IS-IM-001 - PA Matutino
- IS-IM-002 ^ IS-IM-002 - Atualização da Aba "Arrec - Oficial" do Arquivo Gerencial
- IS-IM-003 ^ IS-IM-003 - Estação dia a dia
- IS-IM-004 ^ IS-IM-004 - Farol das 09h
- IS-IM-005 ^ IS-IM-005 - Farol das 16h
- IS-IM-006 ^ IS-IM-006 - Habilitação de Acesso no SQL Developer
- IS-IM-007 ^, ^ IS-IM-007 - Importação do Hora a Hora para o Arquivo Gerencial
- IS-IM-008 ^, ^ IS-IM-008 - Geração de Matriz OD no BLT
- IS-IM-009 ^ IS-IM-009 - Atualização Gratuitades
- IS-IM-010 ^ IS-IM-010 - Atualização dados Metrô
- IS-IM-014 ^ IS-IM-014 - Acompanhamento de Dados de Emprego/Desemprego
- IS-IM-015 ^ IS-IM-015 - Criação de Pesquisas no Limesurvey
- MR-IM-005 ^ MR-IM-005 - Monitoramento do Trânsito Rodoviário
- MR-IM-006 ^ MR-IM-006 - Monitoramento do GPS dos Ônibus
- MR-IM-008 ^ MR-IM-008 - Bancos de Dados de Bilhetagem
- MR-IM-010 ^ MR-IM-010 - Principais Parâmetros de Dimensionamento de Fluxos
- IS-IM-028 ^, ^, ^ IS-IM-028 - Gerenciador IM
- IS-IM-011 ^, ^ IS-IM-011 - Análise Simplificada de Carregamento

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot displays a web browser window with the URL sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mr/inicio. The page title is "Manual de Treinamento". On the left, there is a navigation menu with the following sections:

- Sistema Integrado de Gestão**
 - ▶ Calendários
 - ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
 - ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
 - ▶ Treinamentos
- Ferramentas de gestão**
 - 5S
 - Diagrama de Ishikawa
 - FMEA
 - Matriz GUT
 - Orçamento - OBZ
 - Diagrama de Pareto
 - Ciclo PDCA
 - Plano de Ação - 5W2H
- Documentação**
 - ▶ Diretoria de Operações
 - ▶ Energia
 - ▶ Estações

The main content area is titled "Inteligência de Mercado" and "Manual de Treinamento". It contains a table with the following data:

Documento	Data de Criação	Última Modificação
MR-IM-001 - Portal do SIG - Inclusão/Alteração de Informações	2017/04/10 14:41	2017/04/24 16:31
MR-IM-002 - Manutenção do Portal do SIG	2017/04/12 10:05	2017/10/05 17:38
MR-IM-003 - Manutenção do Portal GIM	2017/03/20 18:07	2017/09/27 16:32
MR-IM-004 - Índice de Servidores dos Sistemas IM	2017/03/20 18:06	2017/09/27 16:28
MR-IM-005 - Monitoramento do Trânsito Rodoviário	2017/03/20 18:00	2017/09/27 16:41
MR-IM-006 - Monitoramento do GPS dos Ônibus	2017/03/24 16:57	2017/09/14 13:58
MR-IM-007 - Manutenção da Base de Dados Geográfica	2017/03/21 18:31	2017/09/27 16:31
MR-IM-008 - Bancos de Dados de Bilhetagem	2017/03/28 14:22	2017/09/27 16:25
MR-IM-009 - Controle de Credenciais	2017/03/21 13:17	2017/09/27 14:04
MR-IM-010 - Principais Parâmetros de Dimensionamento de Fluxos	2017/03/20 18:00	2017/09/14 14:16
MR-IM-011 - GUI para Cálculo de Carregamento no EMME	2017/03/20 17:59	2017/09/27 13:57
MR-IM-012 - Edição da Rede SPV no EMME	2017/03/27 10:45	2017/09/27 13:50

A red arrow points to the last row of the table (MR-IM-012). On the right side of the page, there is a vertical toolbar with icons for search, clock, link, and navigation.

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

MR-IM-012 - Edição da F x

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mr/012

Pedro

Início

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações

Inteligência de Mercado » Manual de Treinamento

MR-IM-012 - Edição da Rede SPV no EMME

Indo além dos dados de oferta e de demanda, para os quais foi criado um procedimento para *input* de modo programático, a rede de transportes no EMME é o cerne de toda a simulação de demanda de transporte. Cada elemento da rede contribui de um modo para indicar as impedâncias generalizadas de deslocamento, que em última instância irão ditar como se dará a distribuição dos passageiros na rede.

A rede base do EMME, que deverá ser mantida atualizada, está salva no seguinte caminho da rede:

Q:\COMERCIAL\Sistemas\EMME\Redes\Rede_SPV

Ao abri-la no EMME, iremos lidar com uma rede que contém 26 cenários. O cenário base que iremos utilizar para a simulação é o **Scen. 99**. Os demais cenários, numerados de **100 a 123**, correspondem aos cenários de simulação para cada hora do dia. Estes cenários não devem ser modificados, uma vez que serão copiados automaticamente a partir do cenário 99 a cada rodada de simulação. Existe ainda o cenário 990, utilizado para simulações diversas com a rede histórica.

Tabela de conteúdos

- ♦ Padronização dos Elementos de Rede
 - ♦ 1. Modes
 - ♦ 2. Vehicles
 - ♦ 3. Nodes/Centroids
 - ♦ 4. Links
 - ♦ 5. Turns
 - ♦ 6. Transit Lines

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot displays a web browser window with the URL `sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mr/012`. The page content includes a left sidebar with a navigation menu under 'Documentação' and 'Outros'. The main content area shows a text snippet: 'automaticamente a partir do cenário 99 a cada rodada de simulação. Existe ainda o cenário 990, utilizado para simulações diversas com a rede histórica.'

Overlaid on the page is a dialog box titled 'Select Primary Scenario'. The dialog shows a tree view of a file system path: `Q:/COMERCIAL/Sistemas/EMME/Redes/Rede_SPV/Database/emmebank`. The selected item is `Scen. 99(D-- --): Cenário Base`. Other items in the list include `Scen. 100(--- --): Hora 00` through `Scen. 111(--- -A): Hora 11`. Below the list, there are two checkboxes: Do not open any database and Do not show this dialog again. An 'OK' button is located at the bottom right of the dialog.

Documentação

- ▶ **Diretoria de Operações**
- ▶ **Energia**
- ▶ **Estações**
- ▼ **Inteligência de Mercado**
 - ▶ **Gargalos**
 - ▶ **Indicadores**
 - ▶ **Instrução de Serviço**
 - ▶ **Mapa de Processos**
 - ▼ **Manual de Treinamento**
 - ▶ **Organograma**
- ▶ **Investimentos**
- ▶ **Operações**
- ▶ **Planejamento e Controle Operacional**
- ▶ **Segurança Empresarial**
- ▶ **Tecnologia da Informação**

Outros

- ▶ **Arrecadação**

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

MR-IM-012 - Edição da F X

sig.supervia.com.br/sig/doc/im/mr/012

- ▶ Arrecadação
- ▶ Cadastro de Fornecedores
- ▶ Hyperion e Oracle
- ▶ SuperVia Fone
- ▶ Segurança do Tráfego

Auditoria

- ▶ Apontamentos
- ▶ Calendário
- ▶ Escopo da Auditoria

Uma vez selecionado o cenário 99 e aberto o modo de edição de redes do EMME, é possível proceder normalmente com a edição da rede. Nos tópicos a seguir serão descritos as variáveis inerentes a cada um dos elementos de rede, cuja padronização deve ser observada.

Rede SPV - Emme - Supervia Concessionaria de Transporte Ferroviário S.A.

File Edit View Tools Window Help

Explorer Start Page General worksheet Network Editor - Scenario 99: Cenário Base

Search

Donson: Nodos/Centros

Transit mode: (train)

Other inclusion

Foreground layer(s)

Nodes

Transit lines

Transit links

Intersections

Links

Editor worksheet

For complete description, refer to Emme Desktop

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Escopo da Auditoria [Sist x]

sig.supervia.com.br/sig/auditoria/escopo/inicio

Início

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- Energia

Escopo da Auditoria

1) Auditoria realizada entre 25/09/2017 e 06/10/2017

Área	Processo a ser auditado	Auditores	Data prevista da auditoria
CIC	MP-OPE-015 - Comunicação Operacional com os Passageiros	Julia + Iasmin	28/09 às 14h00
Energia	MP-ENR-001 - Gestão de Energia	Amanda + Jaqueline	05/10 às 10h00
Estações	MP-EST-001 - Rotina de Bilheteria	Washington + Paulo	05/10 às 10h00
Higienização	MP-OPE-013 - Operação de Lavagem dos Trens	Amanda + Iasmin	03/10 às 14h00
Investimentos	MP-INV-001 - BNDES - Processo de Comprovação	Washington + Jorge	04/10 às 14h00
Inteligência de Mercado	MP-IM-001 - Gerenciamento da	Daniel + Paulo	27/09 às

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Apontamentos [Sistema] x

sig.supervia.com.br/sig/auditoria/apontamentos/inicio

Apontamentos

1) Auditoria realizada entre 25/09/2017 e 06/10/2017

Áreas	Apontamentos de Auditoria	Checklist da auditoria	Apontamentos de Follow Up
CIC			
Energia			
Estações			
Higienização			
Investimentos			
Inteligência de Mercado			
Operações			

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia
- ▶ Estações

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot displays a web browser window with the URL sig.supervia.com.br/sig/auditoria/apontamentos/im. The page title is "Apontamentos - Inteligência de Mercado". On the left, there is a navigation menu with sections: "Sistema Integrado de Gestão" (containing Calendários, Livro - O Verdadeiro Poder, Livro - Gerenciamento da Rotina, and Treinamentos), "Ferramentas de gestão" (containing 5S, Diagrama de Ishikawa, FMEA, Matriz GUT, Orçamento - OBZ, Diagrama de Pareto, Ciclo PDCA, and Plano de Ação - 5W2H), and "Documentação" (containing Diretoria de Operações and Energia). The main content area features two tables. The first table, titled "Data" and "Horário", shows a single appointment on 27/09/2017 from 09:00 to 10:45. The second table, titled "Auditores" and "Auditados", lists two auditors: Daniel Gustavo Gaudencio Moreira and Paulo Junior, and five auditees: Pedro Paulo Souza, Gabriel Nogueira, and three unnamed individuals.

Apontamentos - Inteligência de Mercado

Data		Horário	
Início	Fim	Início	Fim
27/09/2017	27/09/2017	09:00	10:45

Auditores	Auditados
1. Daniel Gustavo Gaudencio Moreira	1. Pedro Paulo Souza
2. Paulo Junior	2. Gabriel Nogueira
	3.
	4.
	5.

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

The screenshot shows a web browser window with the URL `sig.supervia.com.br/sig/auditoria/apontamentos/im`. The page title is "Apontamentos - Inteligê". The interface is divided into a left sidebar and a main content area. The sidebar contains a "Documentação" menu with items like "Diretoria de Operações", "Energia", "Estações", "Inteligência de Mercado", "Investimentos", "Operações", "Planejamento e Controle Operacional", "Segurança Empresarial", and "Tecnologia da Informação". Below this is an "Outros" section with "Arrecadação", "Cadastro de Fornecedores", "Hyperion e Oracle", "SuperVia Fone", and "Segurança do Tráfego". At the bottom of the sidebar is the "Auditoria" section. The main content area displays a table with one row containing the number "5.". Below the table is a section titled "Não Conformidades" with three numbered entries:

5.

Não Conformidades

- 1) Descrição da não conformidade:** Não foi evidenciado, na atividade 01, o documento "arquivo gerencial.xlsm" como registro.
- 2) Descrição da não conformidade:** Foram evidenciados links de ISs com outras ISs (002, 007, 008, 012, 013, 015, 022 a 026 e 028).
- 3) Descrição da não conformidade:** Foi evidenciado no conteúdo da IS-IM-028 excesso de informação no início do documento.

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Checklist - Inteligência de Mercado

sig.supervia.com.br/sig/auditoria/apontamentos/checkim

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ Calendários
- ▶ Livro - O Verdadeiro Poder
- ▶ Livro - Gerenciamento da Rotina
- ▶ Treinamentos

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ
- Diagrama de Pareto
- Ciclo PDCA
- Plano de Ação - 5W2H

Documentação

- ▶ Diretoria de Operações
- ▶ Energia
- ▶ Estações

Checklist - Inteligência de Mercado

1) Processos

Itens a serem verificados	Sim / Não
O passo a passo do Mapa de Processo está correto? (numeração, sequência lógica das atividades)	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
As Instruções de Serviço estão atualizadas? (comparar os documentos com a execução feita no momento da auditoria)	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Os Manuais de Treinamento estão atualizados? (comparar os documentos com a execução feita no momento da auditoria)	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não
Todas as tarefas estão associadas a ao menos um cargo executor?	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
Os registros estão corretos? (evidenciam que a tarefa a eles associada foi executada)	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Não
Os registros estão armazenados no local citado na lista de registros?	<input type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não <input checked="" type="checkbox"/> N/A

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA

Bem-vindo! [Sistema Inte x]

sig.supervia.com.br/sig/inicio

Identificado(a) como: Pedro Souza (pedro.souza) [Atualizar o perfil](#) [Sair](#)

SIG Sistema Integrado de Gestão

Pesquisar

[Alterações recentes](#) [Gerenciador de mídias](#) [Índice](#)

Início

Sistema Integrado de Gestão

- ▶ [Calendários](#)
- ▶ [Livro - O Verdadeiro Poder](#)
- ▶ [Livro - Gerenciamento da Rotina](#)
- ▶ [Treinamentos](#)

Ferramentas de gestão

- 5S
- Diagrama de Ishikawa
- FMEA
- Matriz GUT
- Orçamento - OBZ

Bem-vindo!

Uma das questões mais intrigantes no mundo empresarial é aquela que pergunta por que algumas empresas progredem e duram muitos anos e outras não. Se observarmos o nosso entorno e o mundo, veremos que empresas vencedoras são aquelas que se preocupam em criar sistemas, em ter políticas, em implementar processos.

Indicadores Macros

Indicador	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez	Total
MDU Passageiros	✓	✓	!	!	!	!	!	✗	✗	●	●	●	!
Meta	542	573	599	609	614	619	594	620	644	653	673	677	602

PORTAL SIG – CASE SUPERVIA CONCLUSÕES

- Principais **benefícios**:
 - Mapeamento e padronização das atividades
 - Visão sistêmica dos processos
 - Facilidade na passagem do conhecimento para novos integrantes
 - Nivelamento do conhecimento
 - Aumento de produtividade
 - Centralização das informações
 - Melhoria na gestão das áreas
 - Análise e solução de problemas de maneira mais assertiva
 - Melhoria contínua dos resultados



IMPLANTAÇÃO DE PORTAL COLABORATIVO APLICADO À SISTEMA INTEGRADO DE GESTÃO: CASE SUPERVIA

Pedro Paulo Souza
Especialista em Transporte
SuperVia/RJ



A EVOLUÇÃO
PASSA
POR AQUI