Melhores Práticas

DO | Diretoria de Operações

SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 2019

DIRETORIA DE OPERAÇÕES DO METRÔ

MISSÃO

Oferecer uma experiência de viagem humanizada e segura, com rapidez, confiabilidade e eficiência

DIRETORIA DE OPERAÇÕES

GOP	GMT	GLG
Gerência de Operações	Gerência de Manutenção	Gerência de Logística
4300 funcionários	2250 funcionários	330 funcionários

6880 FUNCIONÁRIOS DIRETOS

4 linhas | 65,8 Kms | 62 estações | 1041 metrocarros

Diretrizes amplas e gerais

RESULTADO DAS DIRETRIZES:

Difusão de um novo modelo mental, onde todas as iniciativas da diretoria estão diretamente alinhadas com os 3 Pilares.

PROCESSOS INTERNOS

Rever continuamente os processos em busca da excelência no desempenho operacional

APRENDIZADO E CONHECIMENTO

Desenvolver equipes de alto desempenho, mantendo elevado grau de motivação e produtividade

Aderência do Planejamento Estratégico da Diretoria de Operações com o Plano de Negócios do Metrô

PASSAGEIROS E MERCADO

Oferecer um serviço competitivo no mercado de mobilidade urbana, com proposta de valor agregado superior às expectativas dos passageiros

GESTÃO DE CUSTOS

Utilizar os recursos financeiros de forma racional e eficiente

Diretrizes claras levam às Práticas de excelência:

Metas objetivas e desafiadoras que impactam e superam as expectativas dos passageiros

Melhores Práticas na Diretoria de Operações

Modernização e Atualização de Sistemas

Inovação e Melhoria Contínua

Automação e uso de BI

Metas estratégicas de desempenho

Descentralização de processos

Benchmarking Interno e externo

Investimento na comunicação

Programas de Liderança e de Engajamento das Equipes

Diretoria de Operações - Relacionamento

Investimento na comunicação

Programa de Combate ao Abuso Sexual

Público-Alvo

4 milhões de passageiros/dia

Diretrizes do Programa

- Foco na vítima
- Prevenção
- Responsa-bilização

PROGRAMA mais DO METRÔ

Levando o Metrô para escolas e empresas

Gestão da Satisfação do Passageiro

Estamos Juntos

Ações para prevenção do suicídio

Capacitação empregados, Parcerias CVV, Vita Alere e Bombeiros. Apoio ao Setembro Amarelo

Treinamento para funcionários em libras e de cuidados com o autista.

Canais de relacionamento - 1º semestre 2019

	Fale Conosco	SMS-Denúncia (pronta-atuação)	Metrô Conecta (pronta-atuação)	Redes sociais (subsídios GOP)	CIN 0800	Total
Total	6.210	29.234	18.474	3.270	69.337	126.525

Fonte: Gerência de Operações - Departamento de Relacionamento com o usuário (OPR).

Diretoria de Operações

Investimento na comunicação

- Comunicação eficiente com os empregados: boletins, informações multimídia em monitores, utilização de banners, cartazes, etc
- Programas de integrações como o GOP+
- Informação do estado das Linhas do Direto do Metrô nos painéis publicitários das estações
- Aproximação das equipes| Jornal Conte Comigo, Desafios OPT, Por Dentro do Tráfego, ViaTV

Fonte: Gerência de Operações - Departamento de Relacionamento com o usuário (OPR).

Diretoria de Operações

Programas de Liderança e de Engajamento das Equipes

- Programa “Conte Comigo” e “Atmosfera”
- CCO APOIA (Atenção, Prevenção, Organização, Orientação e Ação)
- Programa SOMOS

Diretoria de Operações

Modernização e Atualização de Sistemas

CBTC

PSD Estações Terminais

Telecomunicações

Modernização e Atualização de Sistemas

PORTAS DE PLATAFORMA

Diretoria de Operações

SME3 – Monitoramento Eletrônico com Reconhecimento Facial e Inteligência Artificial

Modernização e Atualização de Sistemas

Modernização e Atualização de Sistemas

Substituição do Sistema de Radiocomunicação

Diretoria de Operações

Modernização e Atualização de Sistemas

Diretoria de Operações

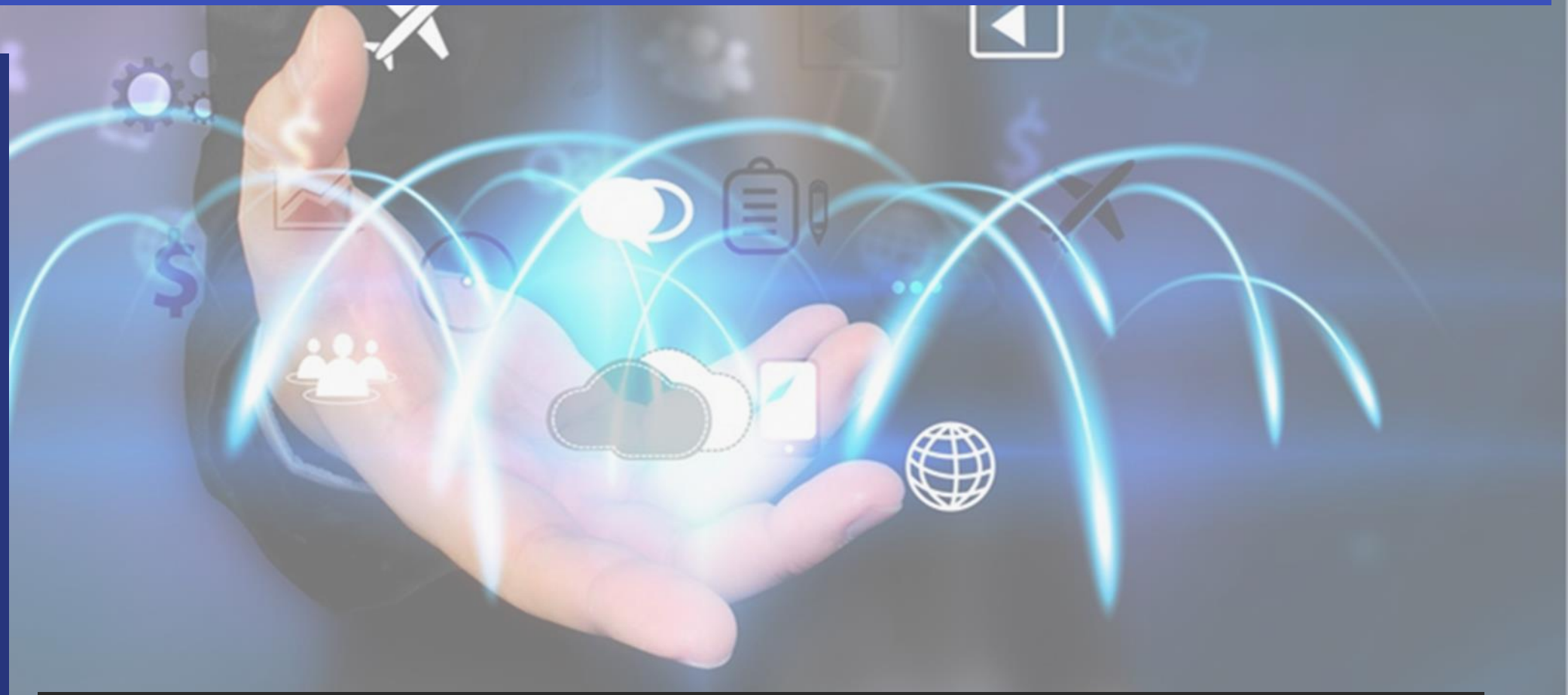
Inovação e Melhoria Contínua

PROJETO SIM360

Treinamento utilizando recursos de Realidade Virtual

Diretoria de Operações

Inovação e Melhoria Contínua



ESTAÇÃO NA MÃO 4.0

Inovação e Melhoria Contínua

Estudo para uma geradora de energia própria do Metrô

Diretoria de Operações

Inovação e Melhoria Contínua

Implantação do Centro Operacional de Segurança Cibernética das Redes Operacionais

Diretoria de Operações

Nova Bilhetagem com QR Code

Inovação e Melhoria Contínua

Diretoria de Operações

Inovação e Melhoria Contínua

Monitoramento de Ativos em Tempo Real

Diretoria de Operações

Inovação e Melhoria Contínua

- Manutenção Preditiva, através do monitoramento de ativos em tempo real
- Novos coletores automáticos para estoques
- Em Busca da certificação ISO 55.000 - Gestão de Ativos
- Manutenção centrada na confiabilidade
- Lean: estudo de aplicação na Manutenção
- Guias para Atuações Rápidas – GAR

Diretoria de Operações

Inovação e Melhoria Contínua

ZELADORIA DAS ESTAÇÕES

Diretoria de Operações

Inovação e Melhoria Contínua

Novo Trem Esmerilhador

Diretoria de Operações

Metas estratégicas de desempenho

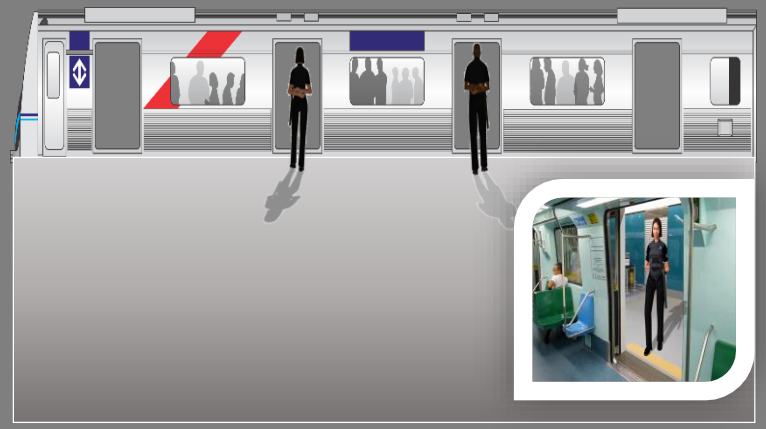
- MKBO5
- MKBF
- MTBF
- Porcentagem de viagens realizadas
- Aderência ao programa de oferta:
  - Intervalo; tempo de viagem e tempos de paradas

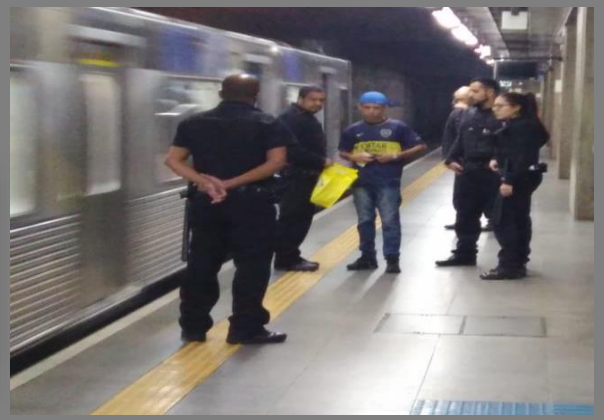
Diretoria de Operações

Descentralização de processos

Patrulhamento de Linha

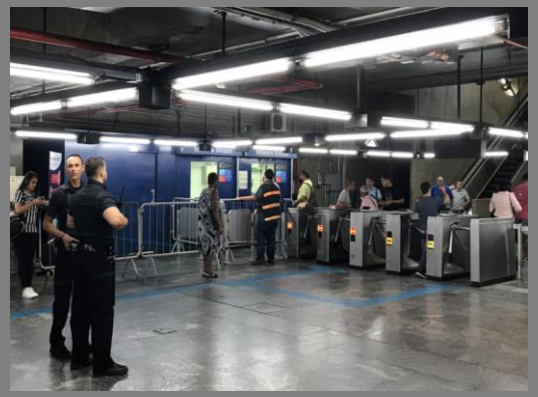
Otimizar as ações de ronda e visibilidade nos Trens e Plataformas com foco em inibir a ação de infratores e ampliar a percepção da Segurança no sistema.





Apoio nas Linhas de Bloqueios

Ações de visibilidade do corpo de segurança, fiscalização das Linhas de Bloqueios visando a mitigação das burlas



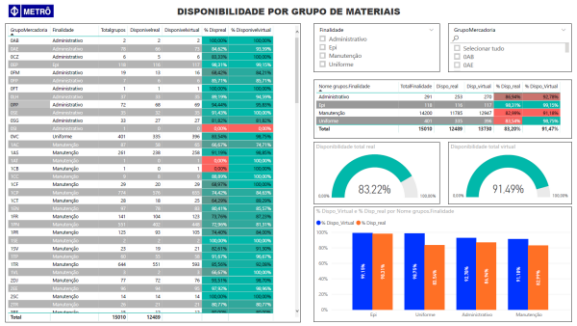
Diretoria de Operações

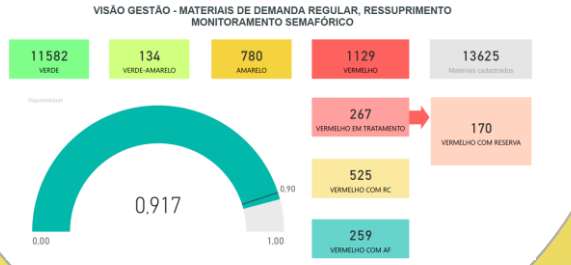
Benchmarking Interno e externo

- « Metrô de Santiago
- « Metrô de Singapura
- « Metrô de Hong Kong
- « Integração entre áreas diferentes da diretoria

METRO DE SANTIAGO

Diretoria de Operações





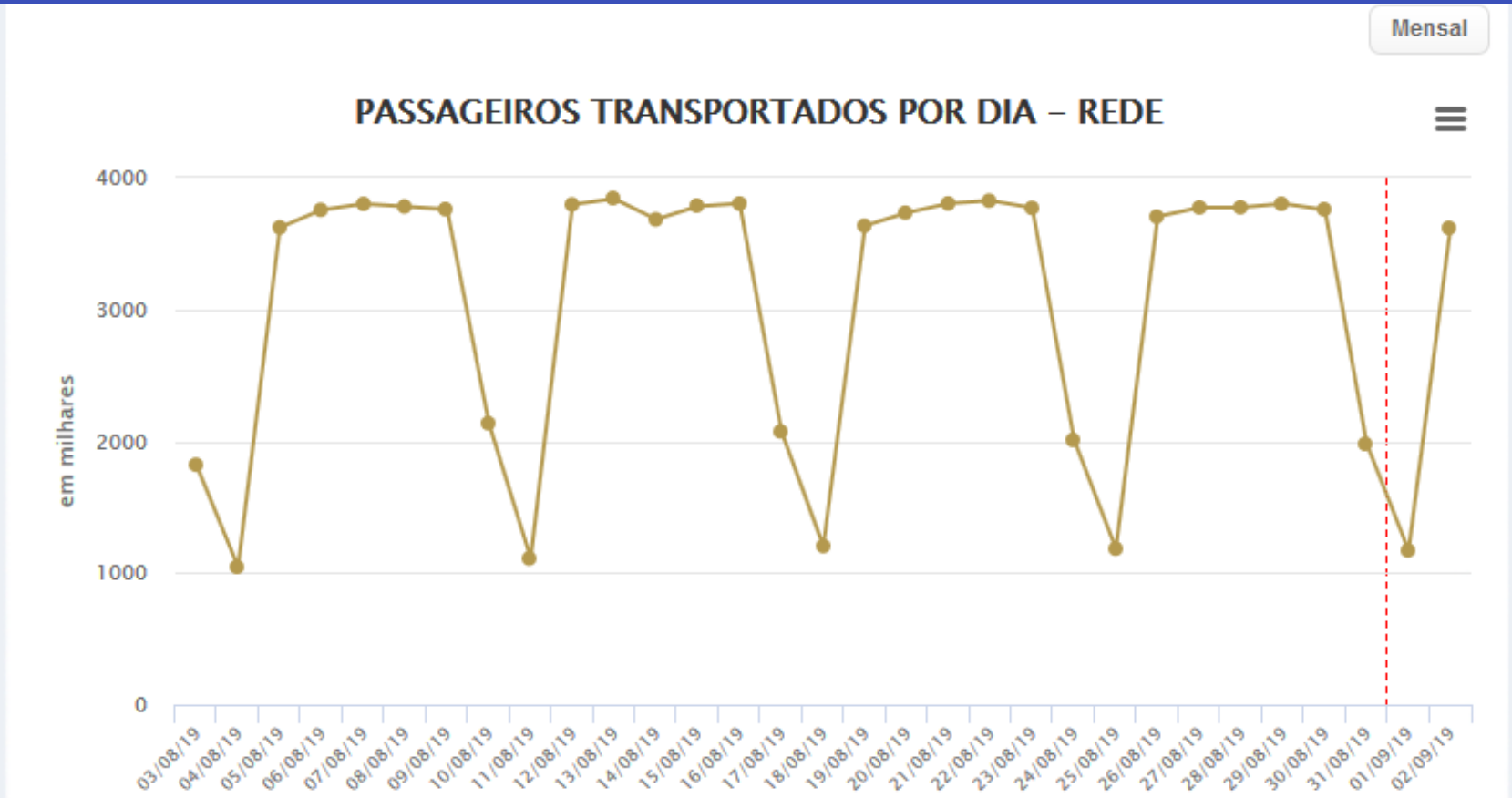
Automação e uso de BI

AUTOMAÇÃO DE ESTOQUE E USO DE BI NA GESTÃO DOS MATERIAIS

Diretoria de Operações

Dashboard

Automação e uso de BI



Melhores Práticas

DO | Diretoria de Operações

SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 2019

Setembro 2019

Milton Gioia

mgioia@metrosp.com.br

Diretor de Operações