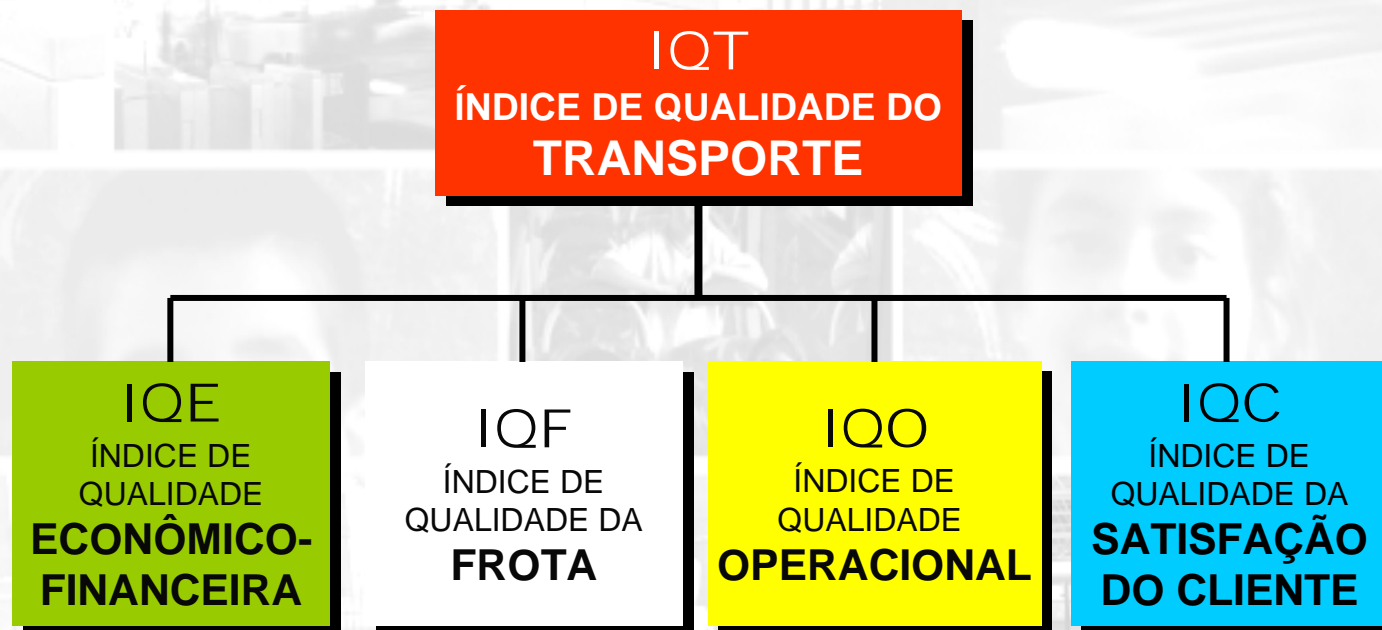




# IQT

Índice de  
Qualidade do  
Transporte

# IQT - ÍNDICE DE QUALIDADE DO TRANSPORTE



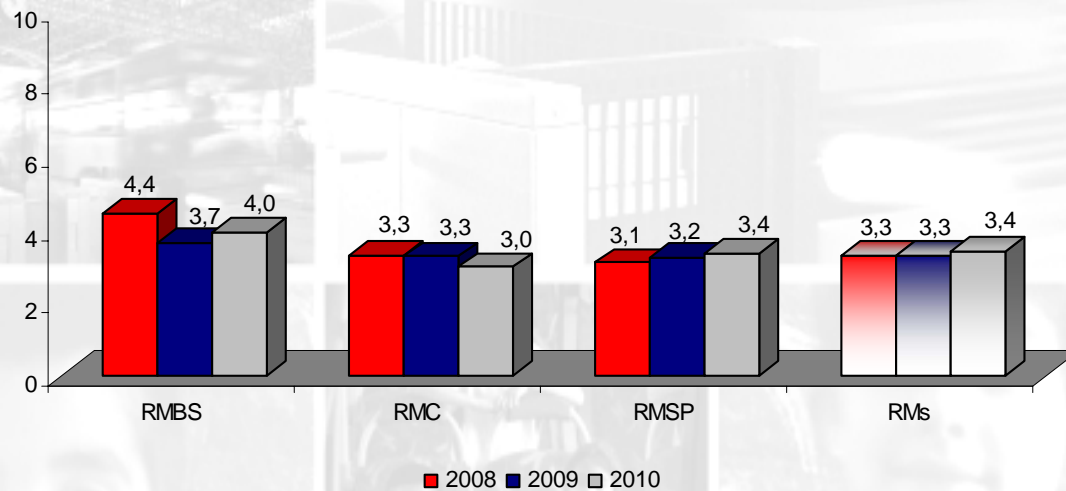
$$\text{IQT} = 0,15 \text{ IQE} + 0,25 \text{ IQF} + 0,30 \text{ IQO} + 0,30 \text{ IQC}$$



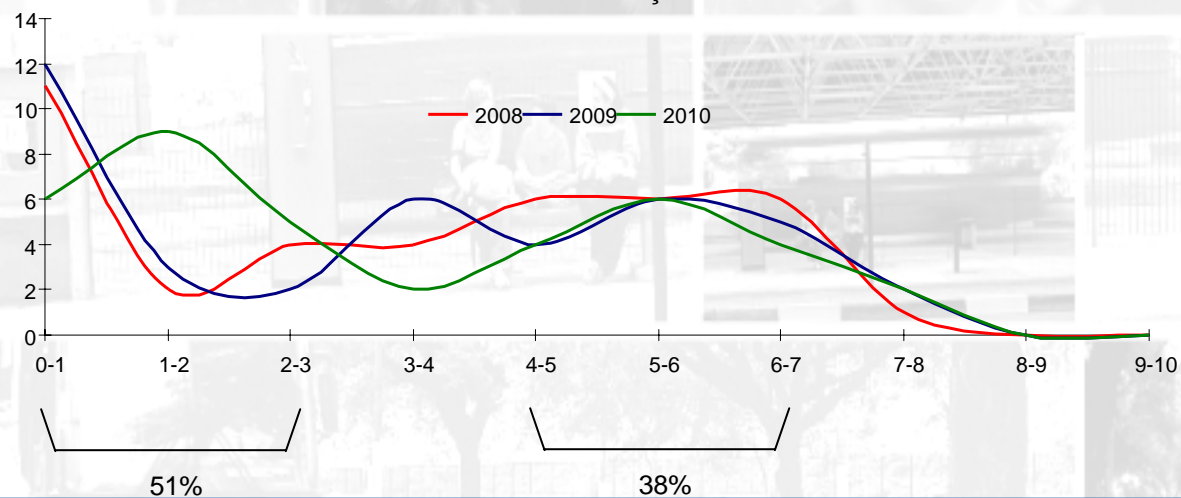
# IQE

Índice de Qualidade Econômico - Financeira

# IQE - EVOLUÇÃO



IQE - Curvas de Distribuição 2008/2010

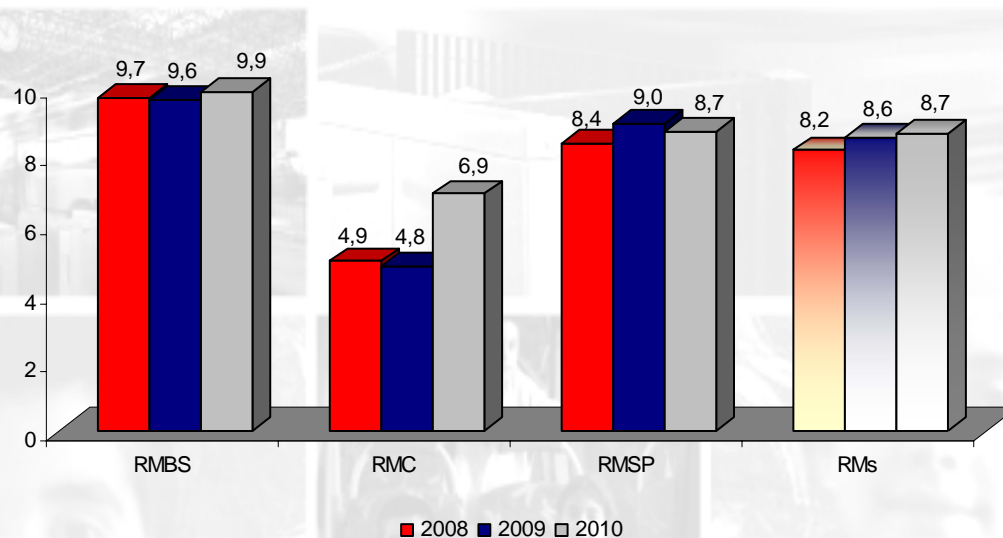




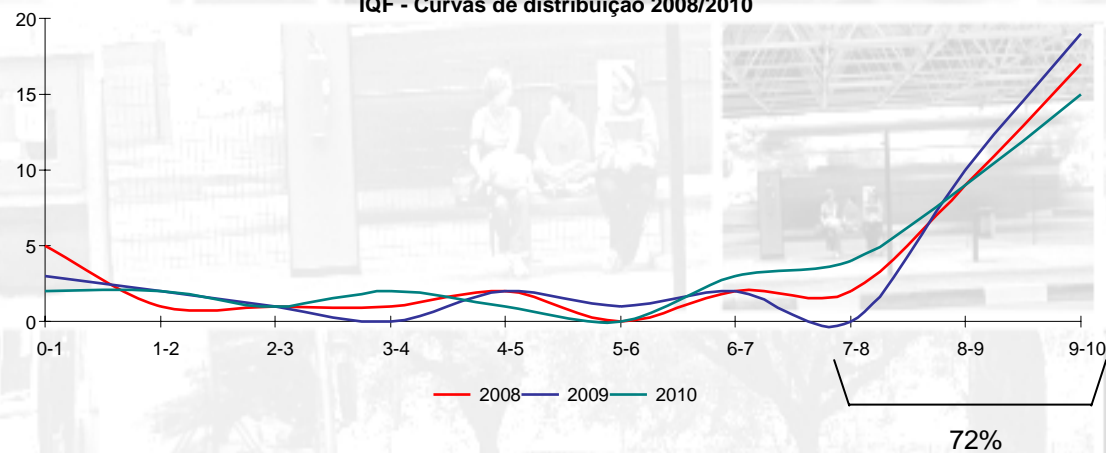
# IQF

Índice de Qualidade da Frota

# IQF - EVOLUÇÃO

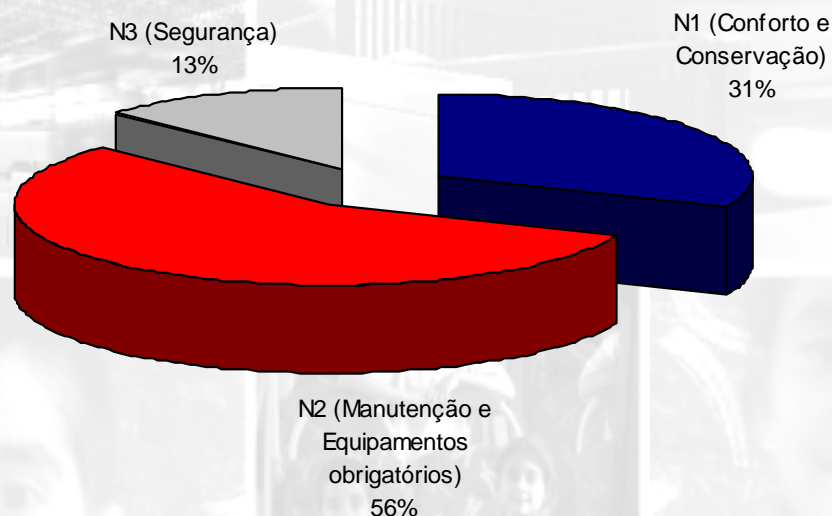


IQF - Curvas de distribuição 2008/2010





## IQF/2010 – Falhas Mais Frequentes (RMSP)



Revestimento interno em mau estado – 177 (7%) N1

Vazamento de óleo lubrificante – 143 (6%) N2

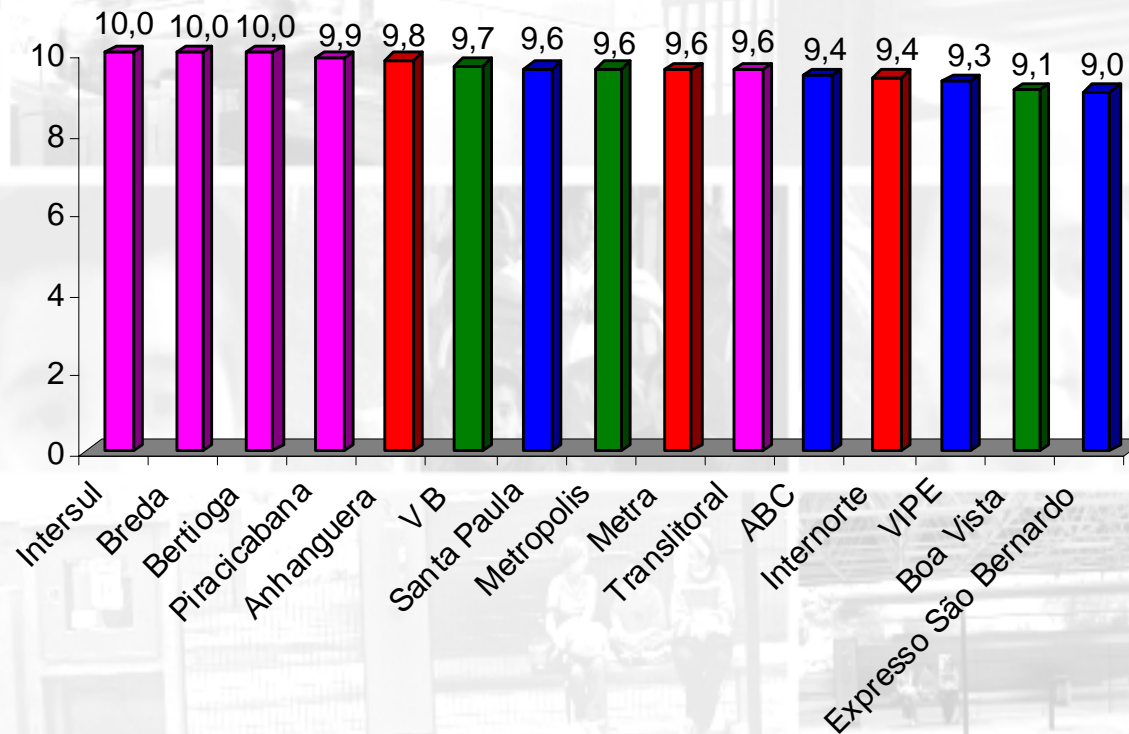
Portas com mau funcionamento – 130 (5%) N2

Banco de passageiro solto – 81 (3%) N2

Tampa de inspeção solta – 64 (3%) N2

Caixa de direção com vazamento – 64 (3%) N2

## IQF/2010 - 15 CERTIFICADAS (40%)



Legenda: **Concessionárias RMSP**  
**RMBS**

**Área 5 - RMSP**  
**RMC**

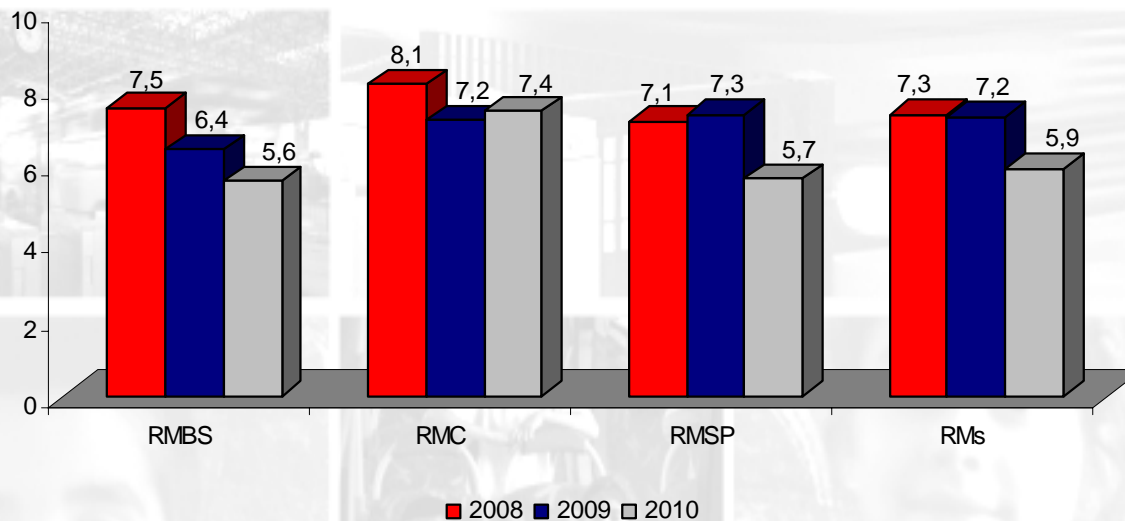




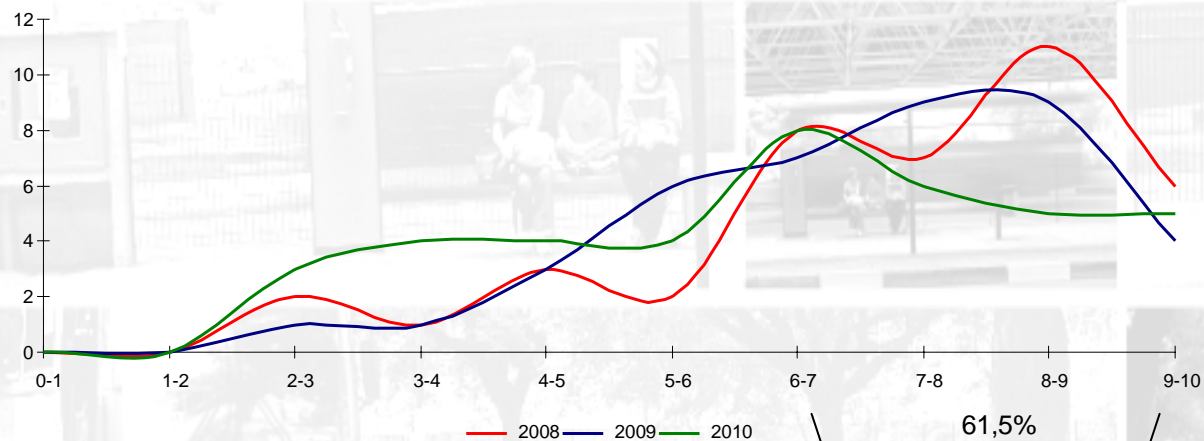
# IQO

Índice de Qualidade de Operação

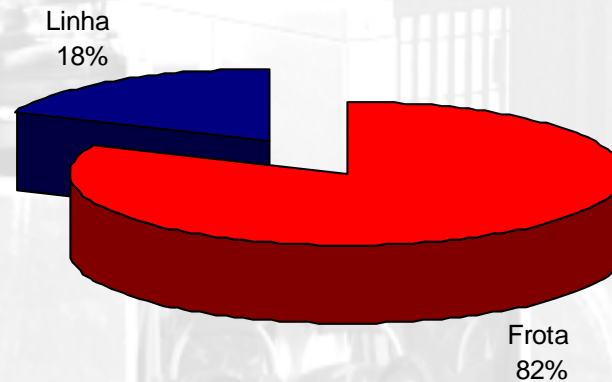
## IQO - EVOLUÇÃO



IQO - Curvas de distribuição - 2008/ 2010



## IQO/2010 – FALHAS MAIS FREQUENTES



Setas, faróis, luzes de freio, vigia, letreiro – 780 (21%)

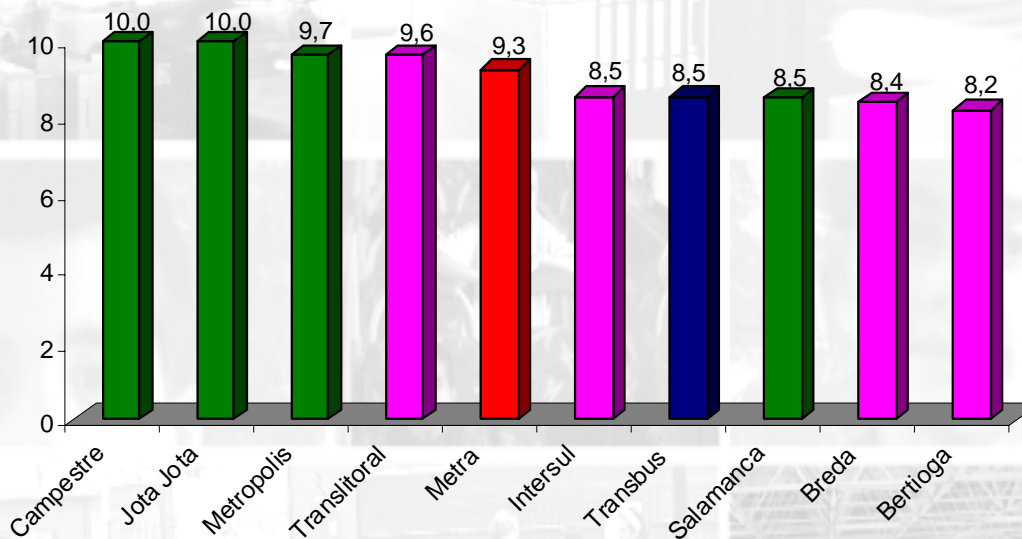
Veículo com piso sujo – 437 (12%)

Não cumprir programa horário – 250 (7%)

Tripulação sem uniforme – 208 (6%)

Veículo sem placa auxiliar – 167 (5%)

## IQO/2010 - 10 CERTIFICADAS (26%)



Legenda: **Concessionárias RMSP**  
**RMBS**

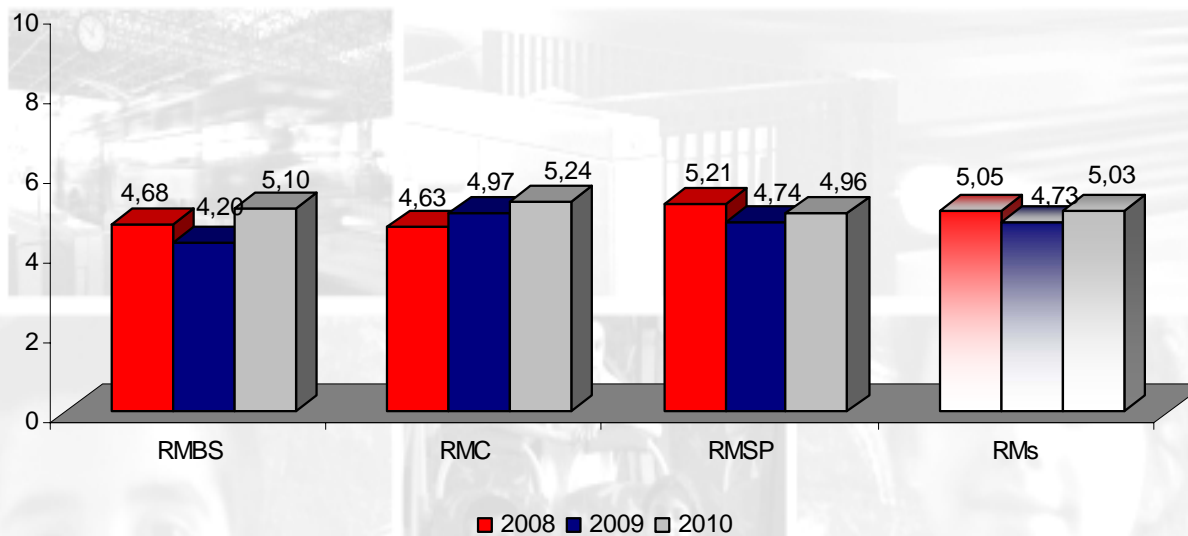
**Área 5 - RMSP**  
**RMC**



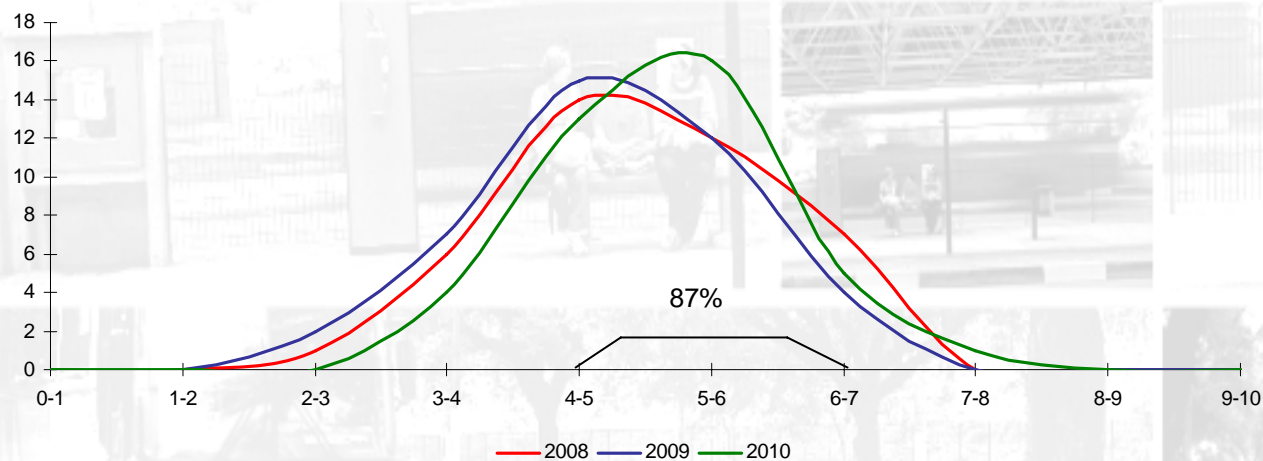
# IQC

Índice de Qualidade de Satisfação do Cliente

## IQC - EVOLUÇÃO



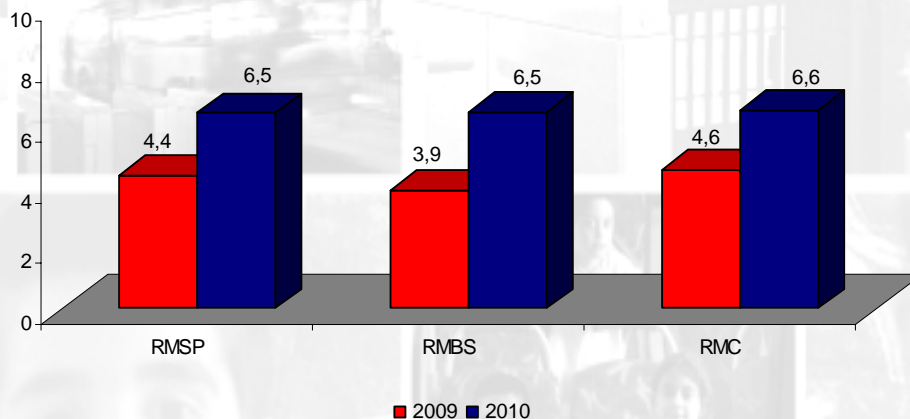
**IQC - curvas de distribuição 2008/2010**





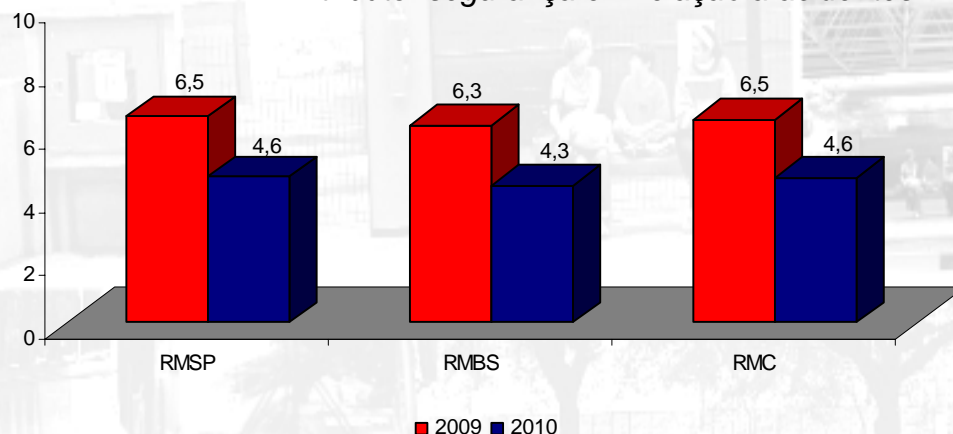
# IQC – EVOLUÇÃO POR REGIÃO (MÉDIA DOS ATRIBUTOS)

Atributo: *segurança nos pontos de ônibus*



Entre 2009 e 2010,  
mais de 100 pontos  
de parada foram  
implantados

Atributo: *segurança em relação a acidentes*

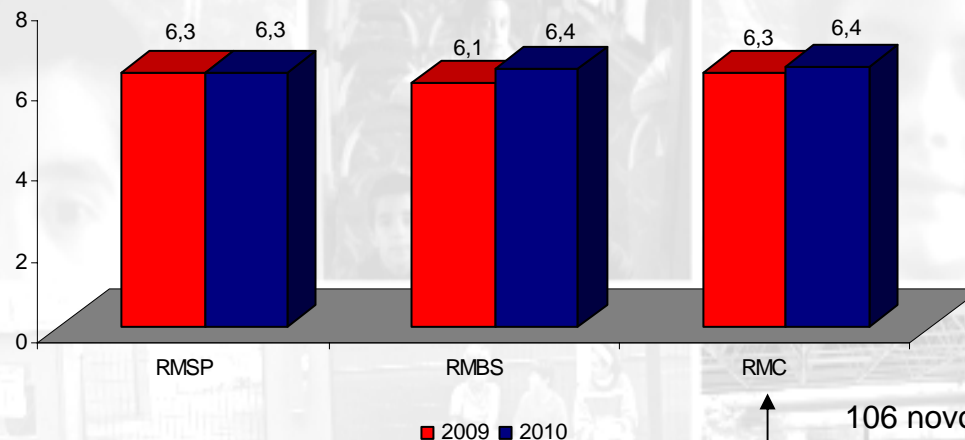


Na RMSP, em 2010 o número de  
atropelamentos (126) aumentou 28,5%  
em relação a 2009 (98); o número de  
acidentes com vítima aumentou 14% -  
de 242 para 272 (GRS/GIE)

## IQC – EVOLUÇÃO POR REGIÃO (MÉDIA DOS ATRIBUTOS)

Além do atributo *segurança nos pontos de ônibus*, aumentaram a média:  
*comodidade p/ os deficientes* (1,3); *comodidade p/ os idosos* (1,0); *serviço de atendimento das reclamações* (0,8);

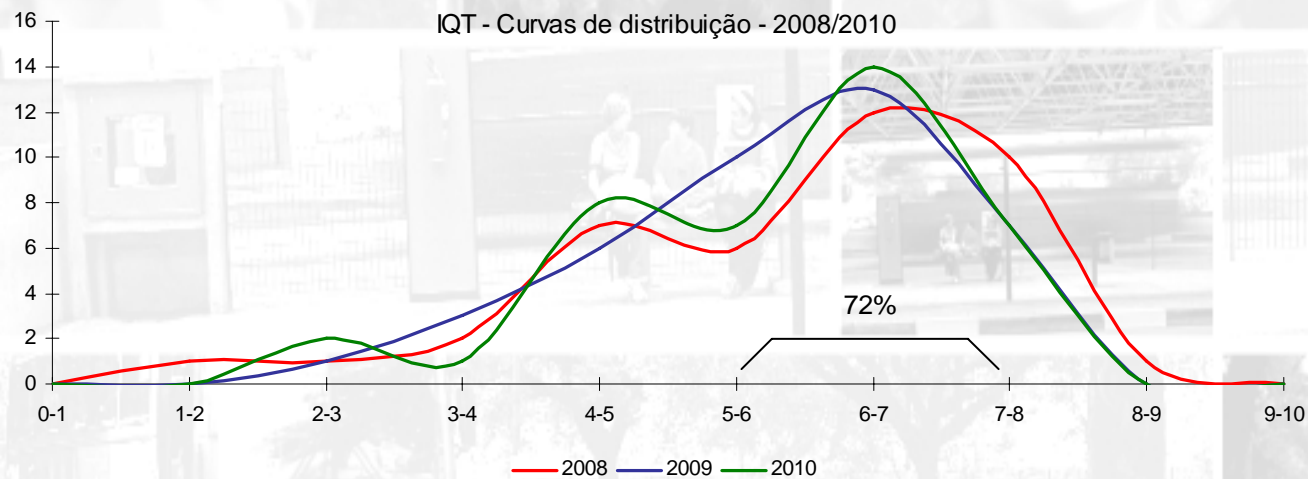
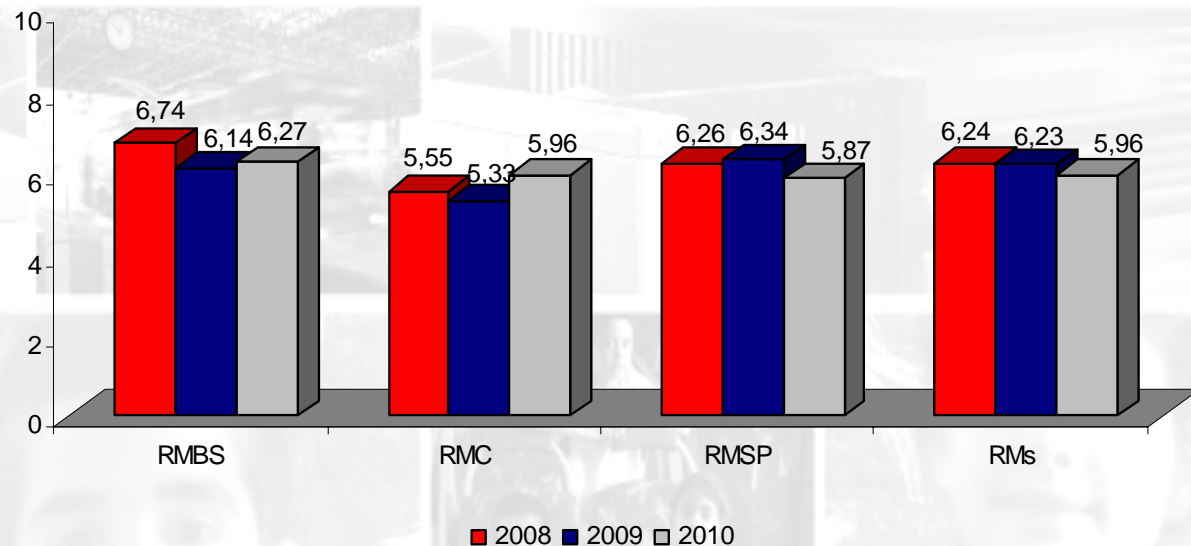
carros adaptados em 2010 na RMBS  
Jan. - 108; jun. – 174 (+ 60%)



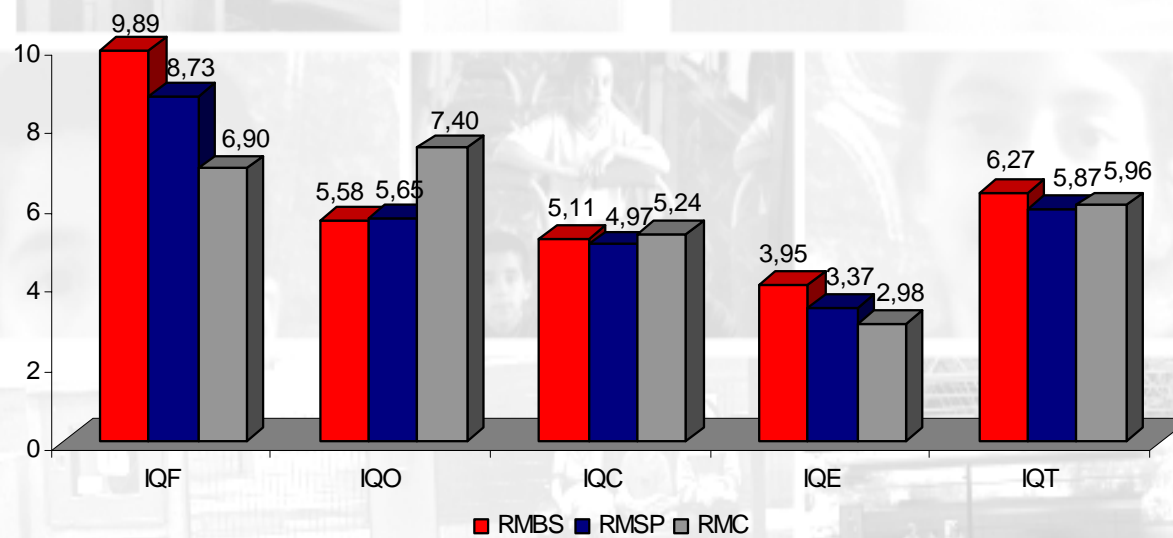
106 novos carros entre janeiro e julho/ 2010 (a maioria adaptados)

Além do atributo *segurança nos pontos de ônibus*, aumentaram a média:  
*comodidade p/ os idosos* (0,5); *conforto dos bancos dos ônibus* (0,4); *altura do piso p/ embarcar e desembarcar* (0,4)

# IQT - EVOLUÇÃO



# IQT 2010 - RESUMO



## EM RESUMO, NA RMSP DEVEMOS PERSEGUIR:

### **Melhorar a manutenção nos itens:**

- Recuperar revestimento interno de veículos
- Sanar vazamento de óleo
- Reparar portas com mau funcionamento
- Afixar bancos soltos

### **Melhorar a operação nos itens:**

- Atentar ao funcionamento das lâmpadas de freio, ré, farol, letreiro
- Manter os veículos limpos
- Cumprir programa horário
- Disponibilizar uniformes à tripulação
- Operar com placa auxiliar

### **Melhorar a informação na GIE e diminuir acidentes:**

- Em conjunto com a EMTU, criação de campanhas contra acidentes, e treinar motoristas



# **EQUIPE**

## **DIRETORIA**

**Diretor Presidente**  
**JOAQUIM LOPES**

**Diretor Administrativo e Financeiro**  
**TERUO MIYAMURA**

**Diretor de Gestão Operacional**  
**EVANDRO LUIZ LOSACCO**

## **GERENTES**

**Gerente de Logística Integrada**  
**RAUL SHIGUEMITSU SUNAO**

**Gerente de Marketing Institucional**  
**ELIEL PASCHOAL CARDOSO**

**Gerente Regional de São Paulo**  
**ARTHUR XAVIER**

**Gerente Regional de Campinas**  
**EDSON THOMAZ ZILIÃO**

**Gerente Regional da Baixada Santista**  
**ROGÉRIO PLÁCIDO DAS NEVES**

## **EQUIPE TÉCNICA - IQT**

**ÁTILA SARKOZY - DMQ**

**CARLOS ALBERTO PANELLA MOTTA - DMQ**

**DANIELA GOYA - DES**

**DEMÉTRIO DA FONSECA JR - DMQ**

**EDUARDO GOMES HELENO - DMQ**

**ESDRAS MARTINS DE OLIVEIRA - GMI**

**FABIO FERREIRA DOS SANTOS COELHO - DEB**

**JOÃO PAULO RODRIGUES - DMQ**

**JOSE GERALDO FRANCA FERNANDES - DIC**

**LEVINO PIRES - DMQ**

**RENAN CAVALCANTI TORICELLI - DEC**

**ROSEMEIRE ZÍLIO SAKAMOTO - GMI**

**ROSIANI DO AMARAL MORAES - DMQ**

**SÉRGIO MARTIN DELLA TORRE - DIS**

**SÍLVIO ROBERTO MONTAGNER - DIS**

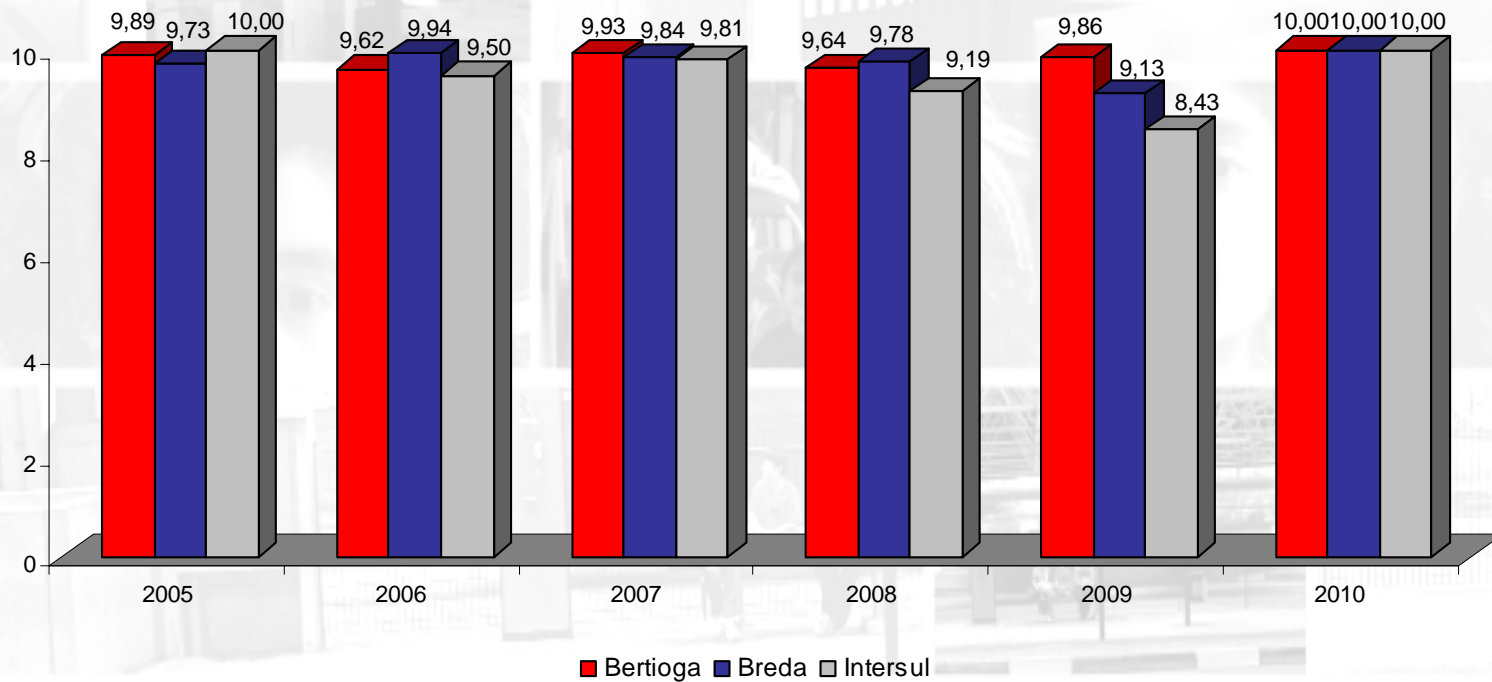
**WALTER ZABOTTO JUNIOR - DIS**

**WILTON ISIPON - DFS**



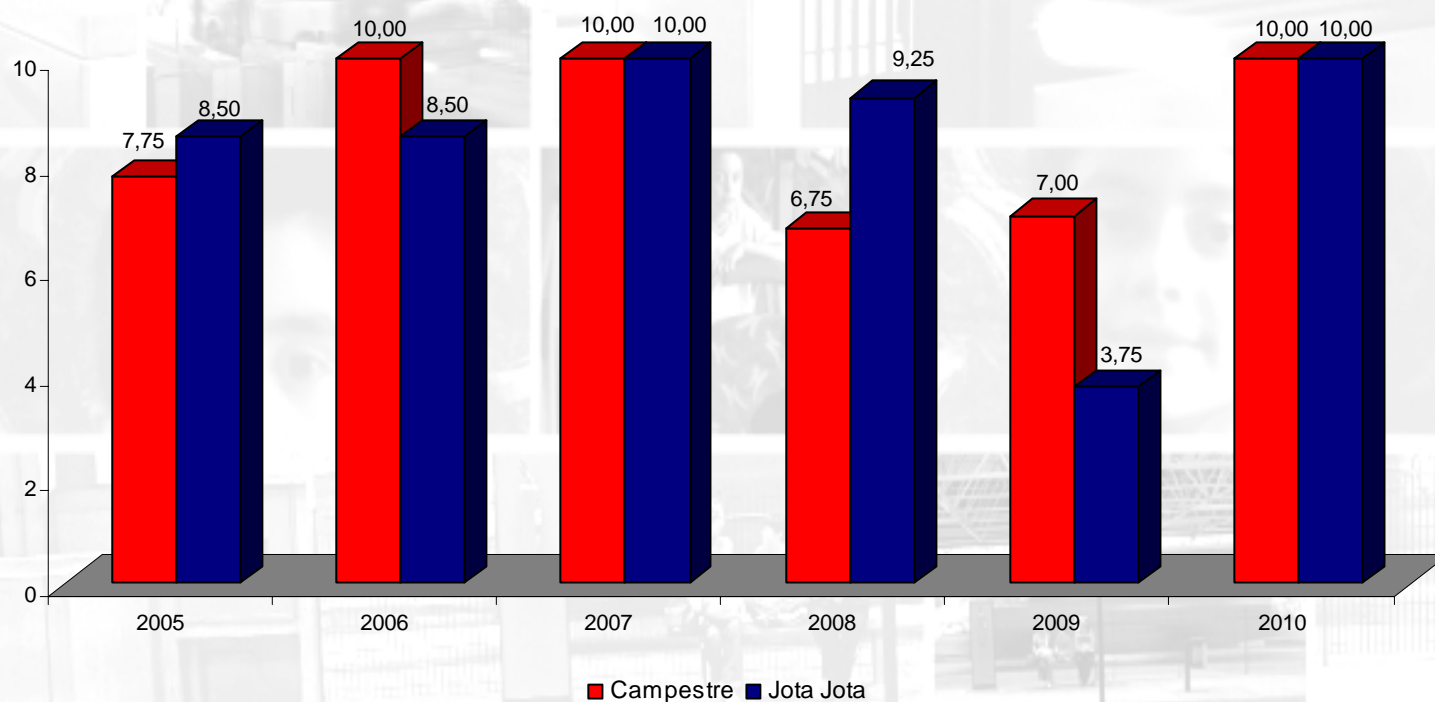
# PREMIAÇÃO IQT – 2010 – BERTIOGA, BREDAS, INTERSUL

## 1º. LUGAR NO IQF – NOTA 10



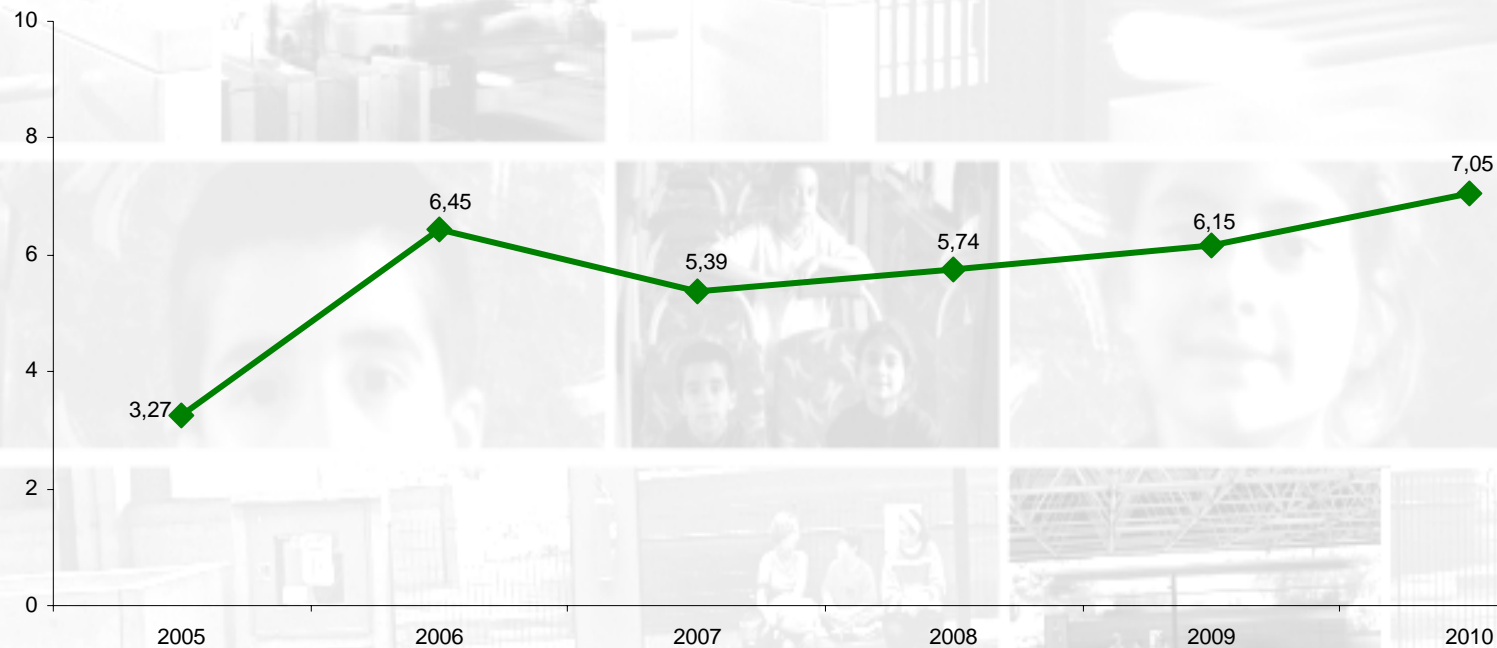
# PREMIAÇÃO IQT – 2010 – CAMPESTRE, JOTA JOTA

## 1º. LUGAR NO IQO – NOTA 10



# PREMIAÇÃO IQT – 2010 – CAMPESTRE

## 1º. LUGAR NO IQC – NOTA 7,05



Única certificada em 2010

# PREMIAÇÃO IQT – 2010 – BOA VISTA

## MAIOR EVOLUÇÃO NO IQT – 23 POSIÇÕES (37°. para 14°.)



# PREMIAÇÃO IQT – 2010 – BREDA

## 3º. LUGAR NO IQT – NOTA 7,49



# PREMIAÇÃO IQT – 2010 – INTERSUL

## 2º. LUGAR NO IQT – NOTA 7,69





# PREMIAÇÃO IQT – 2010 – METRA

## 1º. LUGAR NO IQT – NOTA 7,96



METROPOLITANO



<http://www.emtu.sp.gov.br>

**SECRETARIA DOS  
TRANSPORTES METROPOLITANOS**



**GOVERNO DE  
SÃO PAULO**