

EMTU

METROPOLITANO

IQT

Índice de Qualidade do Transporte



EMTU

SECRETARIA DOS
TRANSPORTES METROPOLITANOS



GOVERNO DO ESTADO DE
SÃO PAULO
TRABALHANDO POR VOCÊ

FORMULAÇÃO DO IQT - PREMISSAS

- **Agregar aspectos antes não avaliados**
 - Ampliar o horizonte da avaliação
 - Ouvir o cliente
 - Aspectos econômico-financeiros
 - Buscar a excelência e a permanência dos serviços com competitividade
- **Participação dos operadores**
 - SETPESP
 - Operadoras
 - Critérios de ponderação

FORMULAÇÃO DO IQT - PREMISSAS

- **Método não estático – processo**
 - evolução dos cenários
 - aperfeiçoamento dos métodos
- **Cuidar da viabilidade**
 - coleta de dados factível
 - custos moderados

IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE

histórico e evolução

- **1989** - Avaliação da frota
- **1996** - STM - proposta do Usuário Fiscal - estudo FIA-USP
- **1996** - Criação do índice de qualidade do transporte (IQT)
 - Operação
 - Frota
 - Usuário
- **1997** - Início das atividades de pesquisa na EMTU
- **2001** - Pesquisa de avaliação de serviço
 - Ônibus metropolitanos e corredor São Mateus/Jabaquara
- **2002**
 - Atualização do IQT
 - Comissão interdepartamental
- **2003**
 - Consolidação do método
 - Reuniões com SETPESP e empresas
 - Aplicação de piloto na RMSP
- **2004** - Aplicação em todas as empresas da RMSP e piloto na RMBS
- **2005** - Aplicação nas três Regiões Metropolitanas e comparação dos resultados das empresas da RMSP
- **2006** - Aplicação e comparação dos resultados nas três Regiões Metropolitanas

IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE



$$\mathbf{IQT = 0,30 IQO + 0,25 IQF + 0,30 IQC + 0,15 IQE}$$

EMTU

METROPOLITANO



IQO

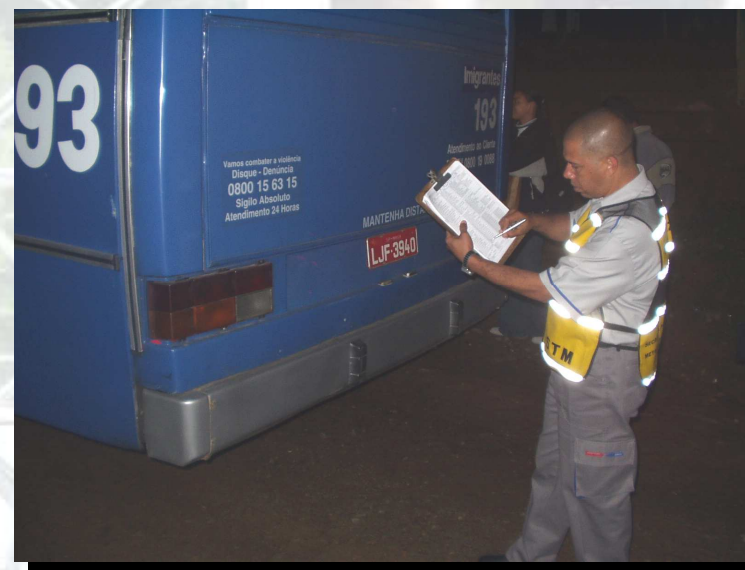
Índice de Qualidade de Operação

IQT - Índice de Qualidade do Transporte

IQO - ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO metodologia

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

- Acompanhamento operacional **Programado**
 - Verificação anual em 100% das linhas
 - Apuração de operação de linha
 - Apuração de veículo em operação
 - Horários de pico
 - Pontos finais / iniciais



- acompanhamento operacional **não programado**
 - denúncias/reclamações
 - horários de pico
 - pontos finais / iniciais
 - itinerário



IQO - ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO

cálculo do índice

IQO - Índice de qualidade de operação - RMSP

$$IQO = (0,5IQOL + 0,5IQOF) - RP/RR$$

$$IQOL = 10 - [(5GGL + 3,5GL + 1,5LL) / LFI]$$

IQOL = ÍNDICE PARCIAL RELATIVO À OPERAÇÃO

GGL = QTDE. DE FALHAS GRAVÍSSIMAS

GL = QTDE. DE FALHAS GRAVES

LL = QTDE. DE FALHAS LEVES

LFI = QTDE. DE LINHAS FISCALIZADAS

$$IQOF = 10 - [(6GGF + 2,5MF + 1,5LF) / VFI]$$

IQOF = ÍNDICE PARCIAL RELATIVO À FROTA

GGF = QTDE. DE FALHAS GRAVÍSSIMAS

MF = QTDE. DE FALHAS MÉDIAS

LF = QTDE. DE FALHAS LEVES

VFI = QTDE. DE VEÍCULOS FISCALIZADOS

IQO = ÍNDICE DE QUALIDADE DA OPERAÇÃO DA EMPRESA

RR = RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELA FISCALIZAÇÃO

RP = RECLAMAÇÕES CONSIDERADAS PROCEDENTES

RESUMO INFORMATIVO

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

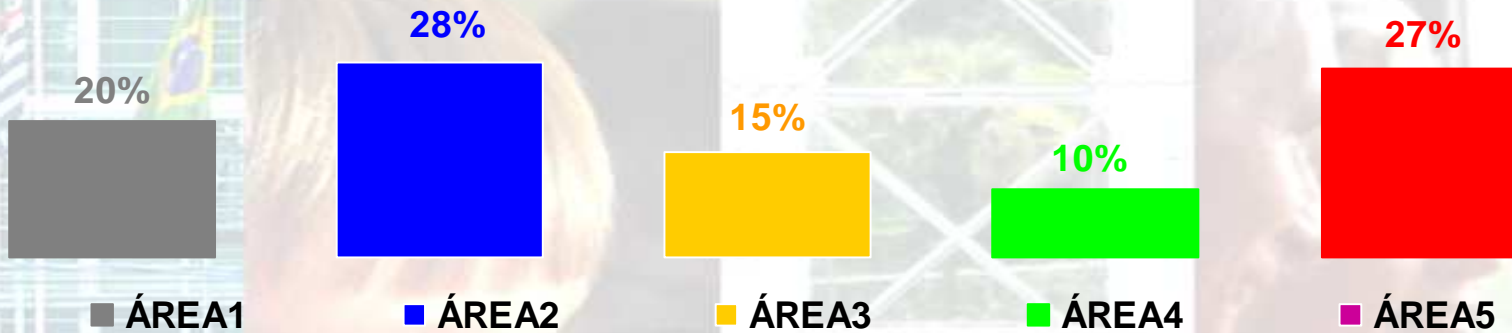
As fiscalizações para obtenção do IQO-2006 foram realizadas nos horários de pico da operação das linhas, de manhã e de tarde, e em alguns casos(reclamações) em horários específicos.

	2004	2005	2006
EMPRESAS	51	53	53
LINHAS CADASTRADAS	649	670	659
FISCALIZAÇÕES DE LINHAS	1.275	1.250	1.195
FROTA CADASTRADA	4.013	4.022	4.050
FROTA FISCALIZADA	4.132	3.806	4.011
IQO	6,79	6,11	6,35

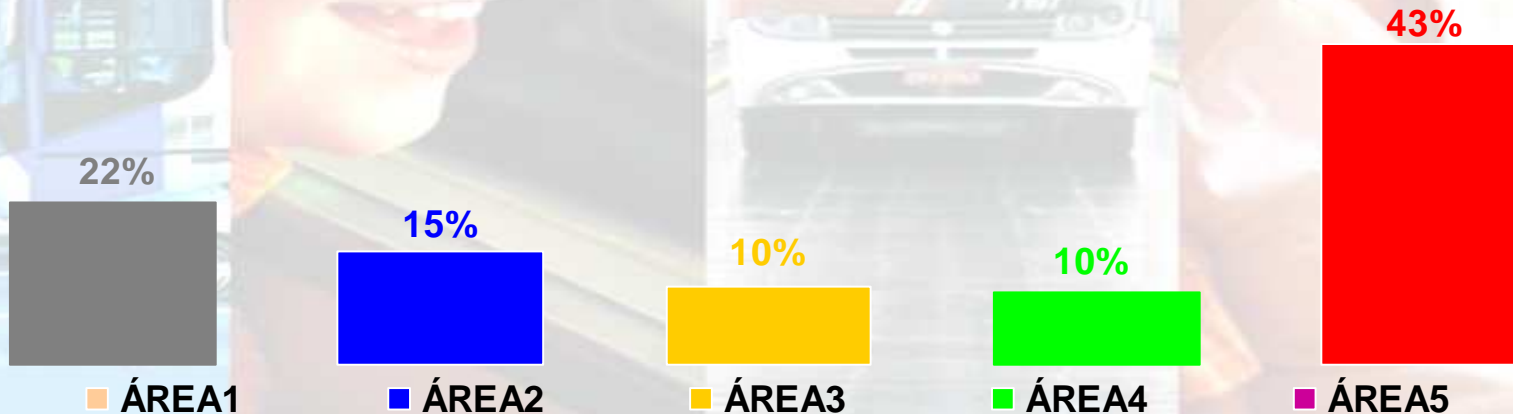
DISTRIBUIÇÃO DE FROTA E FALHAS POR ÁREA - 2006

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

FROTA OPERANTE



FALHAS DE LINHA E FROTA CONSTATADAS

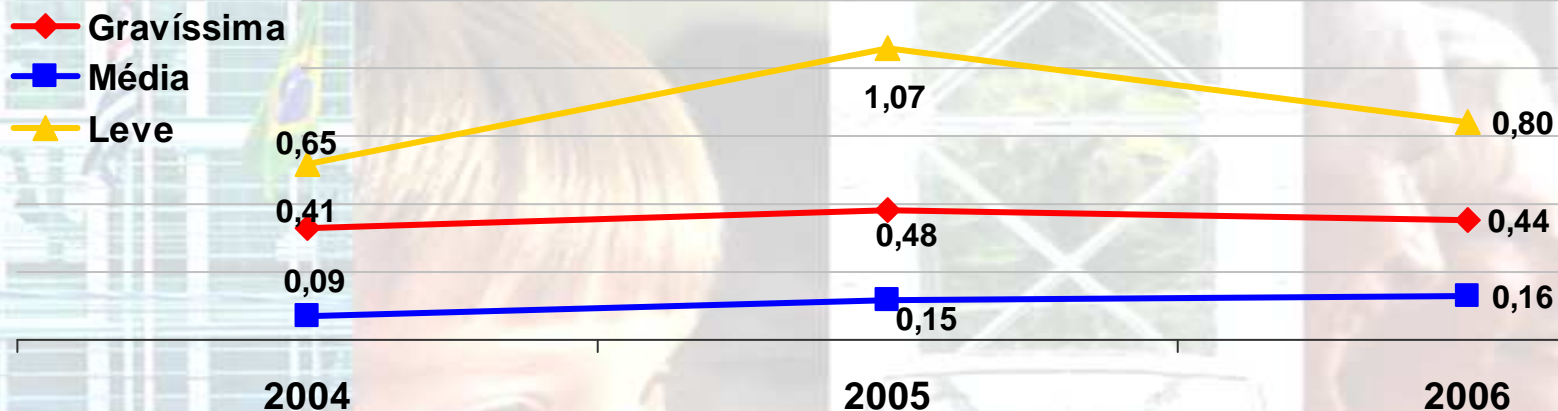




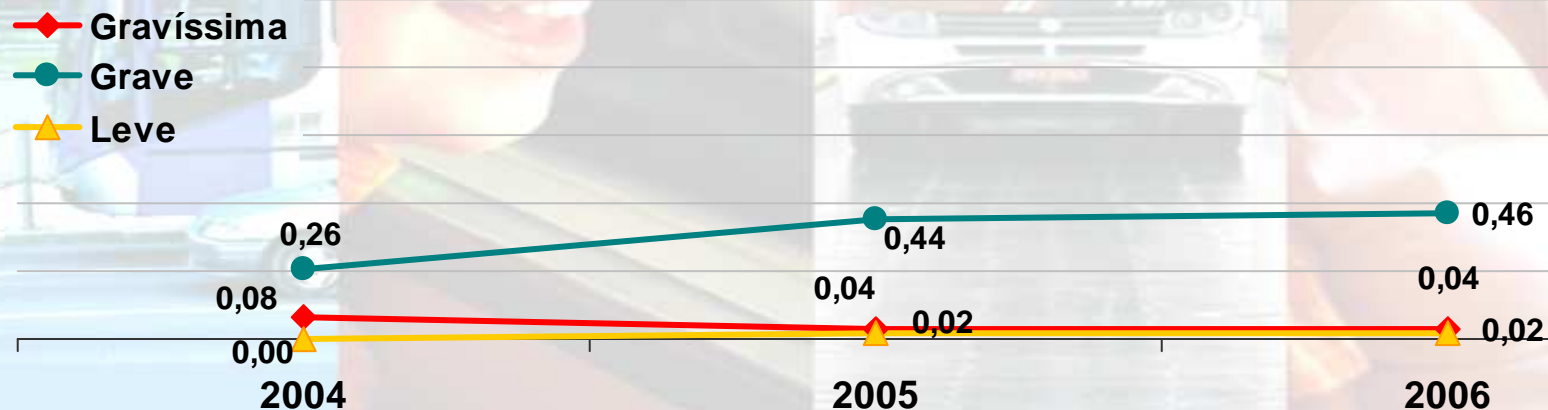
MÉDIA DAS FALHAS POR TIPO - SISTEMA

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

MÉDIA DE FALHAS CONSTATADAS-FROTA

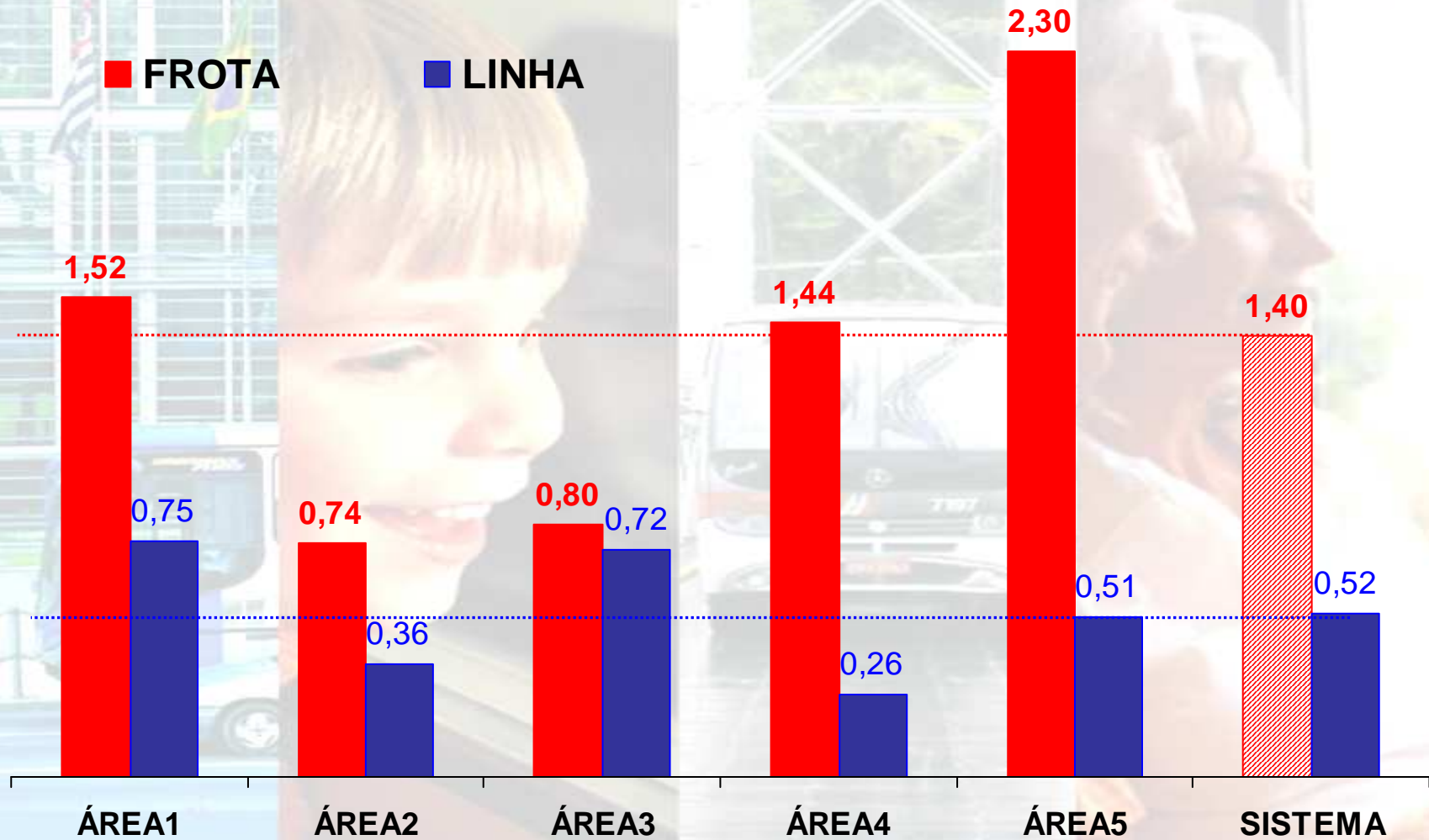


MÉDIA DE FALHAS CONSTATADAS-LINHA



MÉDIA DE FALHAS 2006 - POR ÁREA

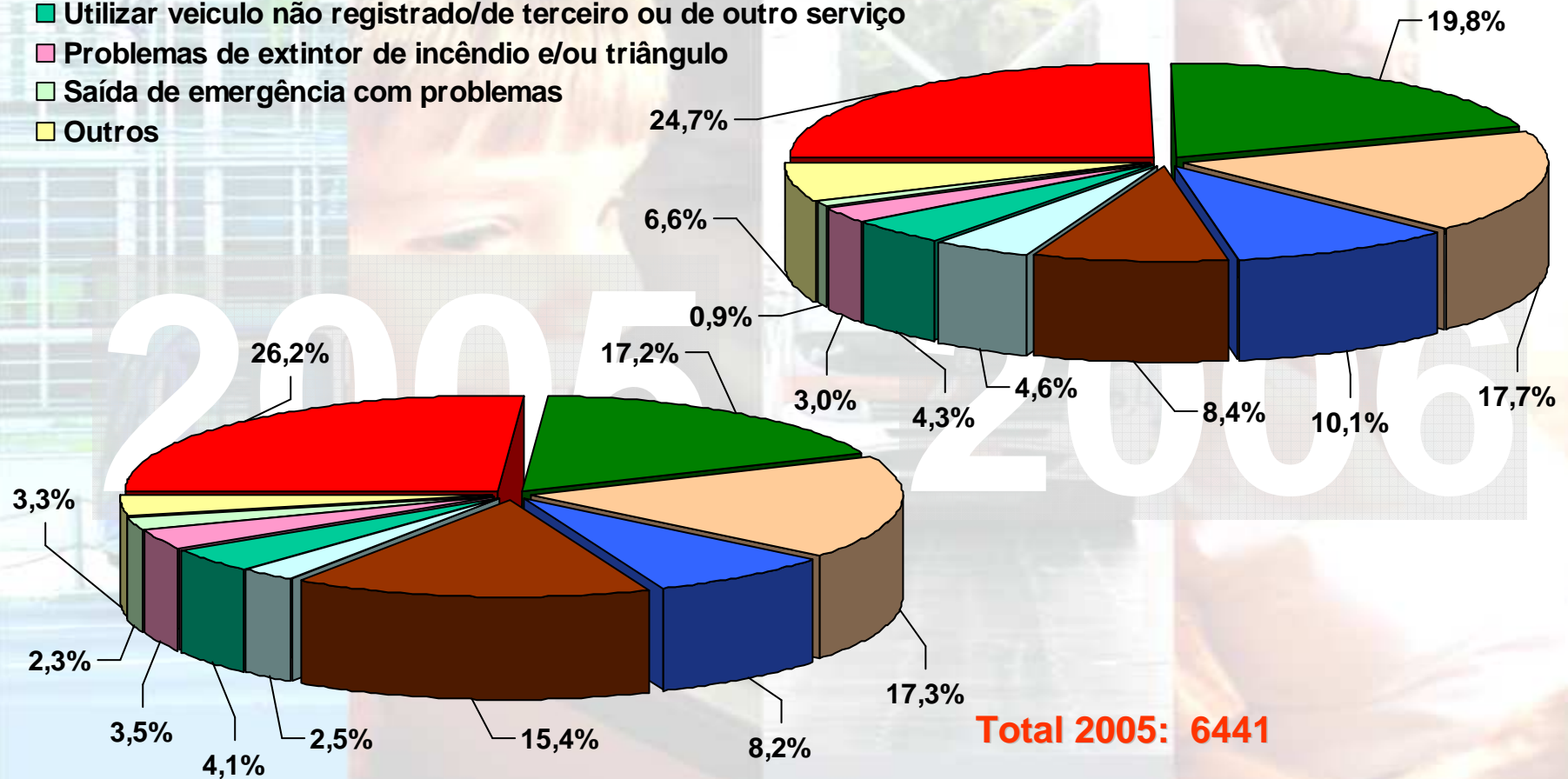
IQO - Índice de qualidade de operação - RMS



FALHAS DE FROTA MAIS FREQUENTES

- Veic. em operação com o banco danificado/faltando/molhado/sujo IQO - Índice de qualidade de operação - RMS
- Problemas de elétrica seta/farol/lanterna/freio/vigia/placa/painel
- Veic. em operação com o piso liso/solto/sujo/escorregadio
- Comunicação interna com problemas
- Veículo em operação c/ carroceria suja interna/externa
- Não manter cobrador de passagem
- Utilizar veículo não registrado/de terceiro ou de outro serviço
- Problemas de extintor de incêndio e/ou triângulo
- Saída de emergência com problemas
- Outros

Total 2006: 5610

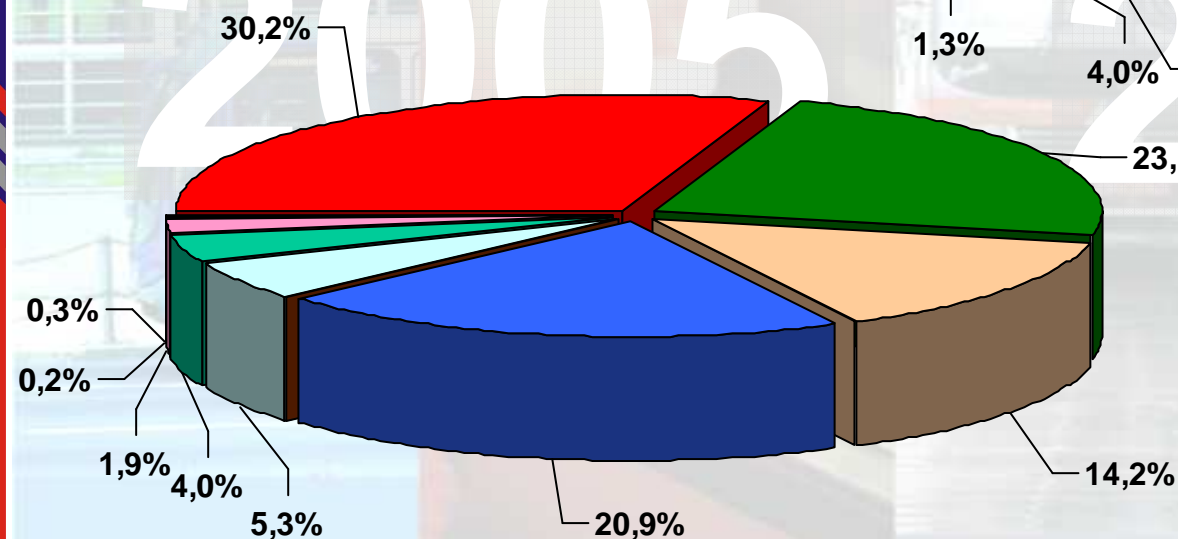
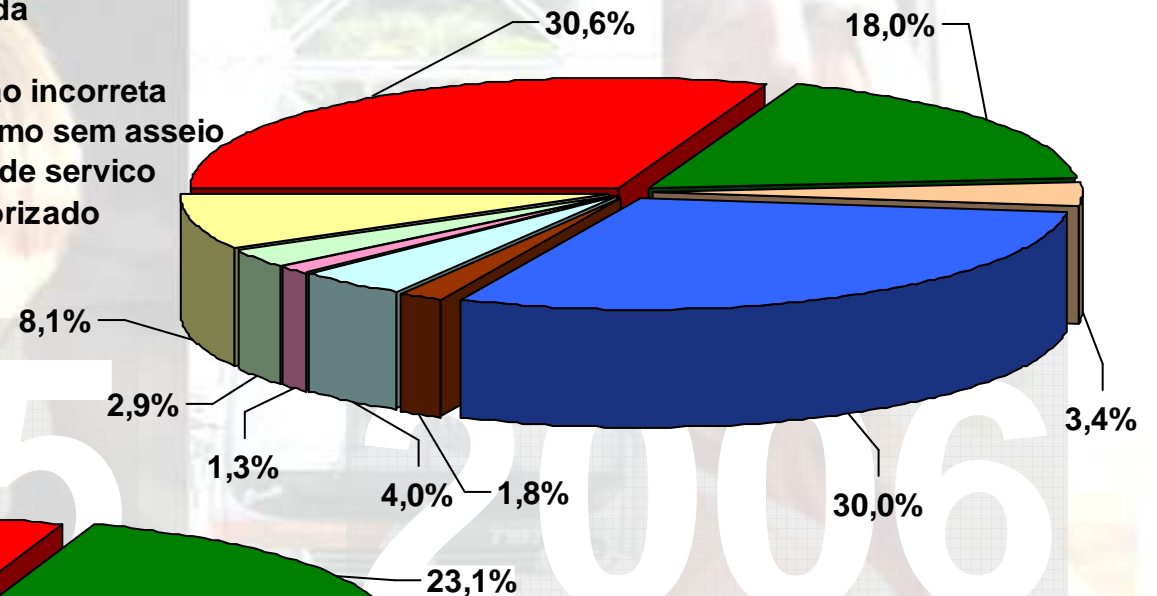


FALHAS DE LINHA MAIS FREQUENTES

IQO - Índice de qualidade de operação - RMSP

- Não cumprir programa horário
- Não dispor/vender ou receber bilhete de integração
- Transportar passageiros além do limite permitido ou pingente
- Cobrar a maior ou a menor a tarifa fixada
- Alterar terminal final/inicial
- Veículo em operação com denominação incorreta
- Trabalhar sem uniforme ou com o mesmo sem asseio
- Não cumprir determinação em matéria de serviço
- Operar serviço complementar não autorizado
- Outros

Total 2006: 621

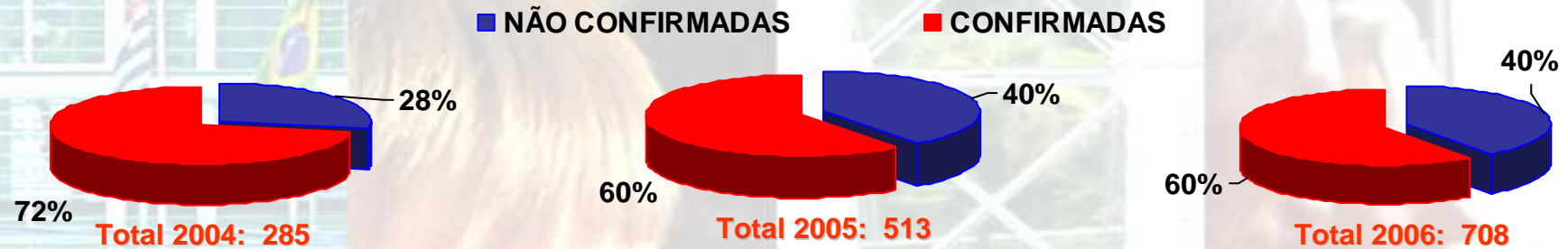


Total 2005: 626

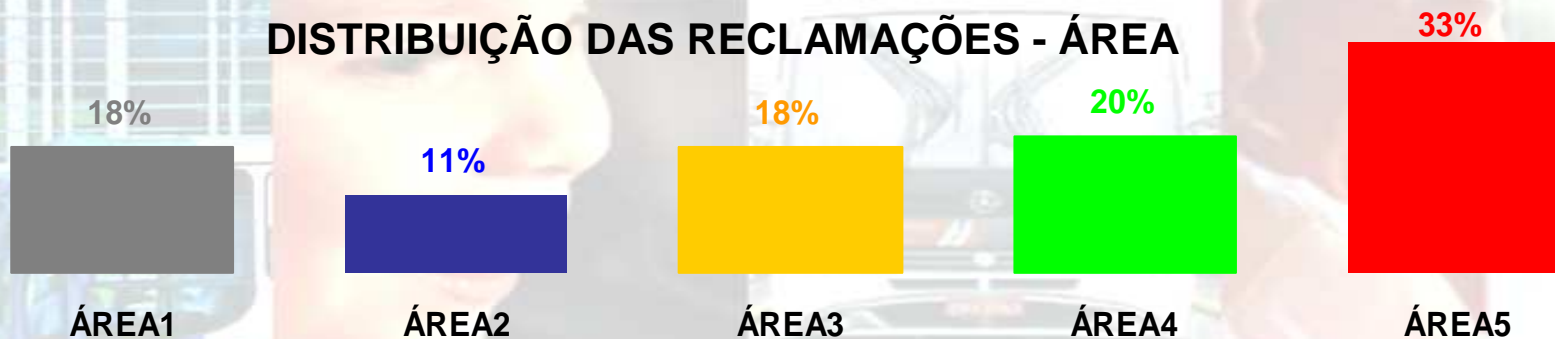
RECLAMAÇÕES

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

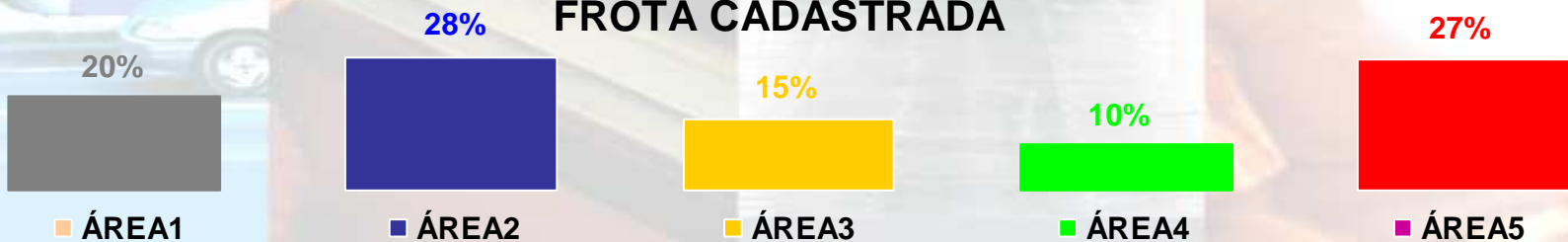
RECLAMAÇÕES RECEBIDAS E FISCALIZADAS - SISTEMA



DISTRIBUIÇÃO DAS RECLAMAÇÕES - ÁREA

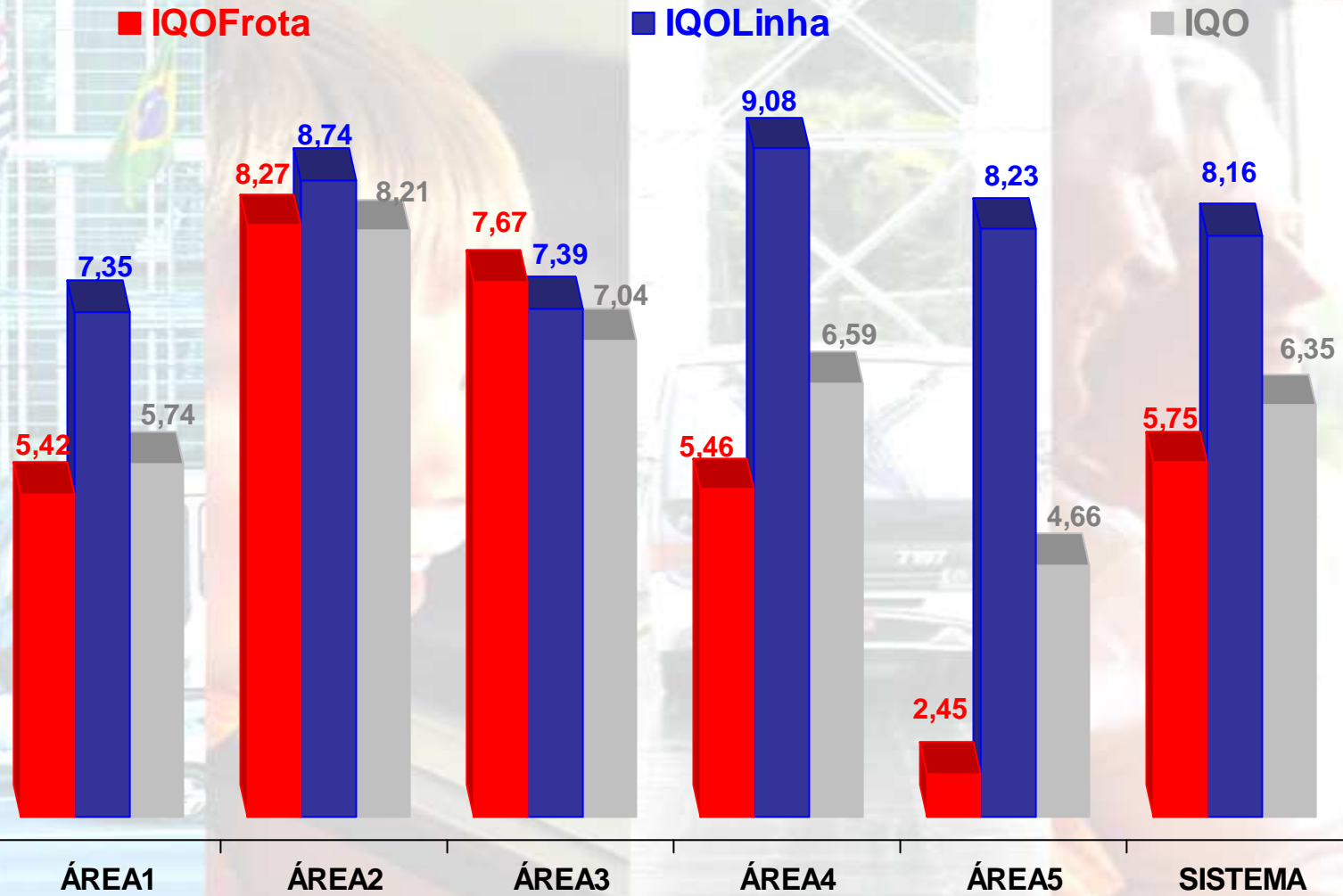


FROTA CADASTRADA



IQO - IQOFrota - IQOLinha

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS





IQO – EMPRESAS CERTIFICADAS - 2006

IQO - Índice de qualidade de operação - RMS

CERTIFICADAS

CLAS.	EMPRESA	IQO
1º	CARAPICUIBA	8,96
2º	OSASCO	8,85
3º	RADIAL	8,83
4º	DEL REY	8,56
5º	URUBUPUNGÁ	8,55
6º	CIDADE DE CAIEIRAS	8,41
7º	GUARULHOS TRANSP.	8,35
8º	JACAREÍ	8,25
9º	PIRAJUÇARA	8,13

DESTAQUES

EMPRESA	2005	2006	EVOLUIU
PASSARO MARRON	32º	10º	22
EUSA	35º	15º	20
GUARULHOS TRANSP.	25º	7º	18
TRANSGUARULHENSE	39º	24º	15



IQO – APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS

CLAS.	EMPRESA	IQO	CLAS.	EMPRESA	IQO	CLAS.	EMPRESA	IQO
1º	CARAPICUIBA	8,96	19º	GUARULHOS	7,35	37º	RIGRAS	5,70
2º	OSASCO	8,85	20º	MAIRIPORÃ	7,28	38º	JULIO SIMÕES	5,51
3º	RADIAL	8,83	21º	SÃO JOSÉ	7,18	39º	SÃO CAMILO	5,47
4º	DEL REY	8,56	22º	HIMALAIA	7,16	40º	RIBEIRÃO PIRES	5,20
5º	URUBUPUNGÁ	8,55	23º	VENEZA	7,13	41º	FERRAZ	5,16
6º	CIDADE DE CAIEIRAS	8,41	24º	TRANSGUARULHENSE	7,10	42º	SOAMIN	5,02
7º	GUARULHOS TRANSP	8,35	25º	EXPRESSO SBC	7,00	43º	TRANSVALE TRANSP	4,75
8º	JACAREÍ	8,25	26º	ABC	6,92	44º	TRANSMETRO	4,70
9º	PIRAJUÇARA	8,13	27º	POÁ	6,89	45º	VIDAZUL	4,64
10º	PASSARO MARRON	7,98	28º	VILA GALVÃO	6,66	46º	RIACHO GRANDE	4,53
11º	PARQUE DAS NAÇÕES	7,97	29º	VIPE	6,33	47º	UTINGA	4,30
12º	TRANSDUTRA	7,97	30º	INTER-BUS	6,32	48º	MITO TURISMO	3,96
13º	MORATENSE	7,88	31º	INDEPENDÊNCIA	6,25	49º	EAOSA	3,47
14º	TRANS BUS	7,86	32º	SANTA PAULA	6,13	50º	TRIÂNGULO	2,32
15º	EUSA	7,86	33º	MIRACATIBA	6,09	51º	HUMAITÁ	0,88
16º	BB	7,64	34º	CIDADE VERDE	6,00	52º	CAMPO LIMPO	0,00
17º	RALIP TRANSPORTES	7,58	35º	METRA	5,98	53º	IMIGRANTES	0,00
18º	SUZANO	7,49	36º	TUCURUVI	5,85			

Área 1

Área 2

Área 3

Área 4

Área 5

EMTU

METROPOLITANO



IQF

Índice de Qualidade da Frota

IQT - Índice de Qualidade do Transporte

IQF - ÍNDICE DE QUALIDADE DA FROTA

IQF - Índice de qualidade da frota - RMS

- **Regulamentado pela Resolução STM 435/95**
 - *Realizada na garagem da empresa*
 - *Período noturno (22:00 às 3:00 h)*
 - *04 ciclos anuais (Trimestral)*
 - *100 % dos veículos cadastrados*



- **345 itens inspecionados por veículo**

- *Segurança*
- *Manutenção*
- *Equipamentos Obrigatórios*
- *Conforto*
- *Conservação*





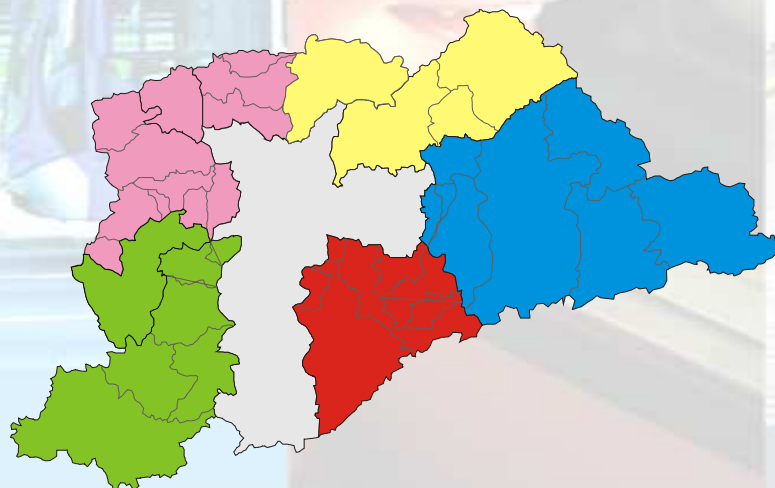
IQF - ÍNDICE DE QUALIDADE DA FROTA

2004 e 2005

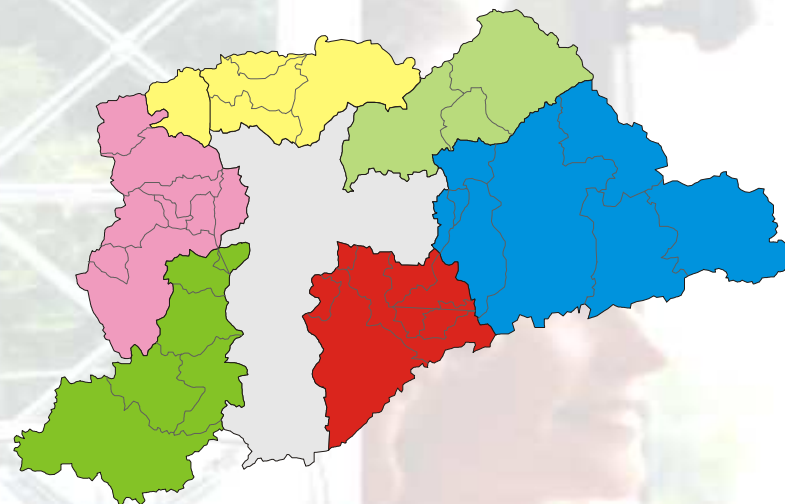
52 Empresas

6 Sub-regiões

ADEQUAÇÃO PARA O NOVO MODELO (CONCESSÃO)



IQF - Índice de qualidade da frota - RMS



2006

52 Empresas

5 áreas de Concessão



IQF - FORMULA DE CÁLCULO

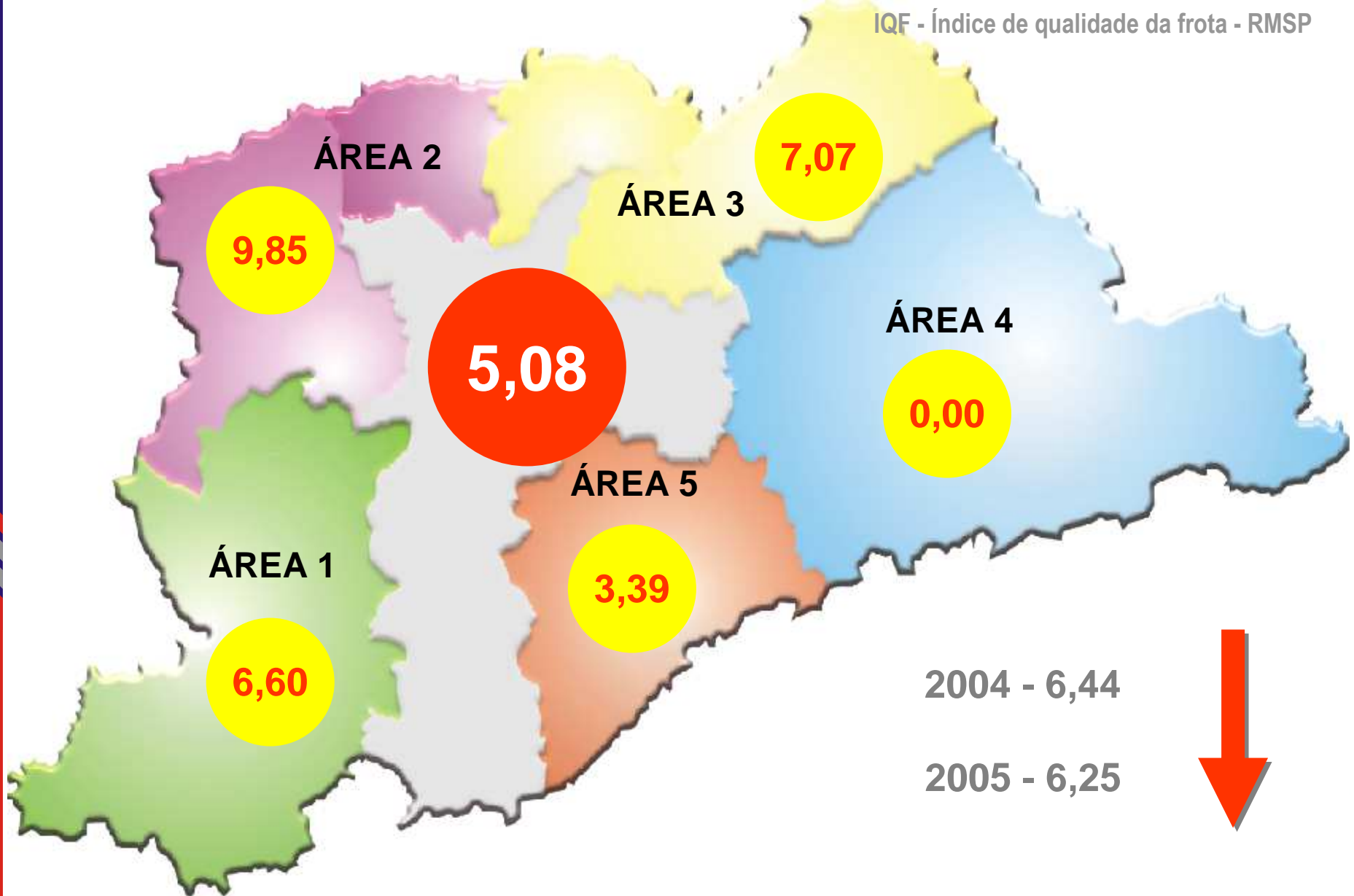
IQF - Índice de qualidade da frota - RMC

$$IQF = \left\{ 10 - \left[\left(\frac{4 FSE + 2 FMA + 2 FEQ + FCF + FCS + FVE}{VI} \right) \cdot \left(2,0 - \frac{FS}{FD} \right) \right] \right\} \cdot \frac{VI}{VP}$$

	<u>DESCRIÇÃO</u>	<u>PESO</u>
IQF	Índice de Qualidade da Frota	
FSE	Quantidade de falhas relativas à segurança	4
FMA	Quantidade de falhas relativas à manutenção	2
FEQ	Quantidade de falhas relativas aos equipamentos	2
FCF	Quantidade de falhas relativas ao conforto	1
FCS	Quantidade de falhas relativas à conservação	1
FVE	Quantidade de falhas relativas aos veículos especiais	1
FS	Total de falhas sanadas	
FD	Total de falhas detectadas	
VI	Veículos inspecionados	
VP	Veículos programados para inspeção	

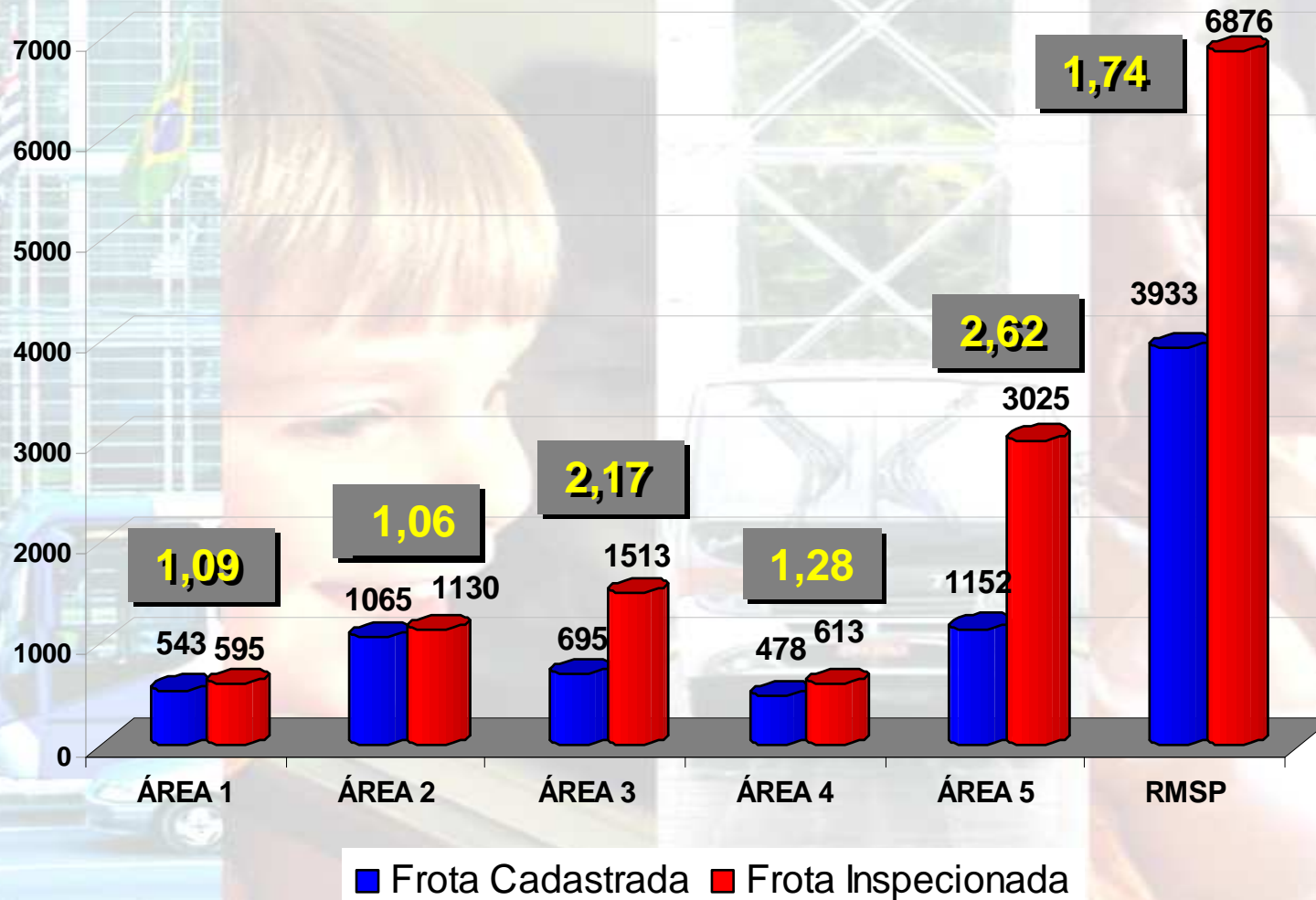
IQF - RESULTADOS POR ÁREAS

IQF - Índice de qualidade da frota - RMSF



FROTA CADASTRADA X FROTA INSPECIONADA

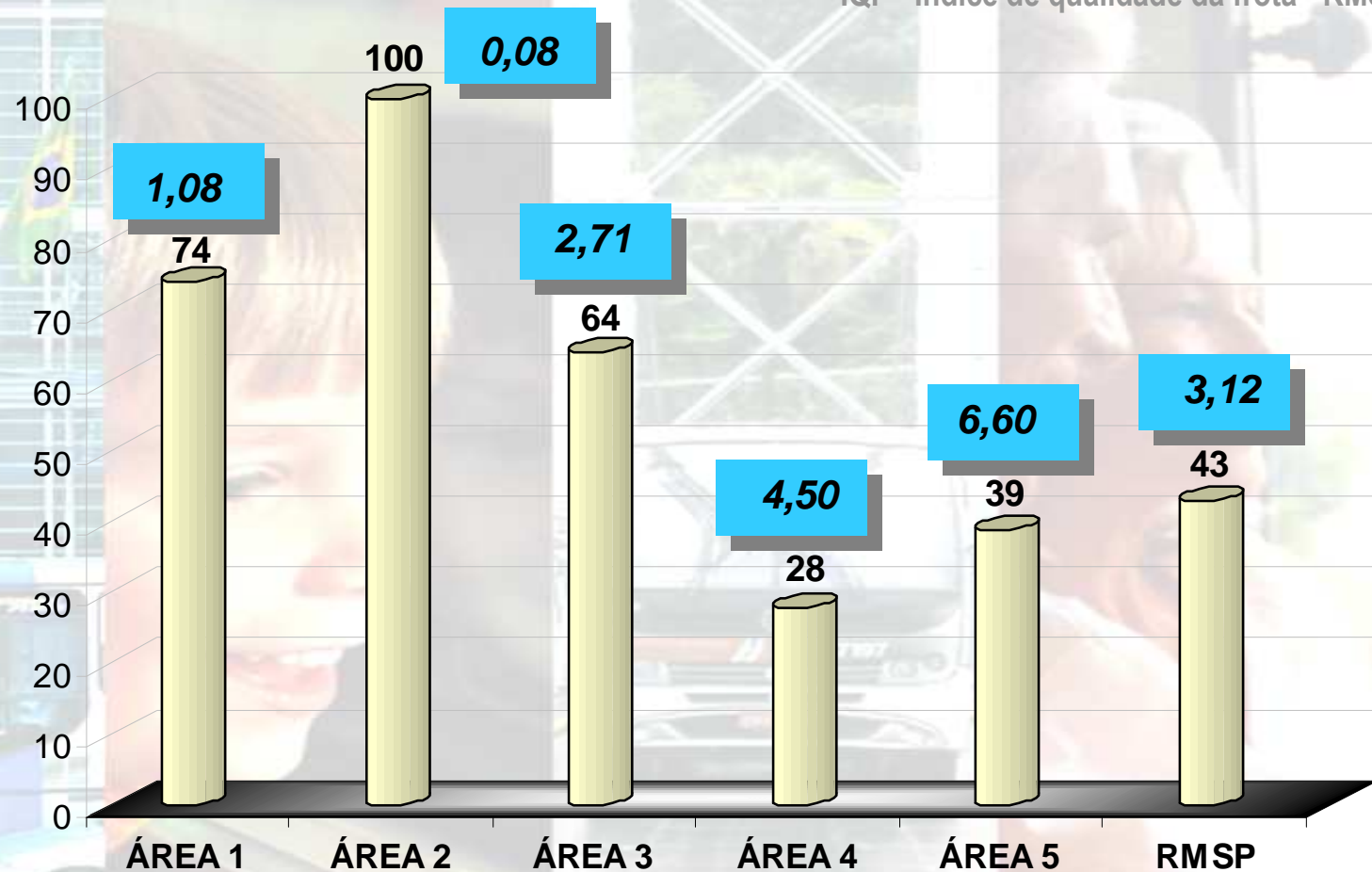
IQF - Índice de qualidade da frota - RMSP



■ Média de Inspeções por Veículo

PORCENTAGENS DE FALHAS CORRIGIDAS

IQF - Índice de qualidade da frota - RMS



FALHAS CONSTATADAS

588

85

1.884

2.150

7.600

12.307

FALHAS CORRIGIDAS

433

85

1.205

606

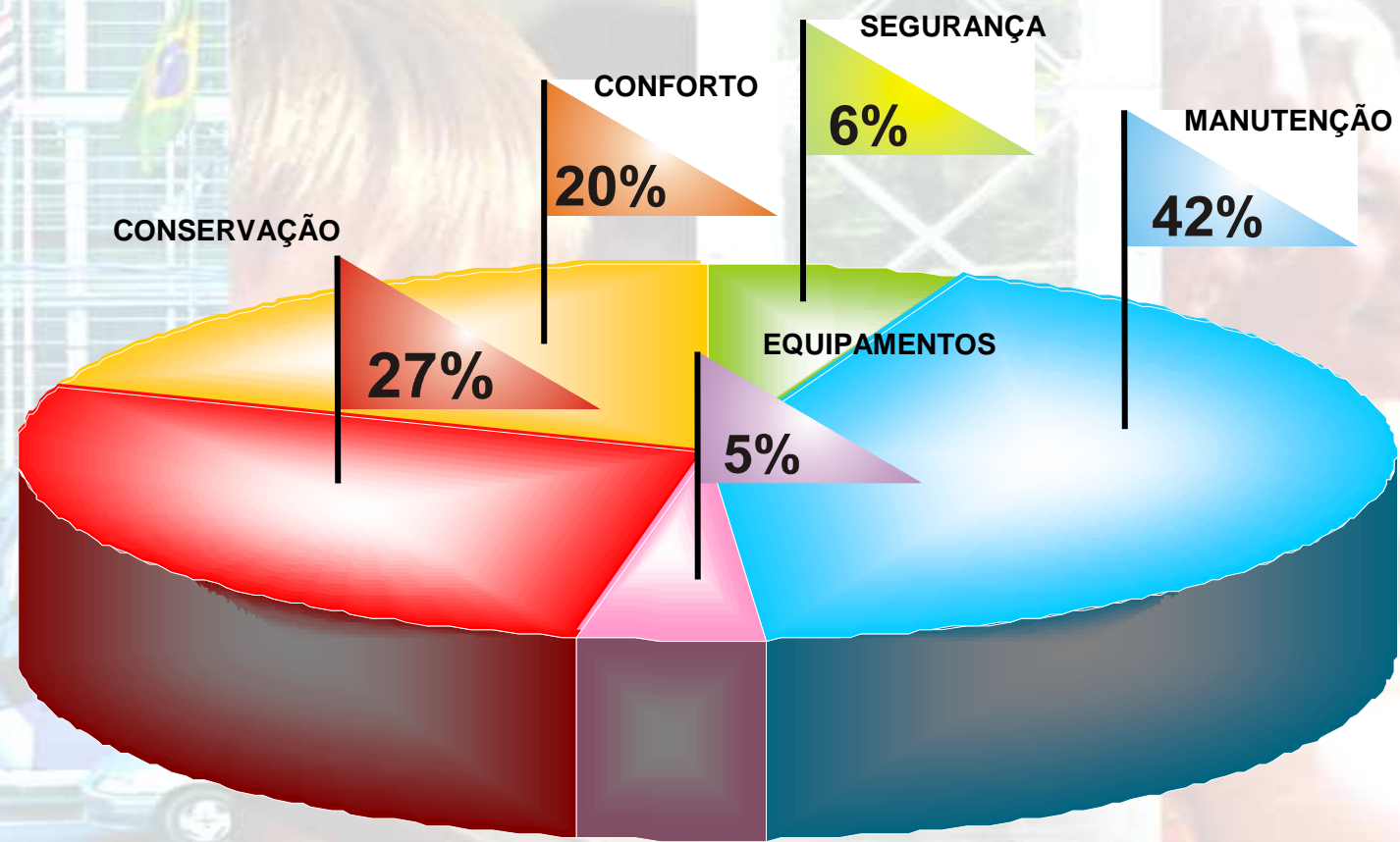
2990

5.313

■ Média de Falhas Constatadas por Veículo

IQF - FREQUÊNCIA DE FALHAS POR TIPO (RMSP)

IQF - Índice de qualidade da frota - RMSP





CLASSIFICAÇÃO DO IQF 2006

IQF - Índice de qualidade da frota - RMSF

 Conceito
 ÓTIMO

 Conceito
 BOM

POS	EMPRESA	IQF	POS	EMPRESA	IQF
1º	CIDADE DE CAIEIRAS	9,91	27º	SANTA PAULA	8,51
2º	HIMALAIA	9,90	28º	MAIRIPORÃ	8,49
3º	RALIP	9,90	29º	VENEZA	8,33
4º	B.B.	9,87	30º	SUZANO	8,24
5º	URUBUPUNGÁ	9,85	31º	GUARULHOS TRANSPORT	8,21
6º	ABC	9,85	32º	HUMAITÁ	7,84
7º	RADIAL	9,78	33º	INTER-BUS	7,57
8º	OSASCO	9,73	34º	POÁ	7,46
9º	PASSÁRO MARRON	9,68	35º	JÚLIO SIMÕES	7,27
10º	JACAREÍ	9,67	36º	TRANSMETRO	7,26
11º	CARAPICUIBA	9,47	37º	RIGRAS	7,20
12º	VILA GALVÃO	9,44	38º	SOAMIN	6,86
13º	TRANSDUTRA	9,41	39º	SÃO CAMILO	6,29
14º	PIRAJUÇARA	9,39	40º	RIACHO GRANDE	6,19
15º	VIDAZUL	9,38	41º	METRA	5,96
16º	VIPE	9,31	42º	TRANSGUARULHENSE	5,88
17º	TUCURUVI	9,20	43º	PARQUE DAS NAÇÕES	5,75
18º	MIRACATIBA	9,10	44º	UTINGA	4,68
19º	TRANS-BUS	8,94	45º	GUARULHOS	4,52
20º	TRIÂNGULO	8,91	46º	TRANSVALE	2,61
21º	EUSA	8,90	47º	IMIGRANTES	0,00
22º	EXPRESSO SÃO BERNARDI	8,88	48º	EAOSA	0,00
23º	MORATENSE	8,81	49º	RIBEIRÃO PIRES	0,00
24º	DEL REY	8,71	50º	FERRAZ	0,00
25º	CIDADE VERDE	8,67	51º	MITO	0,00
26º	SÃO JOSÉ	8,64	52º	INDEPENDÊNCIA	0,00

 Conceito
 BOM

 Conceito
 REGULAR

 Conceito
 RUIM

 Conceito
 PÉSSIMO



IQF - 2006

IQF - Índice de qualidade da frota - RMS



EMPRESAS CERTIFICADAS

ABC

B.B.

CARAPICUIBA

CIDADE DE CAIEIRAS

HIMALAIA

JACAREÍ

MIRACATIBA

OSASCO

PASSÁRO MARRON

PIRAJUÇARA

RADIAL

RALIP

TRANSUTRA

URUBUPUNGÁ

VIDAZUL

VILA GALVÃO

VIPE

Área 1

Área 2

Área 3

Área 5

Área 4



IQE

Índice de Qualidade Econômico-Financeira

IQT - Índice de Qualidade do Transporte



IQE - ÍNDICE DE QUALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMS

- **Objetivos**
 - Verificar a situação econômica e financeira da empresa operadora
 - Avaliar seu desempenho econômico-financeiro
- **Fontes de dados**
 - Informações enviadas pelas empresas - resolução snm 151/87
 - Balanço patrimonial das empresas operadoras
 - Demonstração de resultados das empresas operadoras
 - Dados mensais de demandas e custos



METODOLOGIA - INDICADORES CONTÁBEIS

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMSF

INDICADORES CONTÁBEIS PARCIAIS	PESO
IQEC – ESTRUTURA DE CAPITAL	
PARTICIPAÇÃO CAPITAL TERCEIROS	60%
COMPOSIÇÃO DO ENDIVIDAMENTO	10%
IMOBILIZAÇÃO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	20%
IMOBILIZAÇÃO RECURSOS NÃO CORRENTES	10%
IQL – LIQUIDEZ	
LIQUIDEZ GERAL	30%
LIQUIDEZ CORRENTE	50%
LIQUIDEZ SECA	20%
IQER – RENTABILIDADE	
GIRO DO ATIVO	20%
MARGEM LÍQUIDA	10%
RENTABILIDADE DO ATIVO	10%
RENTABILIDADE DO PATRIMÔNIO LÍQUIDO	60%



METODOLOGIA - CÁLCULO

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMS

- ÍNDICE DE QUALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA

$$IQE_b = 0,4 IQEC + 0,2 IQEL + 0,4 IQER$$

IQE = ÍNDICE DE QUALIDADE ECONÔMICO-FINANCEIRA DA EMPRESA

IQEC = ÍNDICE DE ESTRUTURA DE CAPITAL

IQEL = ÍNDICE DE LIQUIDEZ

IQER = ÍNDICE DE RENTABILIDADE

AJUSTE DO IQE

BASE INFORMAÇÕES MENSAIS

ÍNDICE RECEITA/CUSTO - IRC

$$IRC_i = VR_i / VC_i$$

IRC_i = ÍNDICE RECEITA/CUSTO DO MÊS (i)

VR_i = VALOR DAS RECEITAS NO MÊS (i)

VC_i = VALOR DOS CUSTOS NO MÊS (i)

CÁLCULO DO IQE AJUSTADO

$$IQE = IQE_b + (1-IRC_i)$$

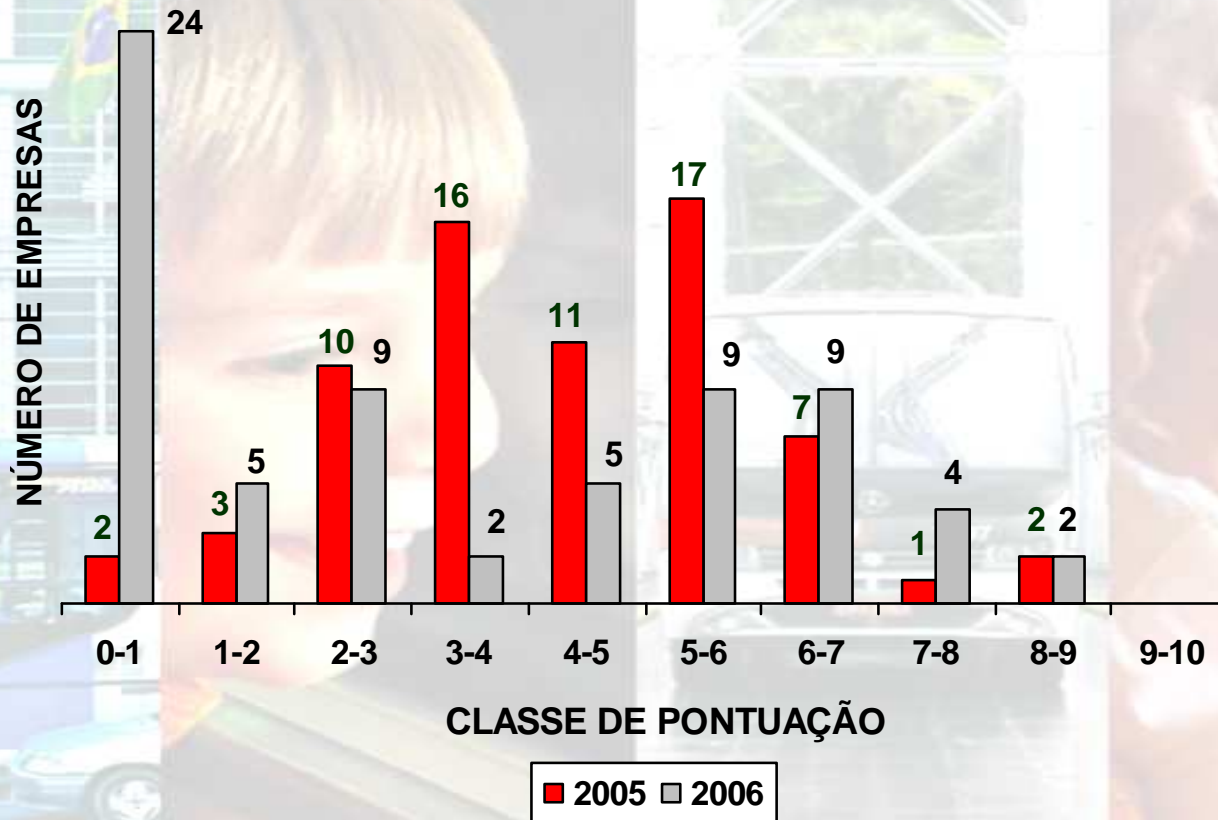
IQE_{ai} = IQE AJUSTADO NO MÊS (i)

IQE = IQE ANUAL

IRC_i = ÍNDICE RECEITA/CUSTO NO MÊS (i)

IQE 2005/2006 - PRINCIPAIS RESULTADOS DISTRIBUIÇÃO DA PONTUAÇÃO (TRÊS REGIÕES)

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMBS





RANKING IQE 2006

IQE - Índice de qualidade econômico-financeira - RMBS

CLASS.	EMPRESA	IQE	CLASS.	EMPRESA	IQE	CLASS.	EMPRESA	IQE
1º	RIGRAS	8,51	24º	TRANSMETRO	4,94	47º	VIDAZUL	0,67
2º	PÁSSARO MARRON	8,32	25º	RADIAL	4,93	48º	ROSA DOS VENTOS	0,58
3º	CIDA DE VERDE	7,86	26º	MAIRIPORÃ	4,86	49º	POÁ	0,52
4º	VIPE	7,55	27º	BONAVITA	4,44	50º	SOAMIN	0,46
5º	URUBUPUNGÁ	7,23	28º	EXPRESSO SBC	4,34	51º	INDEPENDÊNCIA	0,18
6º	TRANSDUTRA	7,15	29º	BOA VISTA	4,24	52º	SANTA PAULA	0,11
7º	RALIP	6,87	30º	MIRACATIBA	3,99	53º	ABC	-
8º	INTERSUL	6,87	31º	PIRAJUÇARA	3,67	54º	AVA	-
9º	TUCURUVI	6,79	32º	BREDA	2,94	55º	CAMPESTRE	-
10º	JULIO SIMÕES	6,66	33º	RIACHO GRANDE	2,93	56º	CAMPO LIMPO	-
11º	JACARÉI	6,52	34º	SALAMANCA	2,76	57º	CARA PICUIBA	-
12º	DEL REY	6,46	35º	TRANS BUS	2,75	58º	EAOSA	-
13º	MORATENSE	6,42	36º	IMIGRANTES	2,71	59º	FÊNIX	-
14º	OURO VERDE	6,27	37º	METRÓPOLIS	2,61	60º	FERRAZ	-
15º	JOTA JOTA	6,09	38º	EUSA	2,26	61º	HIMALAIA	-
16º	PIRACICABANA	5,99	39º	METRA	2,06	62º	HUMAITÁ	-
17º	VILA GALVÃO	5,86	40º	UTINGA	2,01	63º	INTER BUS	-
18º	PARQUE DAS NAÇÕES	5,60	41º	TRANSLITORAL	1,85	64º	MITO	-
19º	GUARULHOS	5,50	42º	TRANSVALE	1,47	65º	OSASCO	-
20º	CAIEIRAS	5,49	43º	BERTIOGA	1,47	66º	RÁPIDO LUXO	-
21º	BB	5,18	44º	TRANSGUARULHENSE	1,42	67º	RIBEIRÃO PIRES	-
22º	SUZANO	5,18	45º	SÃO JOSÉ	1,31	68º	SÃO CAMILO	-
23º	GUARULHOS TRANSPORTE	5,05	46º	TRIÂNGULO	0,98	69º	VENEZA	-

RMBS

RMC

RMSP

EMTU

METROPOLITANO



IQC

Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente

IQT - Índice de Qualidade do Transporte

CONCEITO

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP

O IQC é o índice construído através de pesquisa, pelo método de entrevistas pessoais, onde os usuários-clientes opinam sobre a qualidade dos serviços de transporte.

IQC - METODOLOGIA

dados levantados na pesquisa

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS

- **Avaliação de 33 atributos**
 - notas médias de 0 a 10
- **Reclamações/Elogios**
 - pergunta aberta
- **Perfil Sócioeconômico dos usuários**
- **Características e comportamento de uso**
- **Avaliação por Escala**
 - excelente, bom, regular, ruim e péssimo





CÁLCULO DO IQC

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS

$$\text{IQC} = \text{NP} - \text{IRP}$$

NP
NOTA MÉDIA
DA PESQUISA

- ❑ ESCALA DE ZERO A DEZ
- ❑ 33 ATRIBUTOS AVALIADOS
- ❑ 5 CATEGORIAS:
 - ◆ EXÓGENOS
 - ◆ FROTA
 - ◆ OPERAÇÃO
 - ◆ INFORMAÇÃO
 - ◆ TRIPULAÇÃO
 - ◆ NOTA GERAL

IRP
ÍNDICE DE RECLAMAÇÕES
POR PESQUISA

$$\text{IRP} = (\text{R} - \text{E}) / \text{A}$$

ONDE

R = RECLAMAÇÕES

E = ELOGIOS

A = AMOSTRA



CRITÉRIOS DE AMOSTRA

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSp

100% das empresas da Região Metropolitana de São Paulo

21.583 entrevistas

306 linhas (46%)

82% da demanda

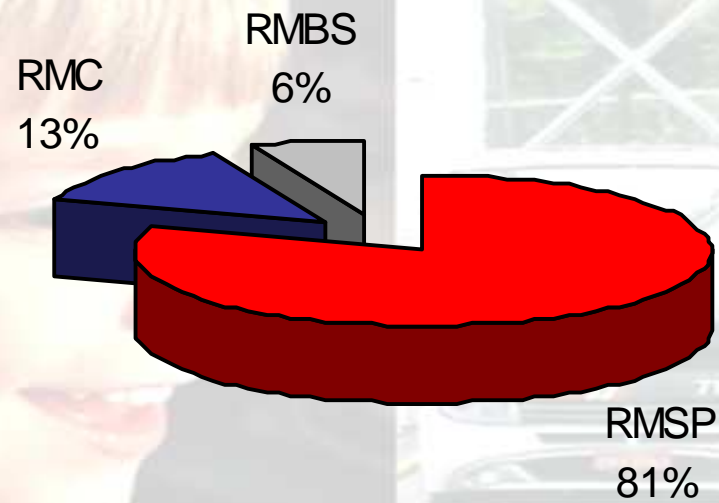
Base de 400 entrevistas por empresa

Média de 70 entrevistas por linha

Seleção das linhas - representatividade mínima de 5% da demanda total da empresa.

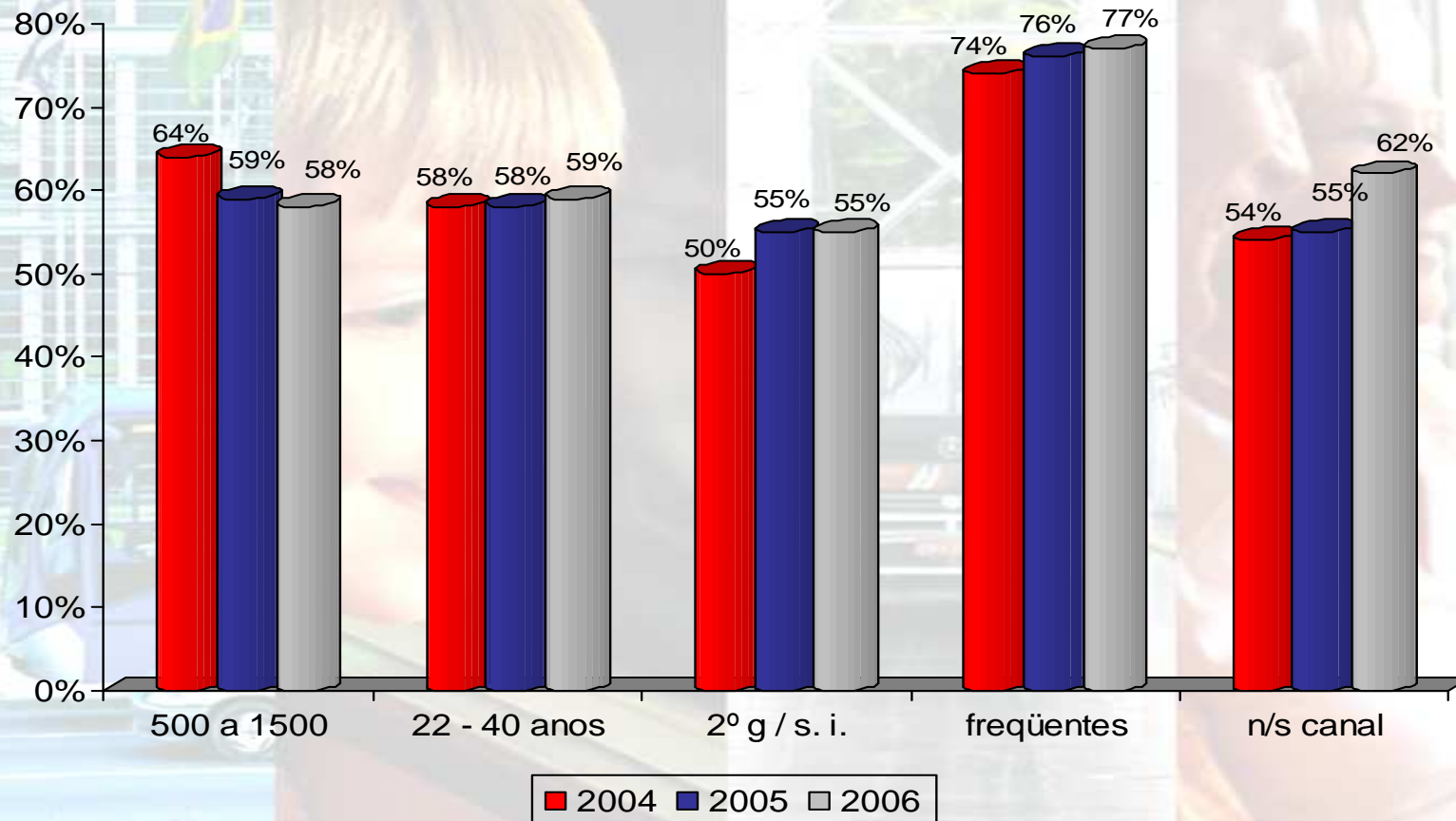
AMOSTRA POR REGIÃO 2006

Participação em 26.792 entrevistas



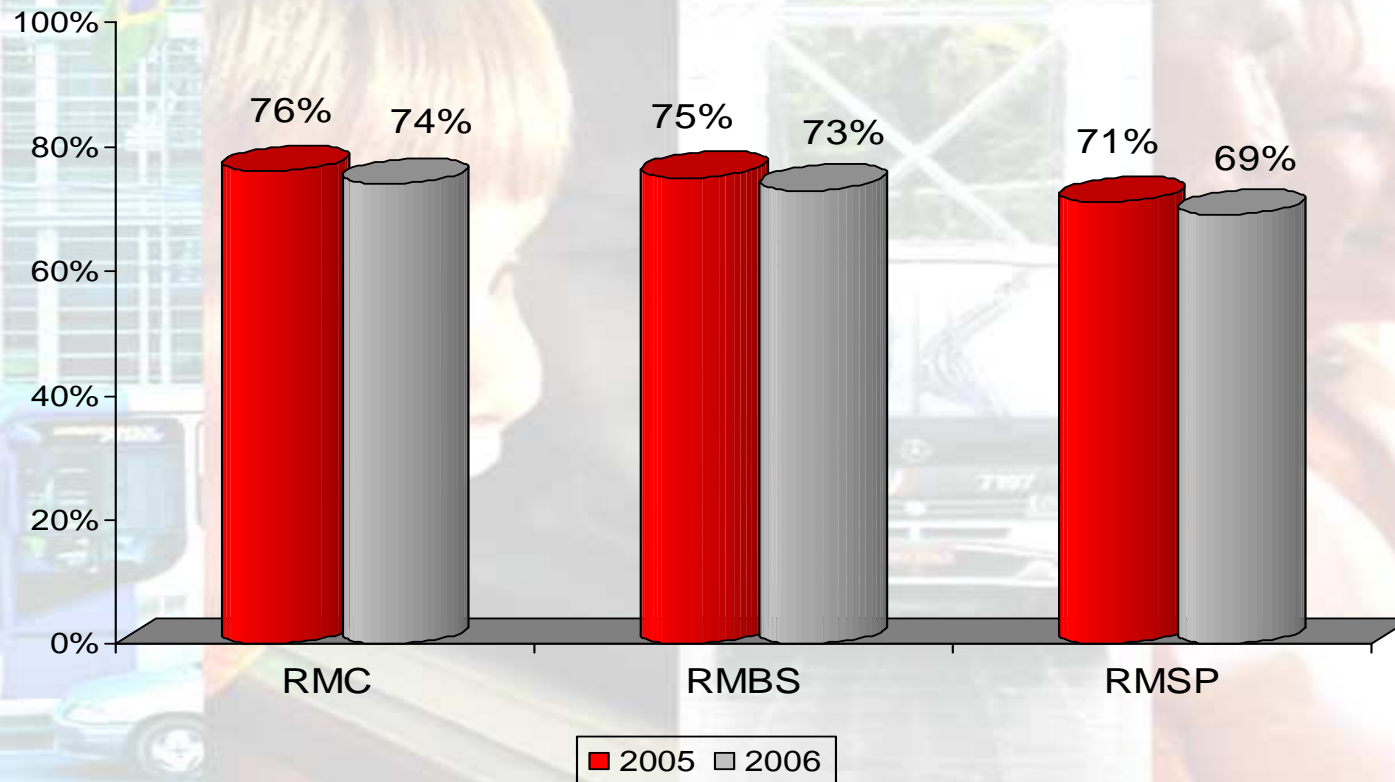
PERFIL E CARACTERÍSTICAS DE USO RMSP 2005-2006

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



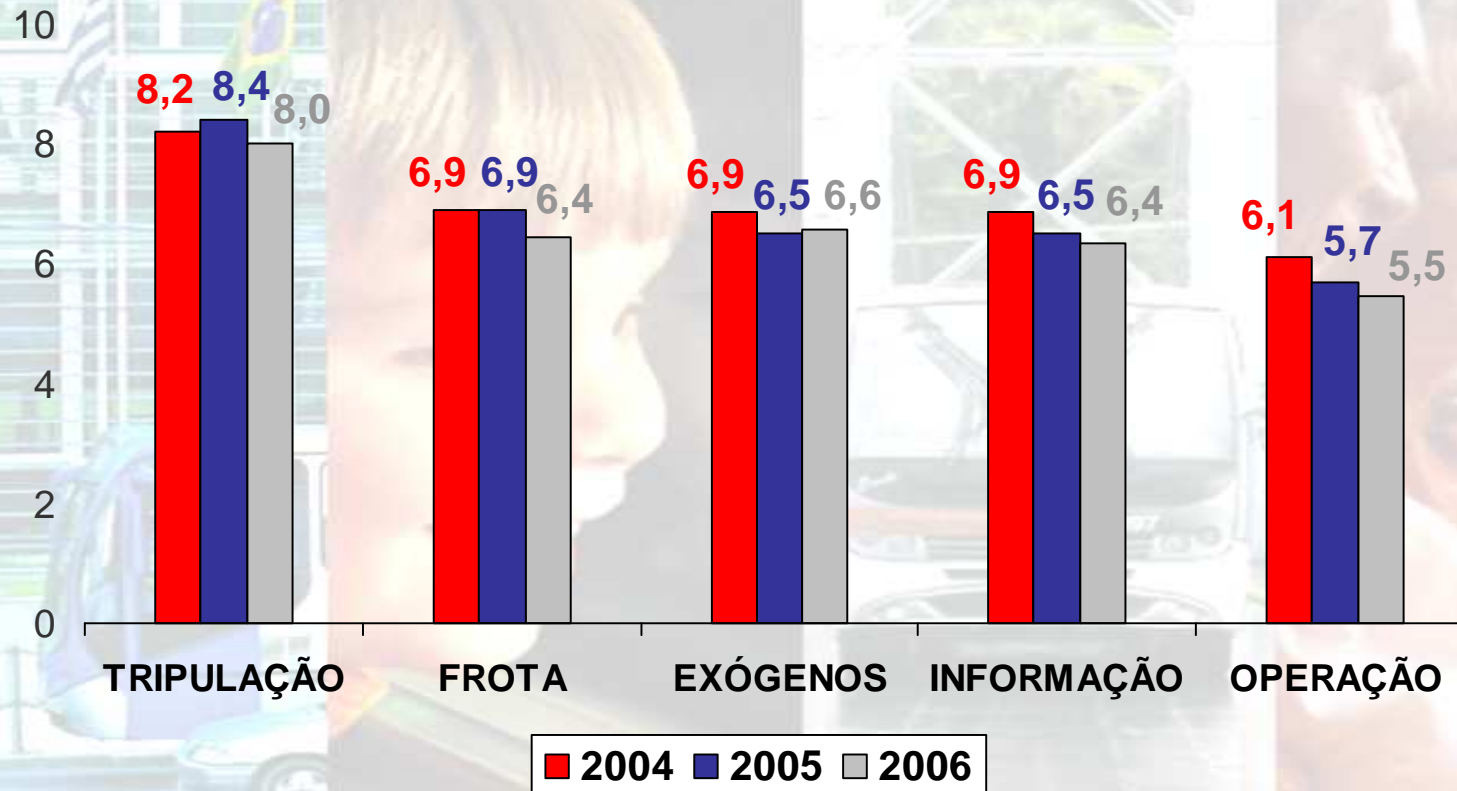
APROVAÇÃO (EXCELENTE + BOM)

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



MÉDIAS POR GRUPO DE ATRIBUTOS

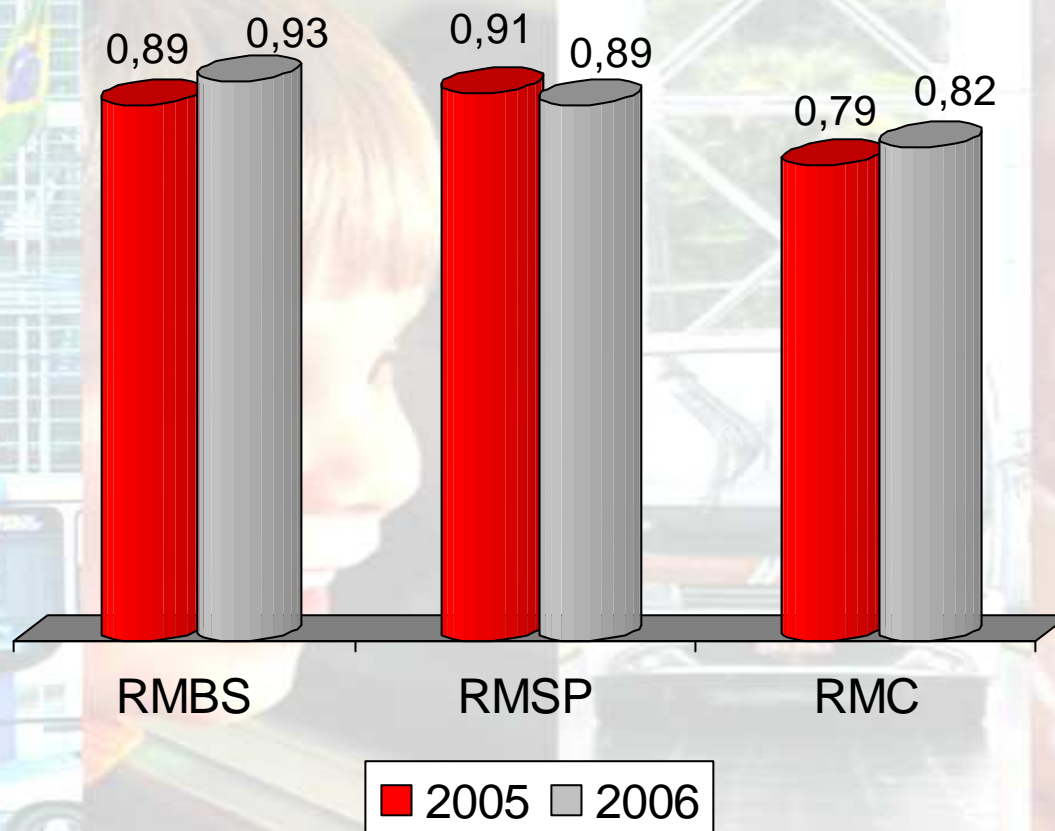
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS





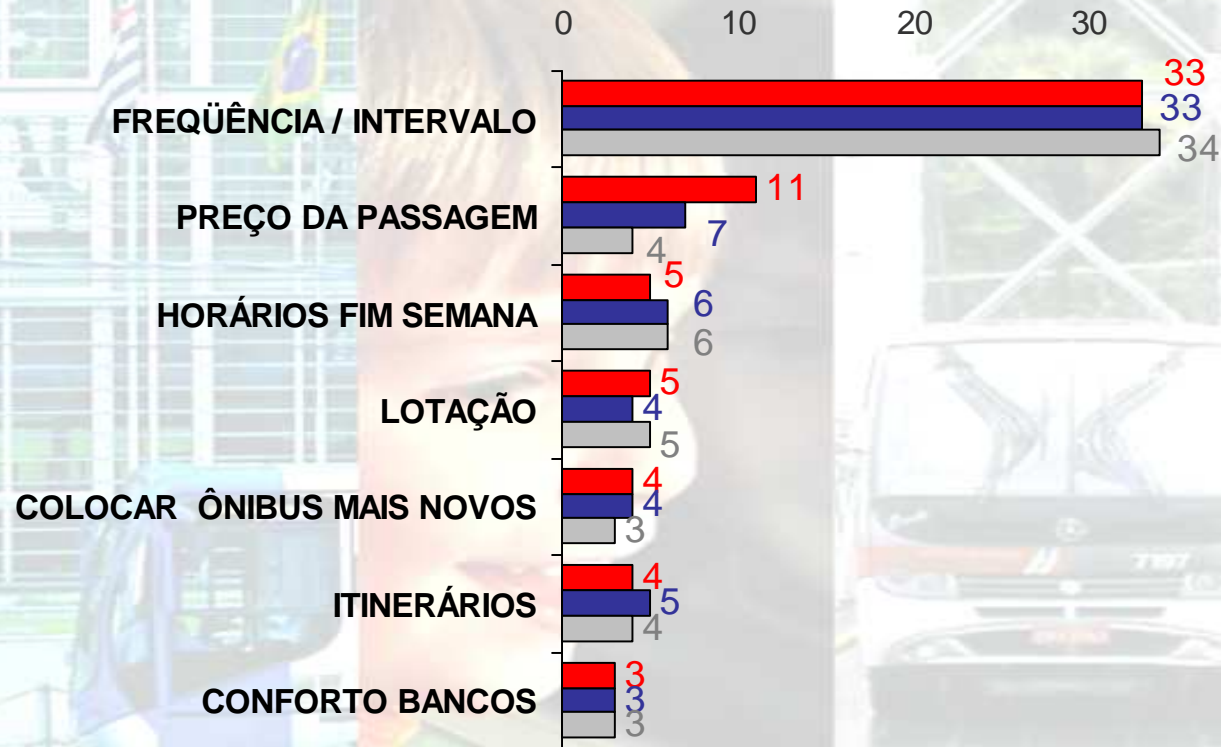
IRP - ÍNDICE DE RECLAMAÇÃO POR PESQUISA REGIÕES METROPOLITANAS 2005-2006

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS



ANÁLISE DAS RECLAMAÇÕES

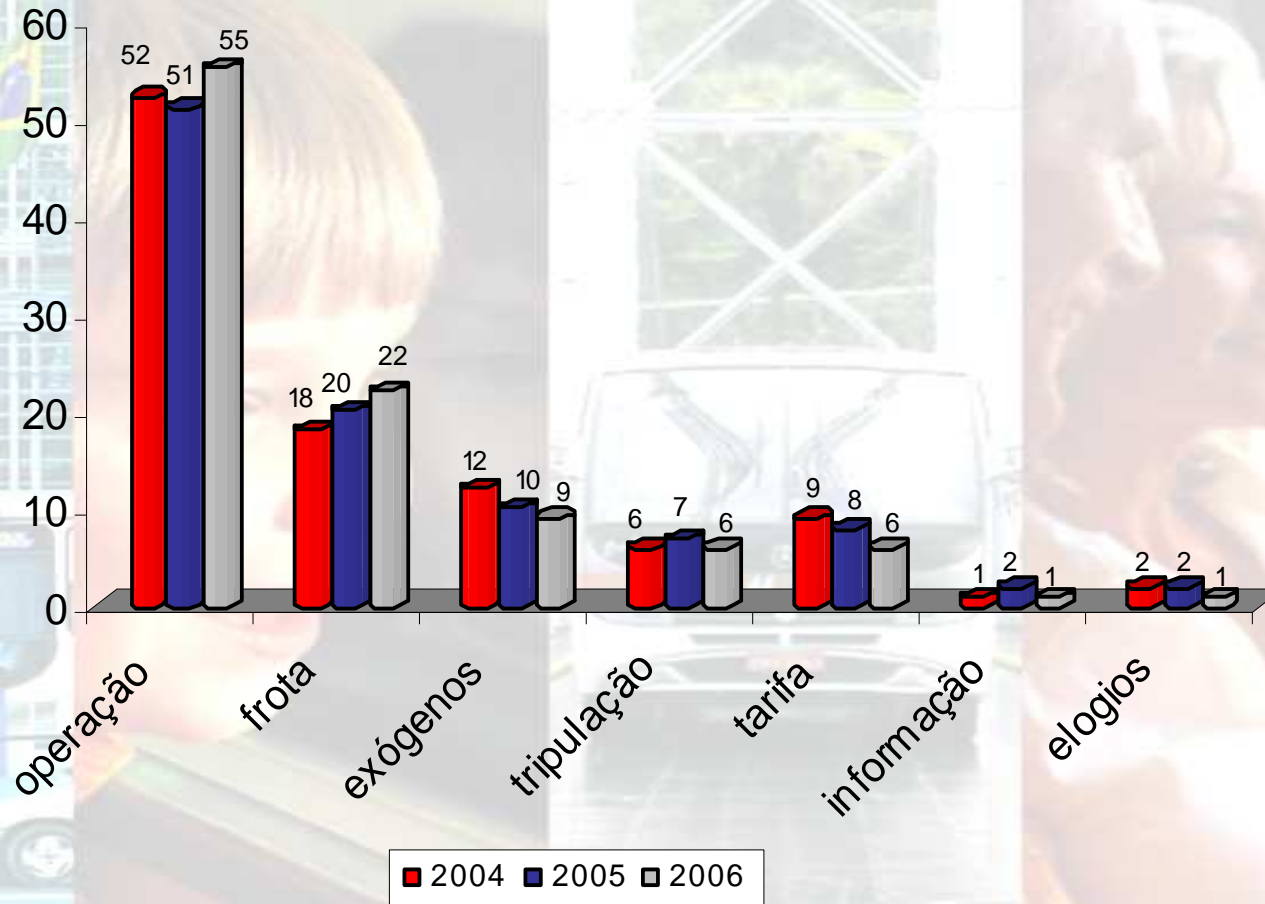
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP



■ 2004 ■ 2005 ■ 2006

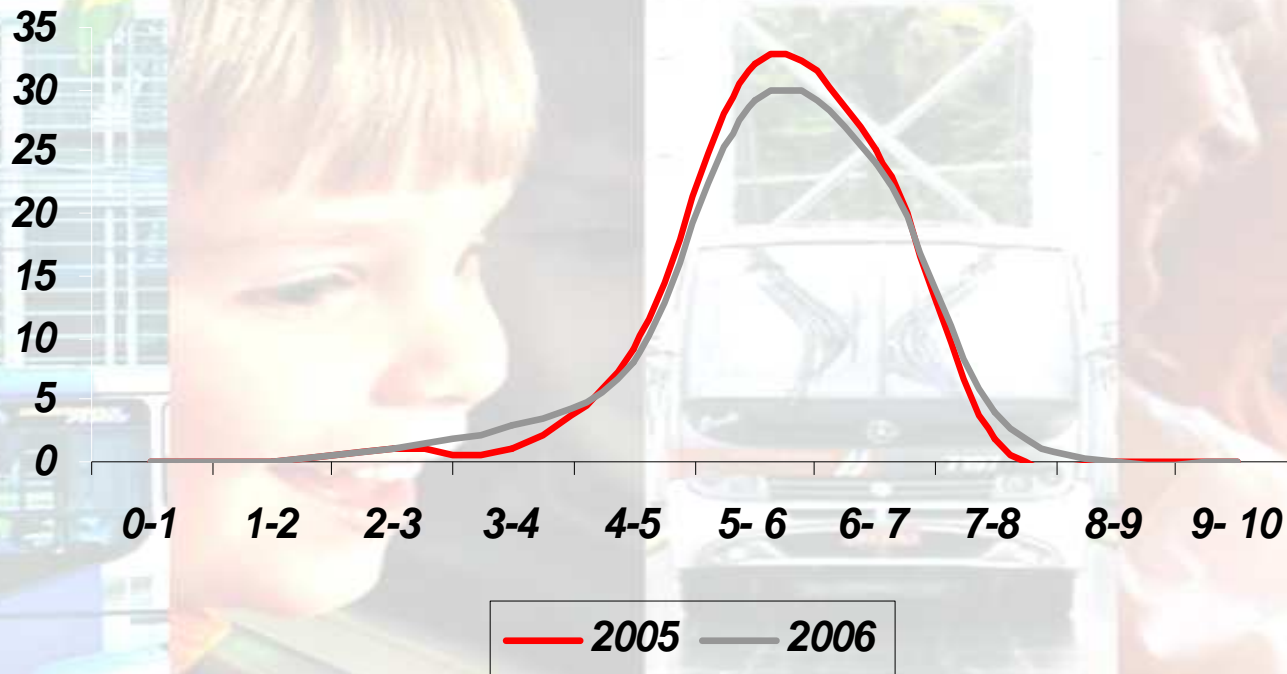
RECLAMAÇÕES AGRUPADAS (%)

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS



VARIAÇÃO IQC 2005-2006

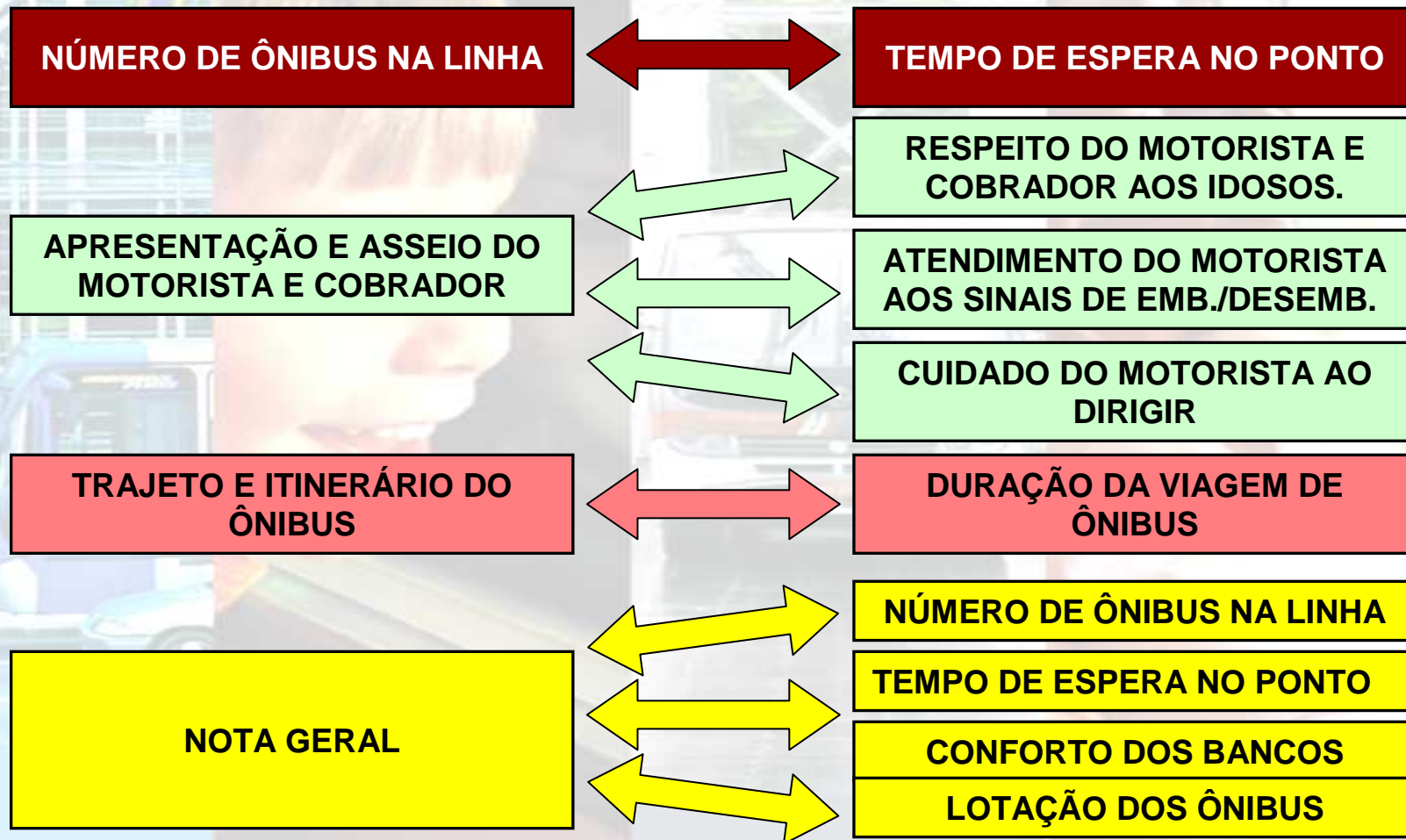
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente



CORRELAÇÃO DE ATRIBUTOS

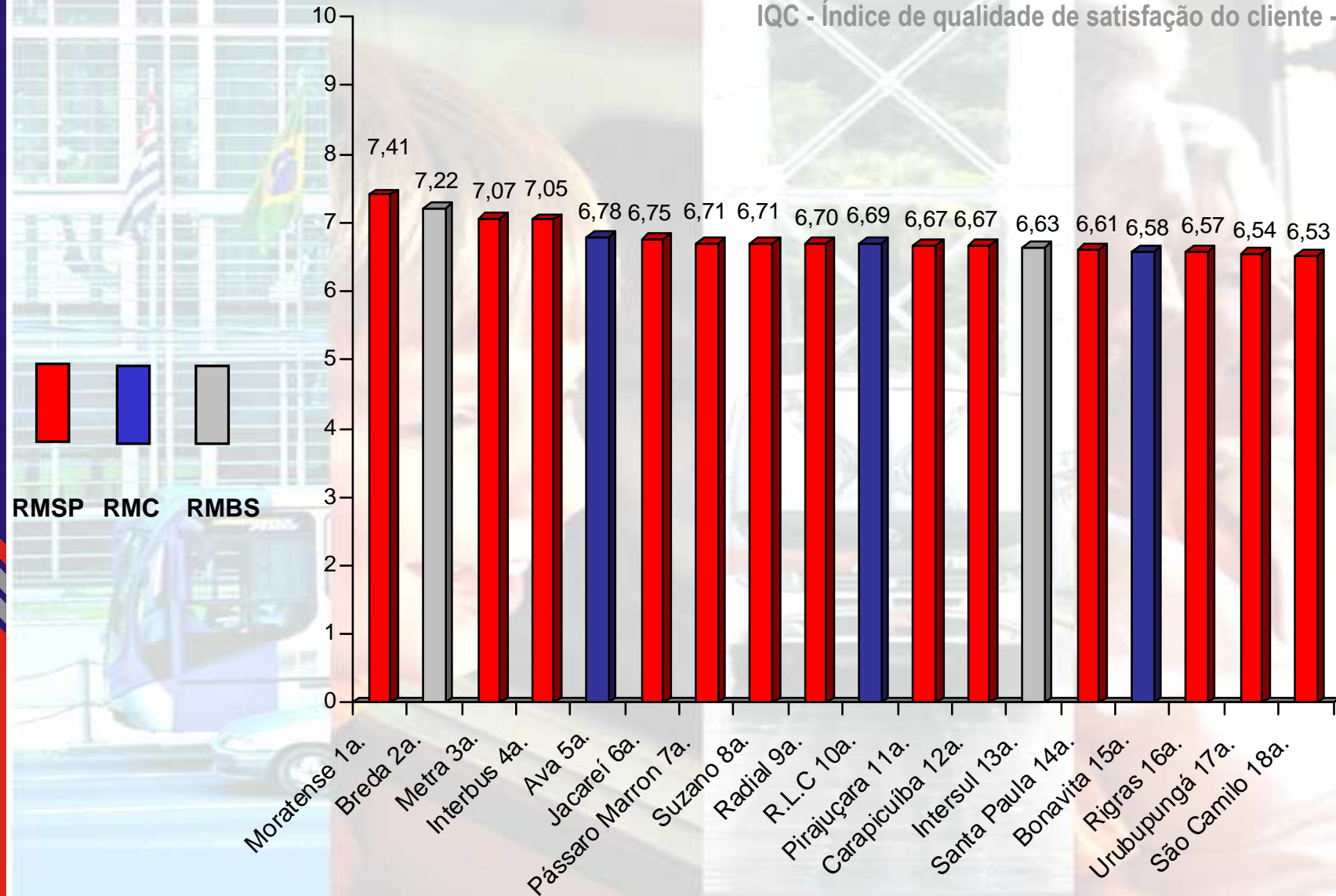
IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMS

- maior correlação - atributo da nota geral com os demais
- maiores correlações



EMPRESAS CERTIFICADAS

IQC - Índice de qualidade de satisfação do cliente - RMSP






IQC - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS RANKING 2006

EMPRESA	IQC	RANKING*
Moratense	7,41	1
Breda	7,22	2
Metra	7,07	3
Interbus	7,05	4
Ava	6,78	5
Jacareí	6,75	6
Pássaro Marron	6,71	7
Suzano	6,71	8
Radial	6,70	9
Rapido Luxo Campinas	6,69	10
Pirajuçara	6,67	11
Carapicuíba	6,67	12
Intersul	6,63	13
Santa Paula	6,61	14
Bonavita	6,58	15
Rigras	6,57	16
Urubupunga	6,54	17
São Camilo	6,53	18
Campestre	6,45	19
Del Rey	6,45	20
Tucuruvi	6,34	21
VIPE	6,32	22
Osasco	6,32	23


EMPRESA	IQC	RANKING*
Cidade de Caieiras	6,26	24
Expresso São Bernardo	6,21	25
Transbus	6,12	26
ABC	6,01	27
Jota Jota	6,00	28
Translitoral	5,99	29
Transdutra	5,98	30
Guarulhos	5,96	31
Salamanca	5,90	32
EUSA	5,89	33
Parque das Nações	5,87	34
Vidazul	5,75	35
Mairiporã	5,73	36
Triângulo	5,68	37
Transguarulhense	5,64	38
Poá	5,63	39
Boa Vista	5,60	40
Ralip	5,59	41
Julio Simões	5,58	42
Piracicabana	5,53	43
Vila Galvão	5,49	44
Rosa dos Ventos	5,49	45
Metropolis	5,44	46

EMPRESA	IQC	RANKING*
Himalaia	5,42	47
Miracatiba	5,41	48
BB	5,37	49
Ribeirão Pires (Viripisa)	5,37	50
Ouro Verde	5,27	51
Transmetro	5,23	52
Riacho Grande	5,19	53
São José	5,11	54
Bertioga	5,11	55
Utinga	5,08	56
Transvale	5,08	57
Imigrantes	4,96	58
Cidade Verde	4,93	59
Humaitá	4,88	60
Veneza	4,79	61
Guarulhos Transportes	4,66	62
Soamin	4,29	63
Ferraz	4,13	64
Fenix	4,04	65
Independência	3,78	66
EAOSA	3,60	67
Mito	3,36	68
Campo Limpo	2,69	69


 Sudoeste


 Oeste

 Norte

 Nordeste

 Leste

 Sudeste

 Baixada Santista

 Campinas

IQT

Índice de
Qualidade do
Transporte



Simulação dos resultados para a Concessão

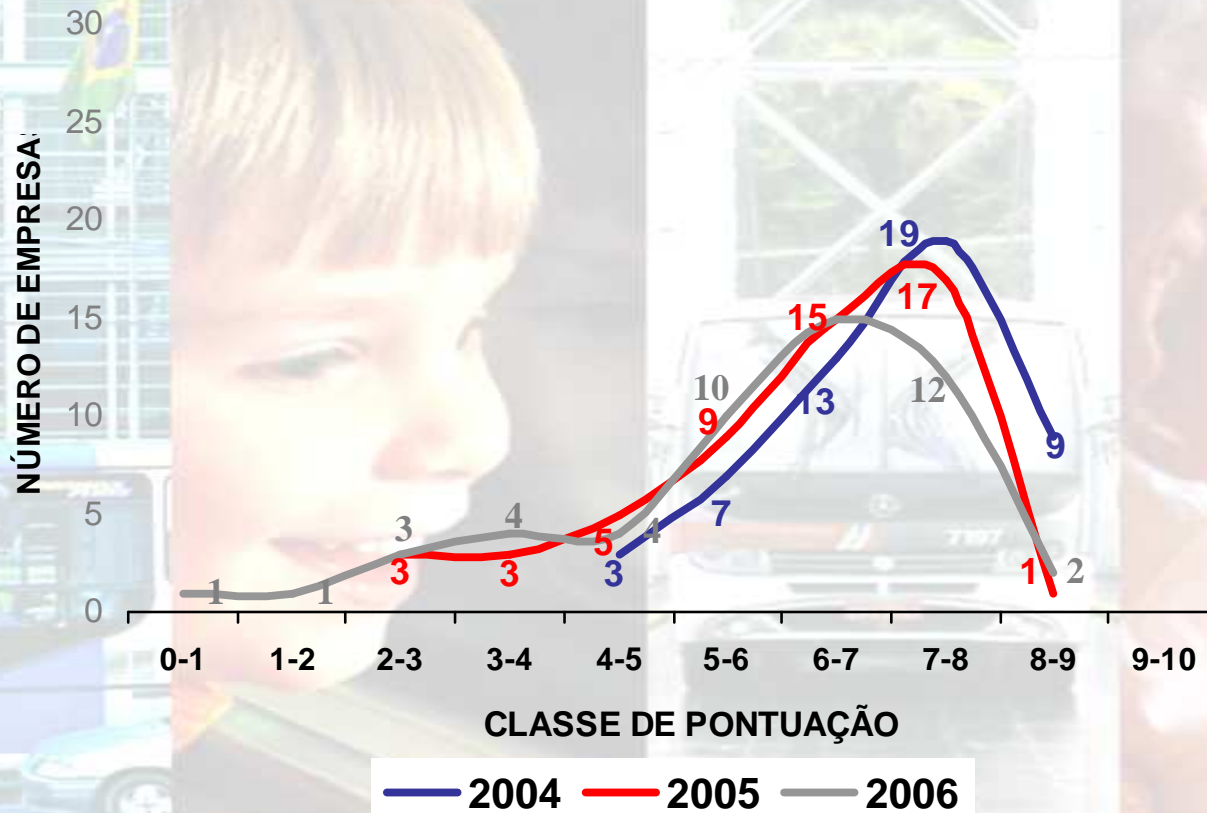


SECRETARIA DOS
TRANSPORTES METROPOLITANOS

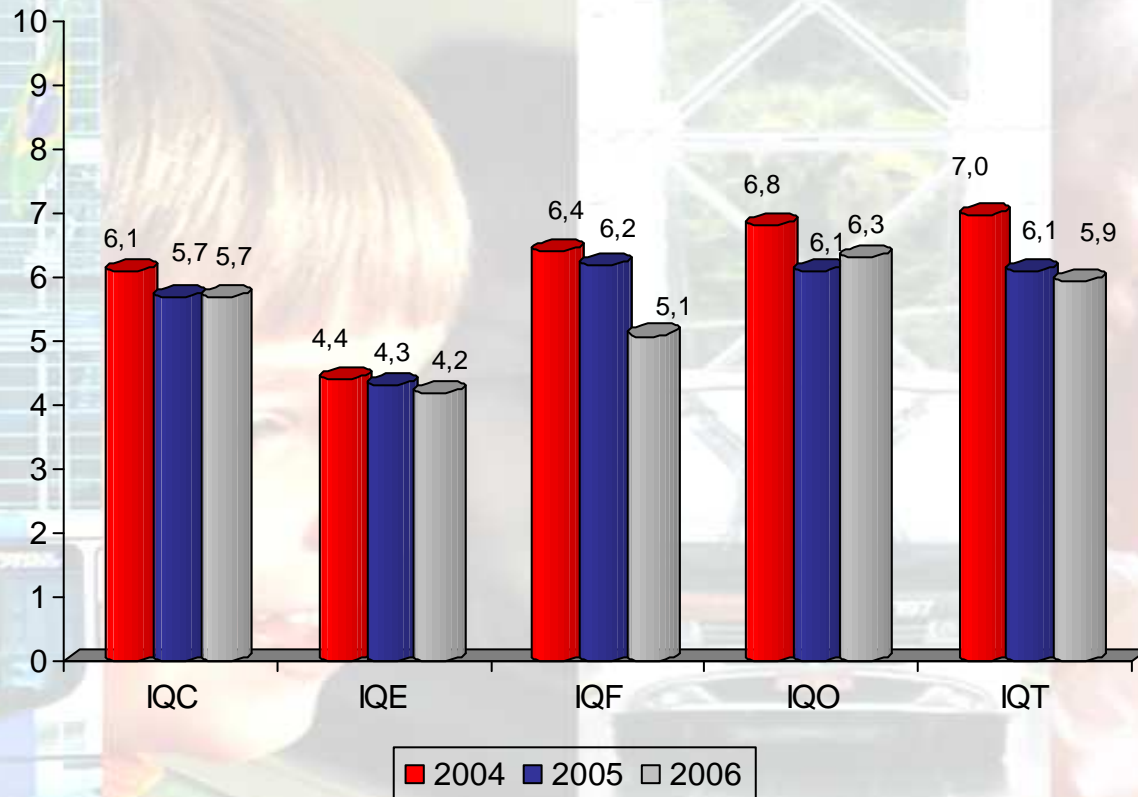


GOVERNO DO ESTADO DE
SÃO PAULO
TRABALHANDO POR VOCÊ

RMSP IQT - 2004 / 2006 distribuição da pontuação



EVOLUÇÃO IQT RMSP - 2004 / 2006

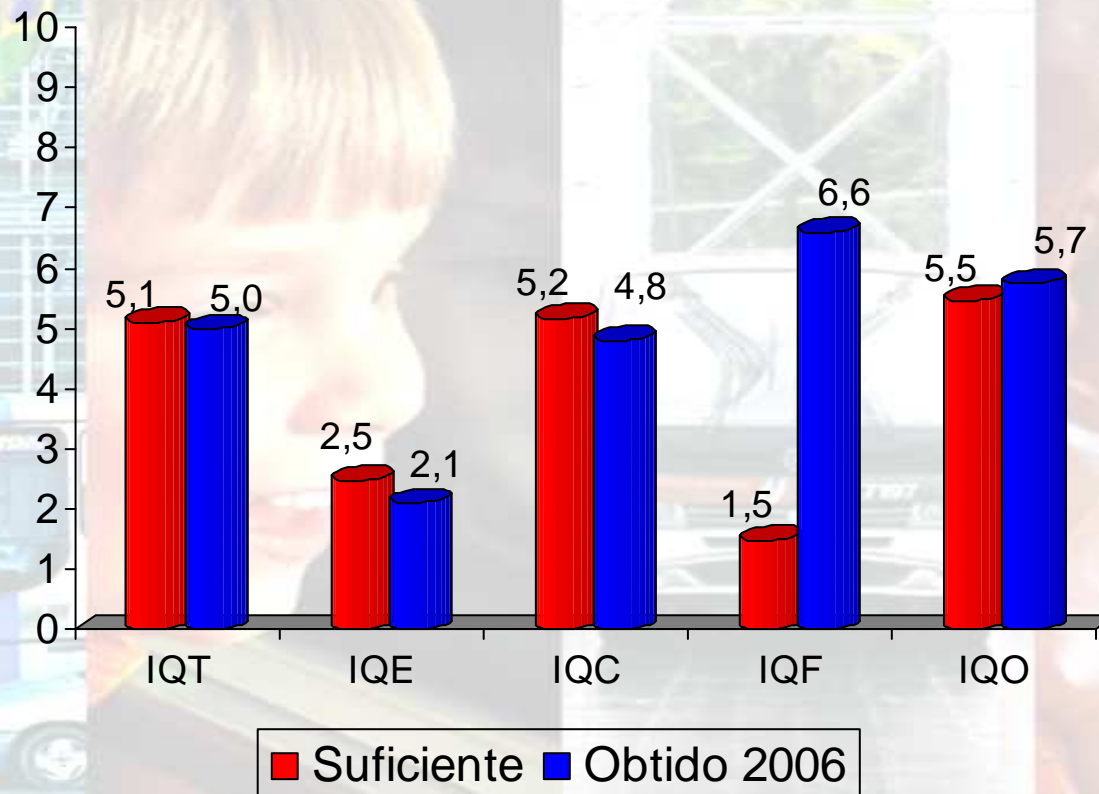


ANEXO XXIII - (G-050 - EDITAL)

- **Nota Mínima de Suficiência (item 6.2)**
 - (Média - Desvio Padrão) para o IQT e **todos** os índices parciais
- **Plano de Recuperação (item 6.3)**
 - Desempenho **insuficiente** em um ou mais índices em um ciclo
 - Apresentação obrigatória de um Programa de Recuperação
- **Insuficiência Contumaz (item 6.4)**
 - Um ou mais índices insuficientes em dois ciclos seguidos ou em quatro ciclos alternados
 - Penalização conforme Anexo XXII, item 3.34
 - Programa de Recuperação Assistida

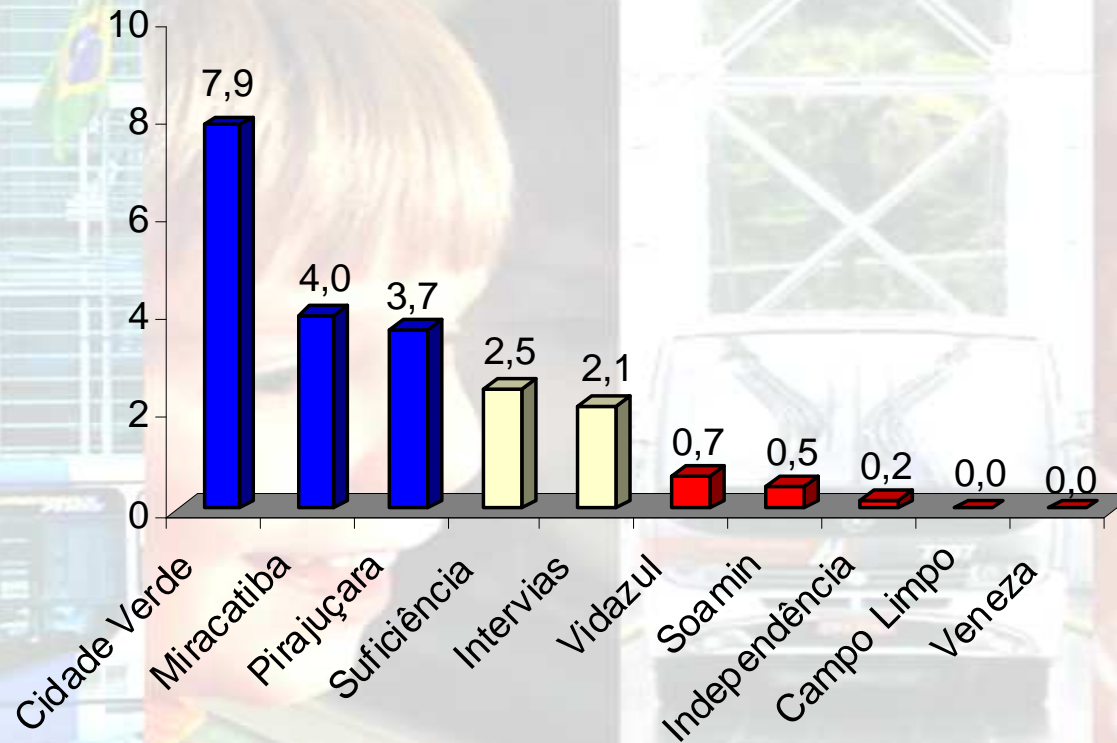
CONCESSIONÁRIA ÁREA 1 - INTERVIAS

- **Notas Mínimas de Suficiência x Resultados Simulados IQT 2006**



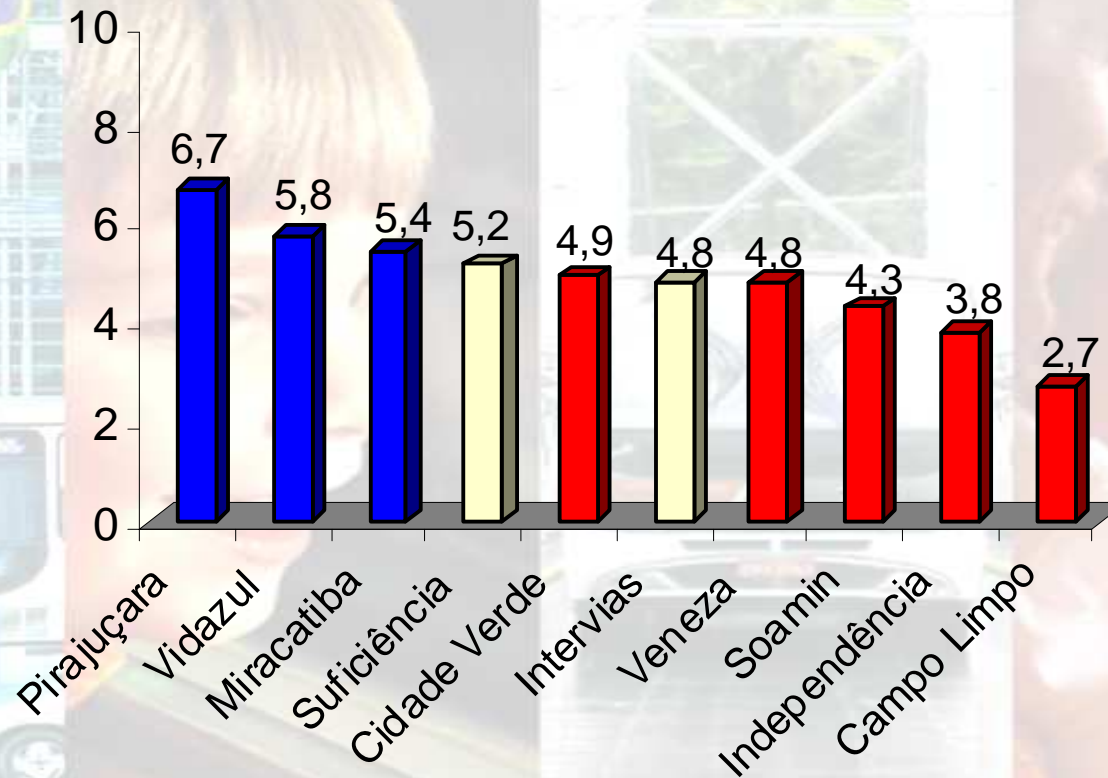
CONCESSIONÁRIA ÁREA 1 - INTERVIAS

• DESEMPENHO IQE 2006



CONCESSIONÁRIA ÁREA 1 - INTERVIAS

• DESEMPENHO IQC 2006

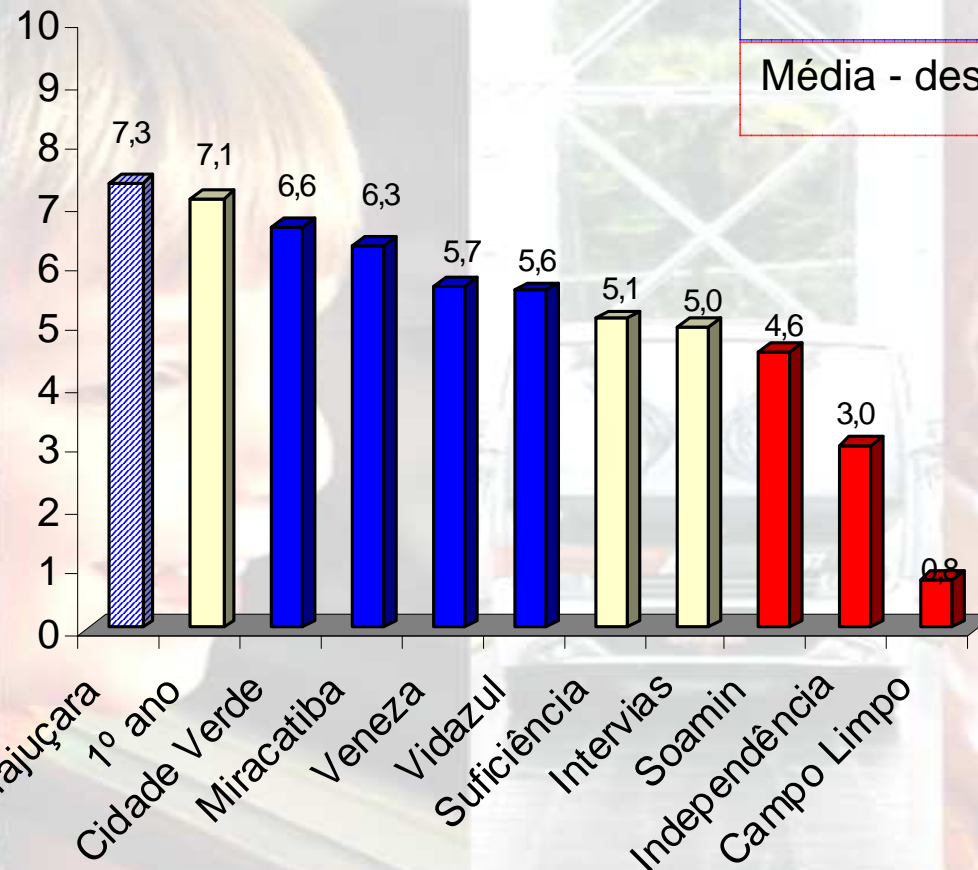



CONCESSIONÁRIA ÁREA 1 - INTERVIAS


• DESEMPENHO IQT 2006


Média + desvio padrão = 6,78

Média - desvio padrão = 5,10



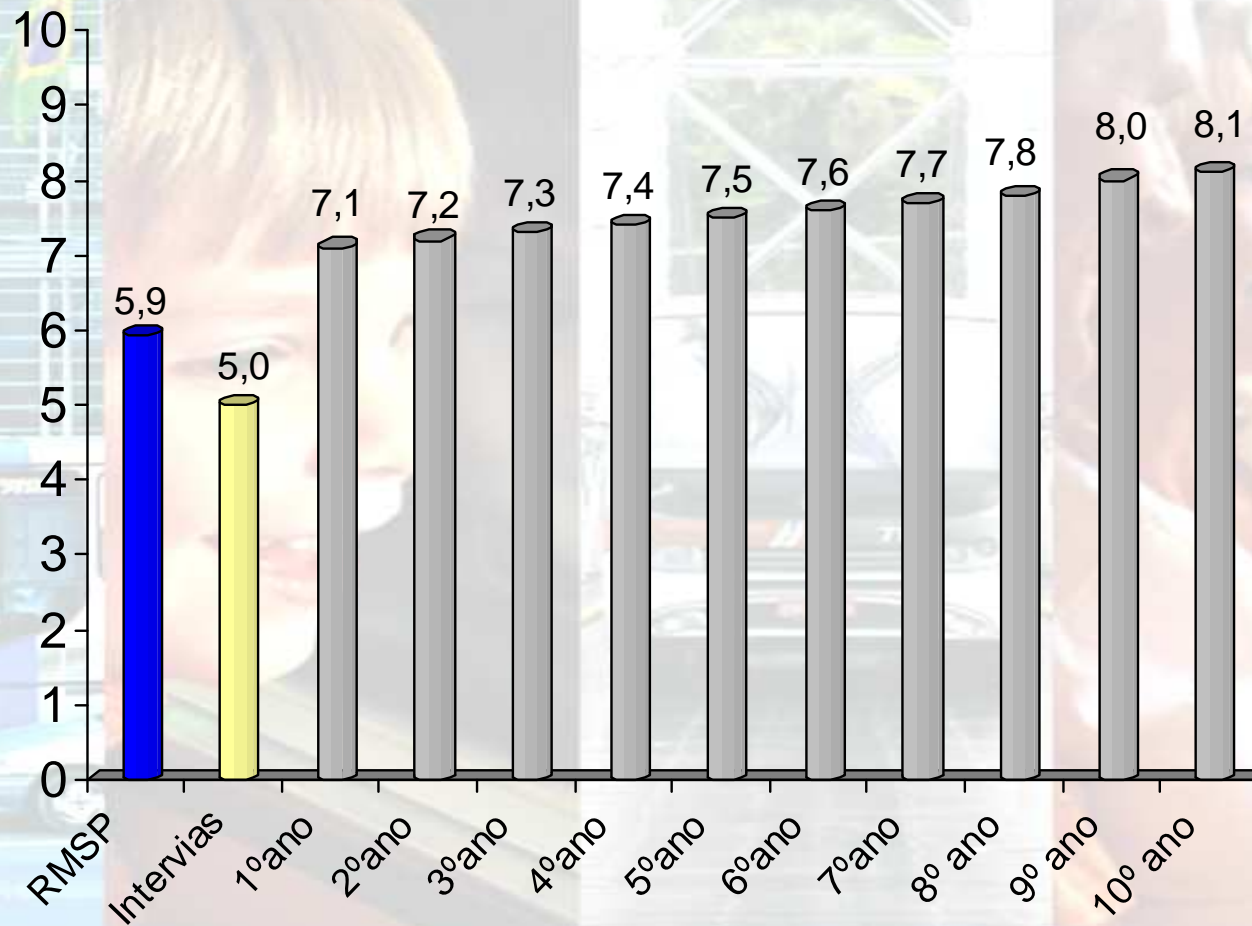
 Acima do padrão

 Dentro do padrão

 Abaixo do padrão

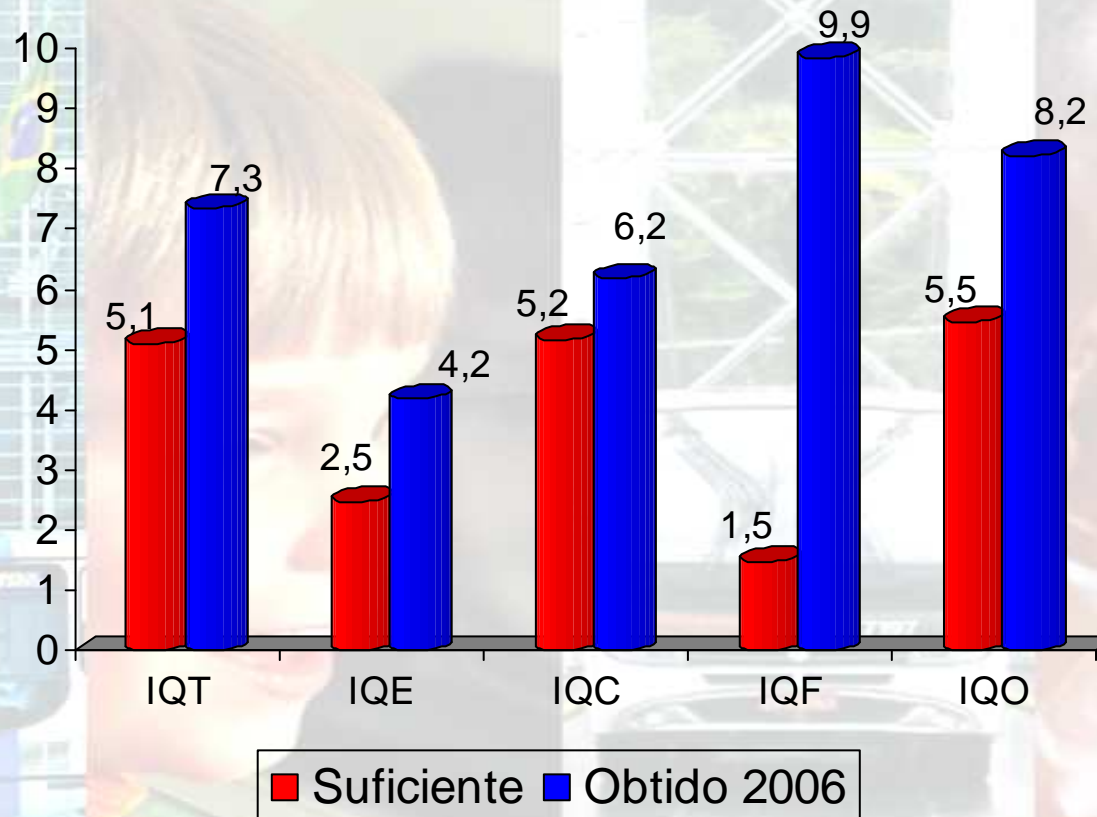
CONCESSIONÁRIA ÁREA 1 - INTERVIAS

- Proposta da Concessionária x Resultados Simulados IQT 2006



CONCESSIONÁRIA ÁREA 2 - ANHANGÜERA

- **Notas Mínimas de Suficiência x Resultados Simulados IQT 2006**

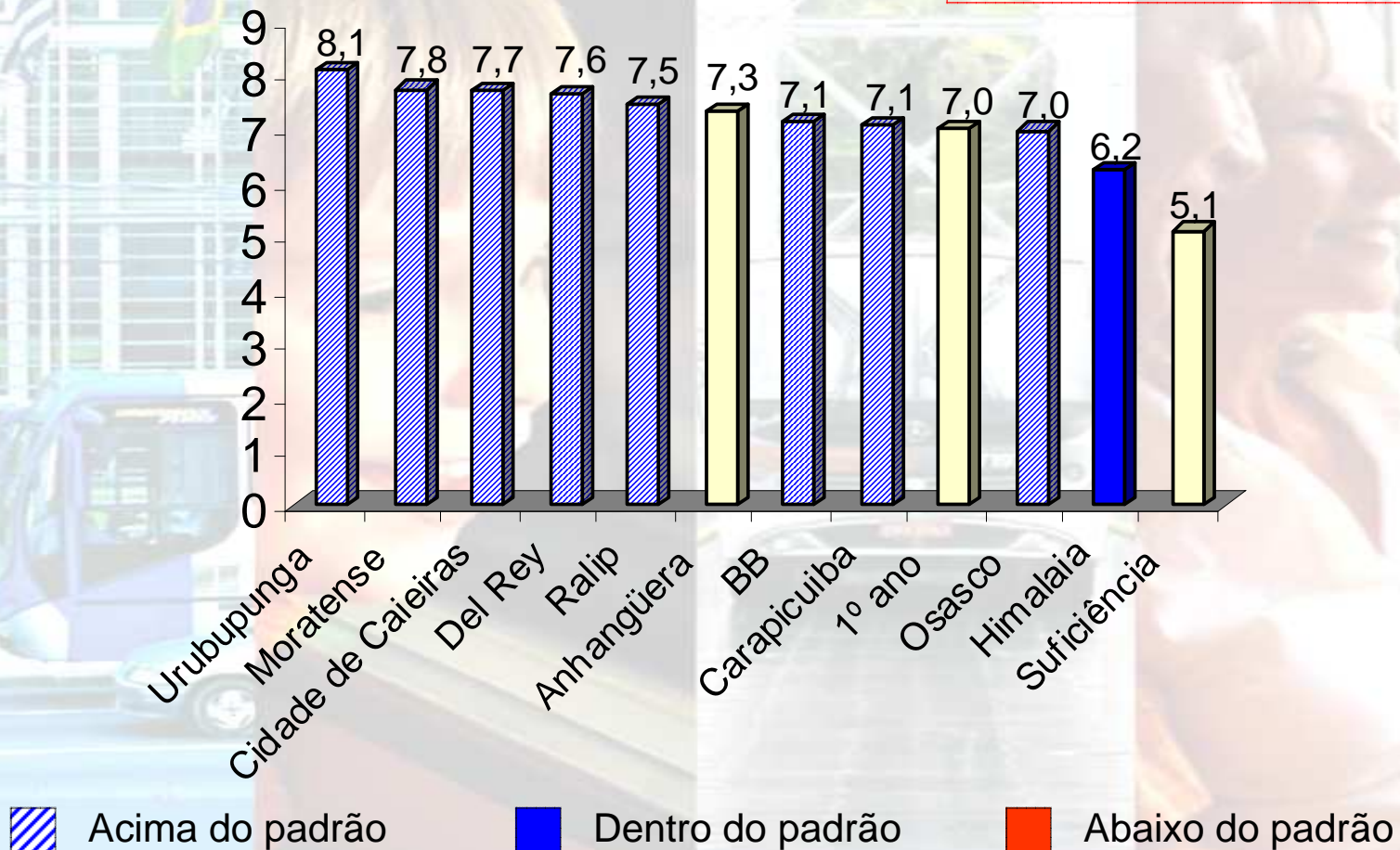


CONCESSIONÁRIA ÁREA 2 - ANHANGÜERA

IQT DAS EMPRESAS - 2006

Média + desvio padrão = 6,78

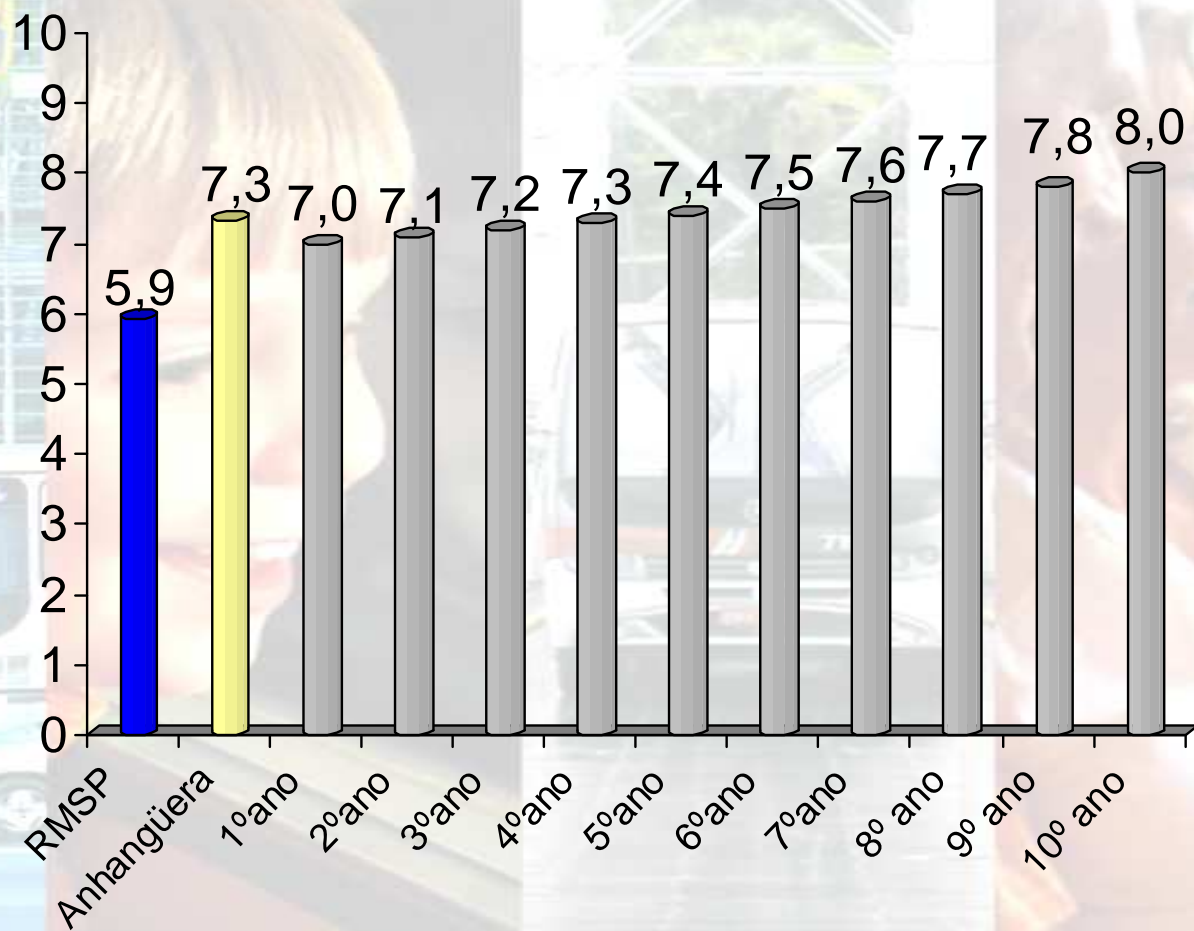
Média - desvio padrão = 5,10





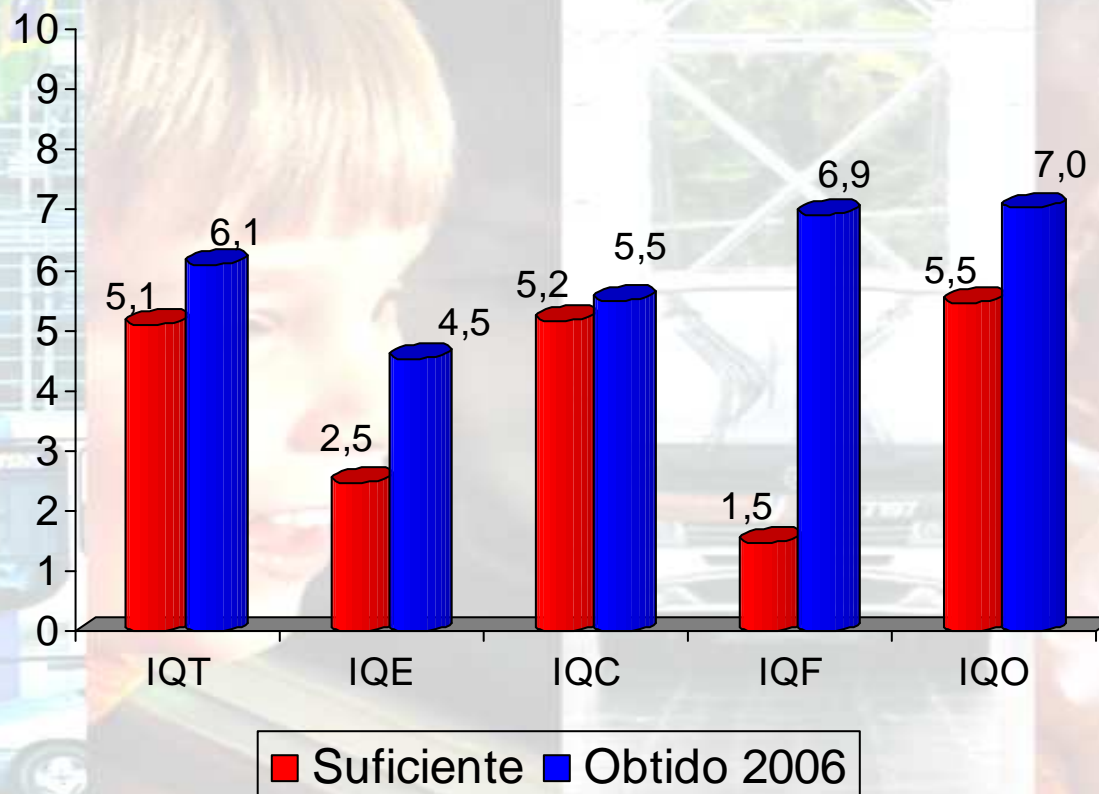
CONCESSIONÁRIA ÁREA 2 - ANHANGÜERA

- Proposta da Concessionária x Resultados Simulados IQT 2006



CONCESSIONÁRIA ÁREA 3 - INTERNORTE

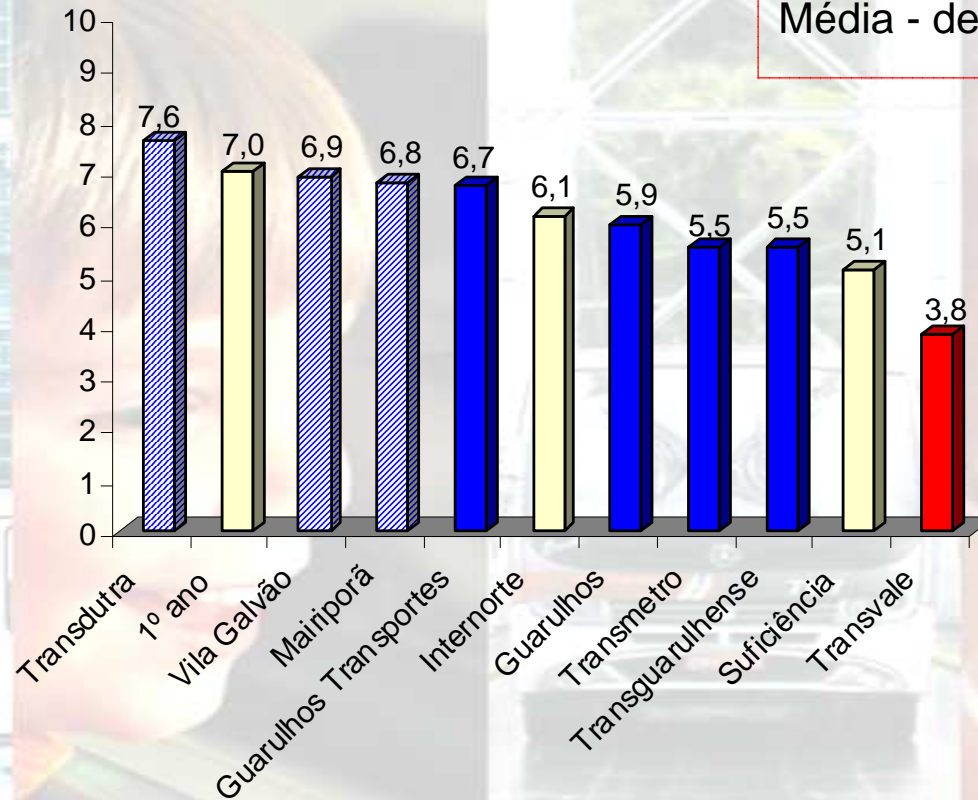
- Notas Mínimas de Suficiência x Resultados Simulados IQT 2006





CONCESSIONÁRIA ÁREA 3 - INTERNORTE IQT DAS EMPRESAS - 2006


Média + desvio padrão = 6,78

Média - desvio padrão = 5,10



 Acima do padrão

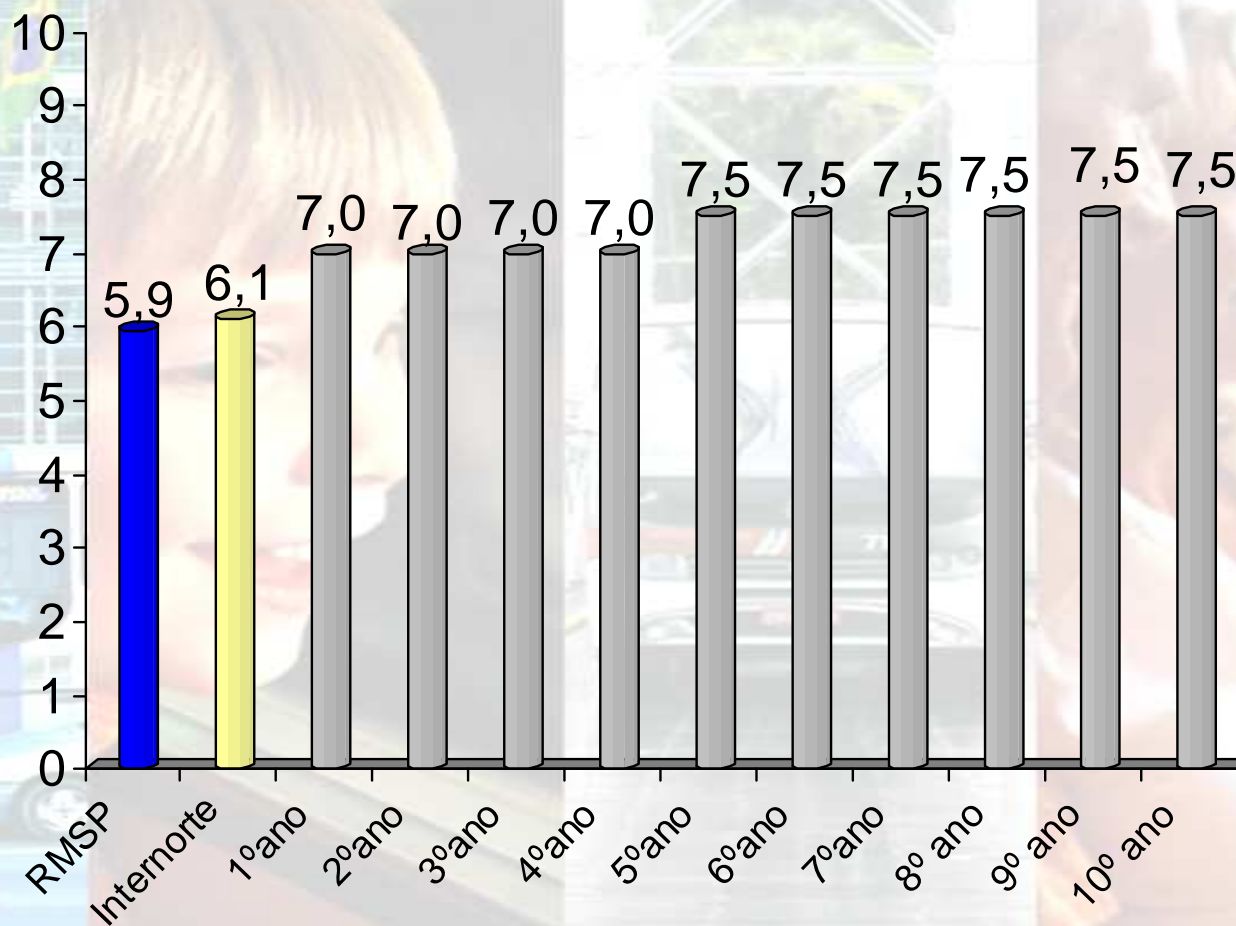
 Dentro do padrão

 Abaixo do padrão



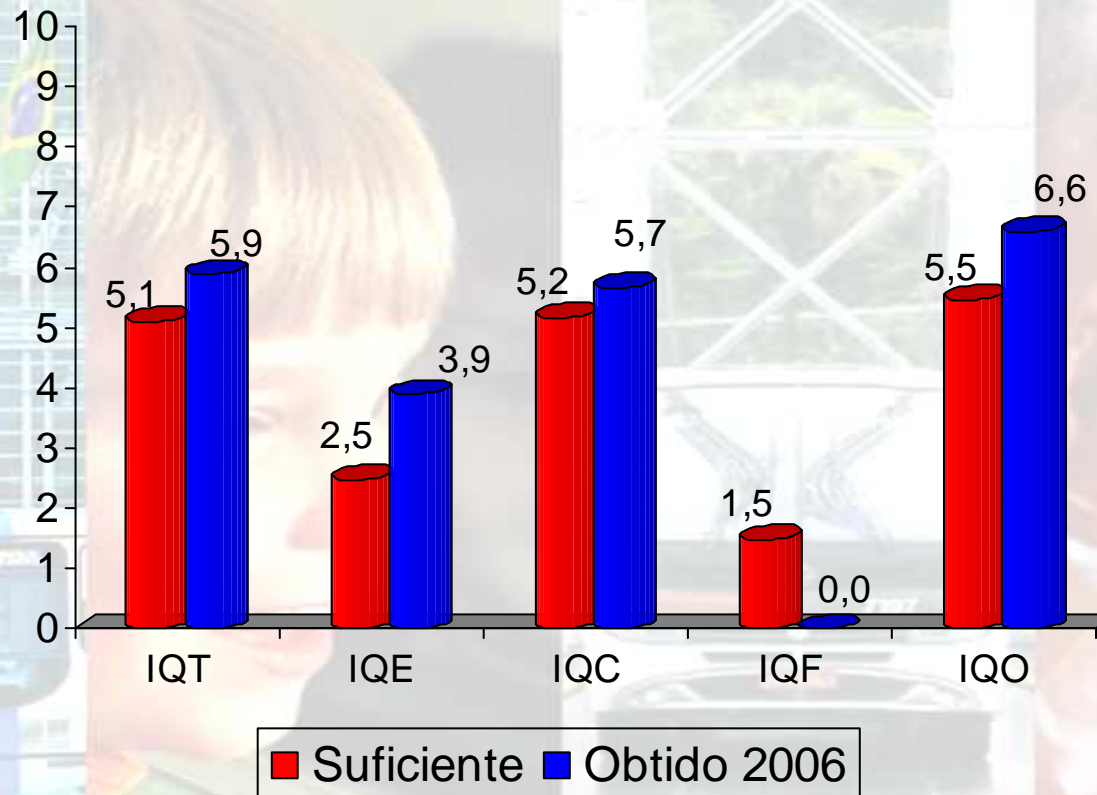
CONCESSIONÁRIA ÁREA 3 - INTERNORTE

- Proposta da Concessionária x Resultados Simulados IQT 2006



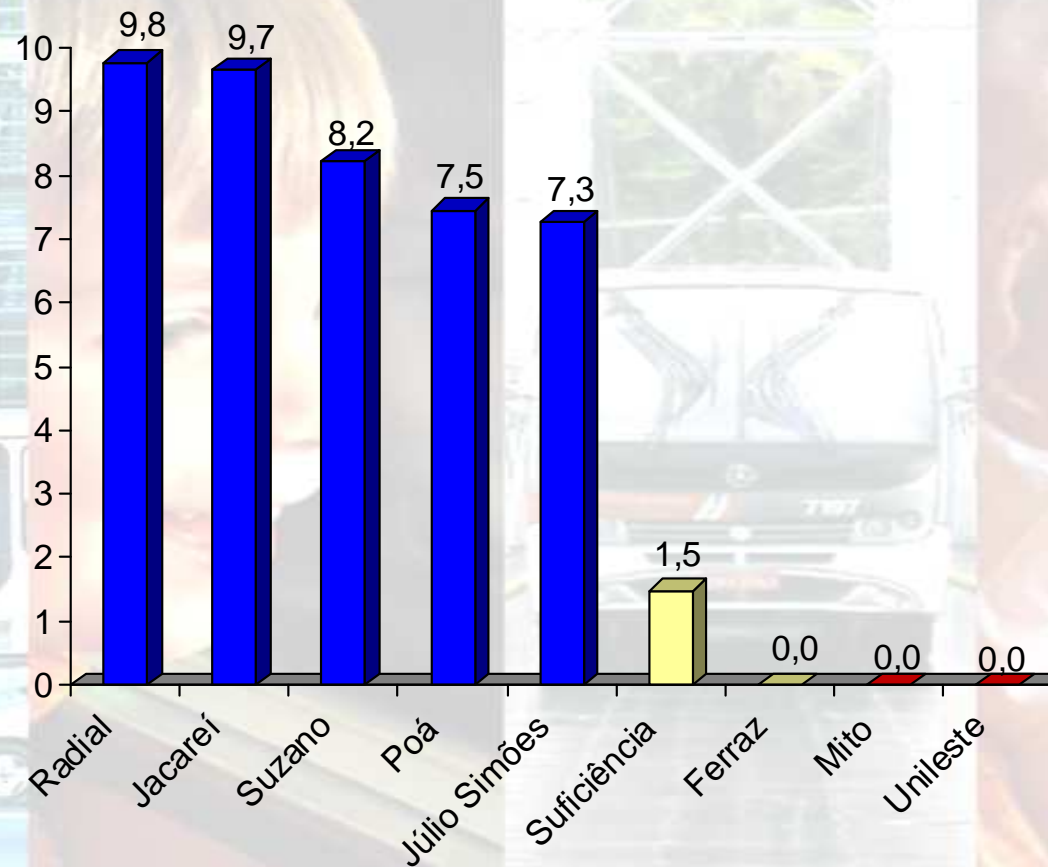
CONCESSIONÁRIA ÁREA 4 - UNILESTE

- Notas Mínimas de Suficiência x Resultados Simulados IQT 2006



CONCESSIONÁRIA ÁREA 4 - UNILESTE

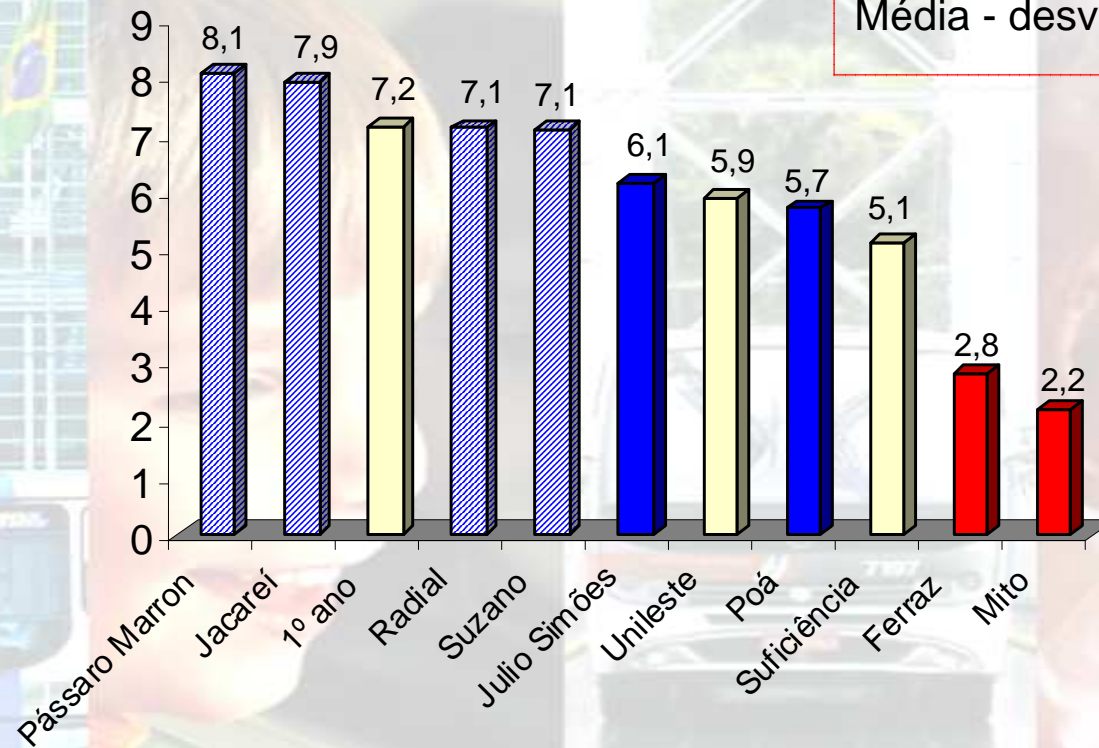
• DESEMPENHO IQF 2006





CONCESSIONÁRIA ÁREA 4 - UNILESTE IQT DAS EMPRESAS - 2006


Média + desvio padrão = 6,78

Média - desvio padrão = 5,10



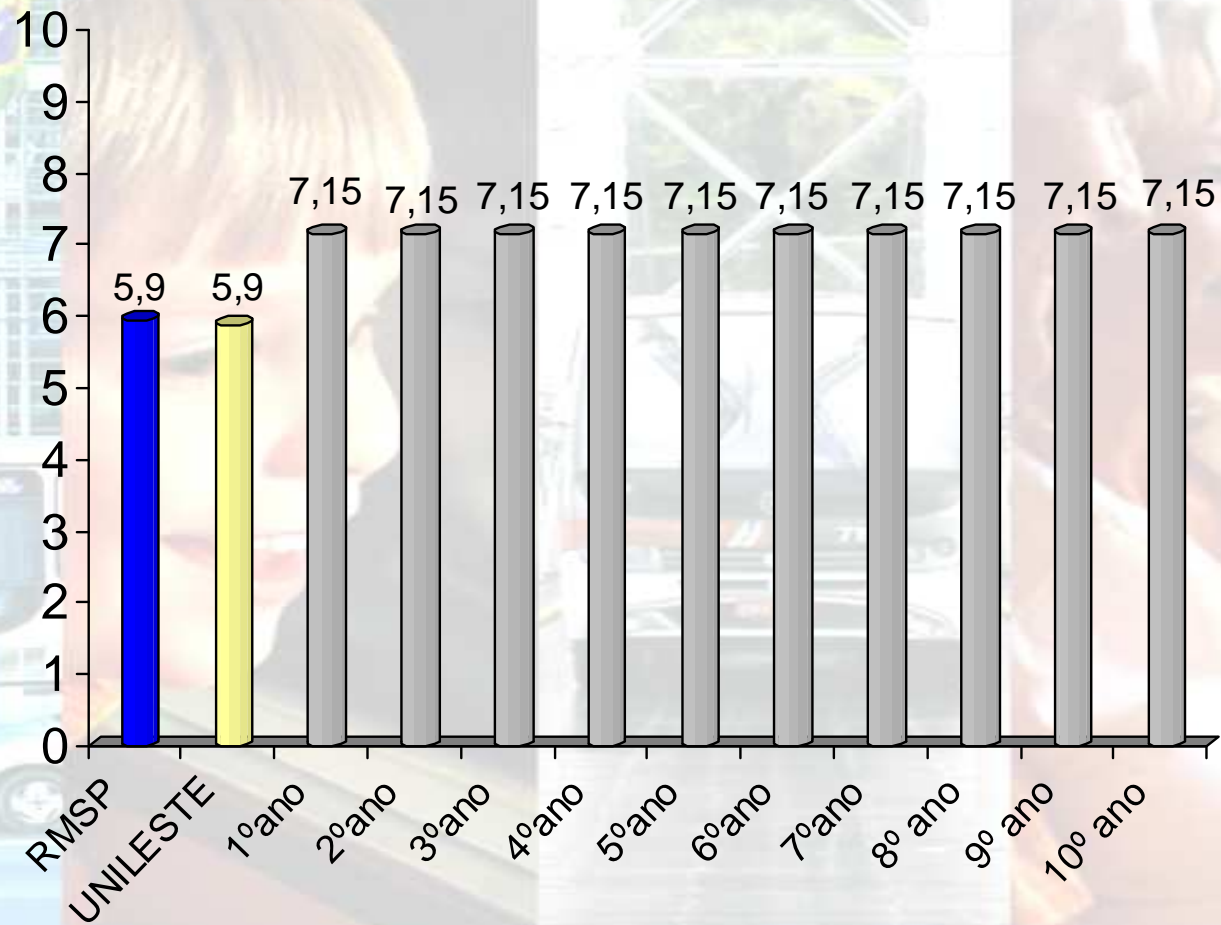
 Acima do padrão

 Dentro do padrão

 Abaixo do padrão

CONCESSIONÁRIA ÁREA 4 - UNILESTE

- Proposta da Concessionária x Resultados Simulados IQT 2006

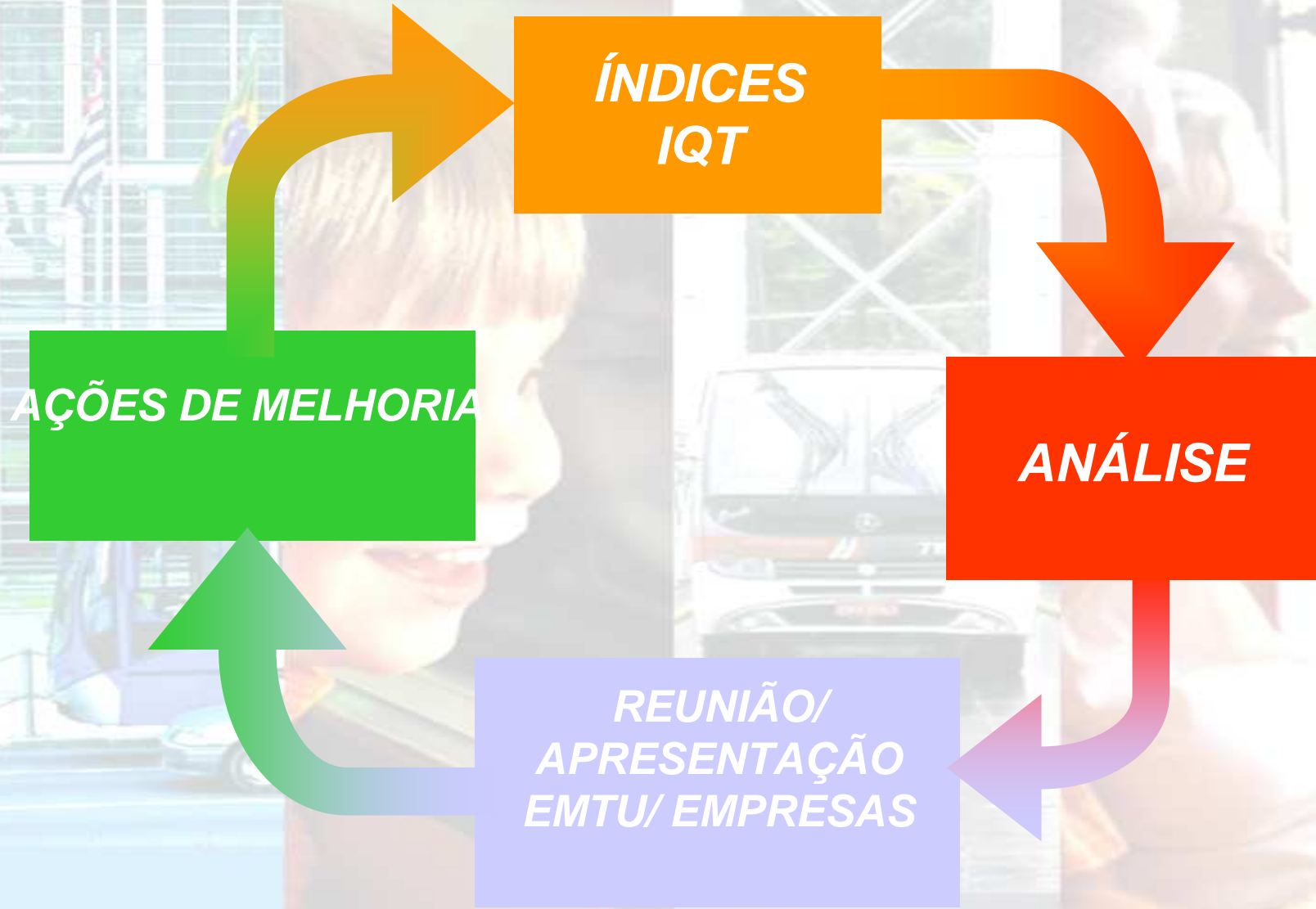




AÇÕES

- **APRESENTAÇÃO E DISPONIBILIZAÇÃO DOS RESULTADOS ESPECÍFICOS POR EMPRESA**
- **POSICIONAMENTO DE CADA EMPRESA NOS VÁRIOS ASPECTOS AVALIADOS POSSIBILITAM ANÁLISES E AÇÕES MAIS FOCADAS.**
- **AGENDAMENTO DE REUNIÕES COM AS EMPRESA PARA ATUAÇÃO E APROFUNDAMENTO DO PROCESSO**
- **APLICAÇÃO DE ESFORÇOS E INVESTIMENTOS DIRECIONADOS**

CICLO IQT





EQUIPE

DIRETORIA

Diretor Presidente

JOSÉ IGNÁCIO SEQUEIRA DE ALMEIDA

Diretor de Assuntos Corporativos

JOSÉ EDUARDO MARQUES CUPERTINO

Diretor de Gestão Operacional

PEDRO LUIZ DE BRITO MACHADO

GERENTES

Gerente de Logística Integrada

RAUL SHIGUEMITSU SUNAO

Gerente de Marketing Institucional

JOAQUIM FRANCISCO DE MACÊDO JÚNIOR

Gerente Regional de São Paulo

LUIZ AMÉRICO SOARES

Gerente Regional de Campinas

EDSON THOMAZ ZILIÃO

Gerente Regional da Baixada Santista

SEBASTIÃO DE ALMEIDA JÚNIOR

EQUIPE TÉCNICA

ARTUR ÂNGELO PATERNIANI - DEC

CARLOS ALBERTO PANELLA MOTTA - DGP

CARLOS HIROSHI MATSUMOTO- DES

CLÁUDIO MORENO FERNANDES - DFS

ELIANE ZAHER WOLSTEIN - DEB/DFB

HIDEO HIGUCHI - DFS

JOÃO BATISTA COSTA LINO - DFC

JOÃO PAULO RODRIGUES - DFC

LEVINO PIRES - DPE

MOACIR ÁVILA DA COSTA JÚNIOR - DPE

NILTON CARLOS VASCONCELOS - DEC

RAIMUNDO CLAUBERTO S. LEITE - DFS

ROSEMEIRE ZÍLIO SAKAMOTO - GMI

IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE PREMIAÇÕES

IQF - 1º LUGAR

BREDA

IQO - 1º LUGAR

CAMPESTRE

IQC - 1º LUGAR

MORATENSE

IQT - MELHOR EVOLUÇÃO 2005/2006

PÁSSARO MARRON

IQT - 3º LUGAR

BREDA

IQT - 2º LUGAR

URUBUPUNGÁ

IQT - 1º LUGAR

PÁSSARO MARRON





IQT 2006 - APRESENTAÇÃO DOS RESULTADOS


EMPRESA	IQT	rank
Pássaro Marron	8,09	1
Urubupunga	8,07	2
Breda	7,96	3
Jacareí	7,90	4
Radial	7,84	5
Moratense	7,75	6
Cidade de Caieiras	7,70	7
Del Rey	7,65	8
Transdutra	7,61	9
Bonavita	7,58	10
Intersul	7,52	11
Ralip	7,46	12
Pirajuçara	7,34	13
Ouro Verde	7,34	14
Piracicabana	7,30	15
VIPE	7,26	16
BB	7,15	17
Suzano	7,10	18
Carapicuíba	7,06	19
Translitoral	7,02	20
Osasco	6,98	21
Tucuruvi	6,98	22
Bertioga	6,91	23


EMPRESA	IQT	rank
Vila Galvão	6,89	24
Transbus	6,84	25
Metropolis	6,84	26
Expresso São Bernardo	6,83	27
Rapido Luxo Camp	6,79	28
Rigras	6,76	29
Mairiporã	6,75	30
Guarulhos Transportes	6,71	31
EUSA	6,69	32
Cidade Verde	6,62	33
Salamanca	6,56	34
Parque das Nações	6,43	35
ABC	6,34	36
Miracatiba	6,32	37
Himalaia	6,25	38
Julio Simões	6,14	39
São José	6,04	40
Santa Paula	5,97	41
Guarulhos	5,95	42
Interbus	5,90	43
Metra	5,71	44
Poá	5,70	45
Veneza	5,66	46

EMPRESA	IQT	rank
Jota Jota	5,63	47
Vidazul	5,56	48
Transmetro	5,54	49
Transguarulhense	5,51	50
São Camilo	5,17	51
Boa Vista	5,02	52
Campestre	4,94	53
Riacho Grande	4,90	54
AVA	4,90	55
Triângulo	4,77	56
Soamin	4,58	57
Utinga	4,29	58
Rosa dos Ventos	4,20	59
Transvale	3,82	60
Humaitá	3,69	61
Ribeirão Pires (Viripisa)	3,17	62
Fenix	3,12	63
Independência	3,04	64
Ferraz	2,79	65
Mito	2,20	66
EAOSA	2,12	67
Imigrantes	1,89	68
Campo Limpo	0,81	69


 SUB 1 - SUDOESTE

 SUB 2 - OESTE

 SUB 3 - NORTE

 SUB 4 - NORDESTE

 SUB 5 - LESTE

 SUB 6 - SUDESTE

 BAIXADA SANTISTA

 CAMPINAS



EQUIPE

DIRETORIA

Diretor Presidente

JOSÉ IGNÁCIO SEQUEIRA DE ALMEIDA

Diretor de Assuntos Corporativos

JOSÉ EDUARDO MARQUES CUPERTINO

Diretor de Gestão Operacional

PEDRO LUIZ DE BRITO MACHADO

GERENTES

Gerente de Logística Integrada

RAUL SHIGUEMITSU SUNAO

Gerente de Marketing Institucional

JOAQUIM FRANCISCO DE MACÊDO JÚNIOR

Gerente Regional de São Paulo

LUIZ AMÉRICO SOARES

Gerente Regional de Campinas

EDSON THOMAZ ZILIÃO

Gerente Regional da Baixada Santista

SEBASTIÃO DE ALMEIDA JÚNIOR

EQUIPE TÉCNICA

ARTUR ÂNGELO PATERNIANI - DEC

CARLOS ALBERTO PANELLA MOTTA - DGP

CARLOS HIROSHI MATSUMOTO- DES

CLÁUDIO MORENO FERNANDES - DFS

ELIANE ZAHER WOLSTEIN - DEB/DFB

HIDEO HIGUCHI - DFS

JOÃO BATISTA COSTA LINO - DFC

JOÃO PAULO RODRIGUES - DFC

LEVINO PIRES - DPE

MOACIR ÁVILA DA COSTA JÚNIOR - DPE

NILTON CARLOS VASCONCELOS - DEC

RAIMUNDO CLAUBERTO S. LEITE - DFS

ROSEMEIRE ZÍLIO SAKAMOTO - GMI

EMTU

METROPOLITANO

EMTU

**SECRETARIA DOS
TRANSPORTES METROPOLITANOS**



**GOVERNO DO ESTADO DE
SÃO PAULO**
TRABALHANDO POR VOCÊ