

GERÊNCIA DE SEGURANÇA - GOS

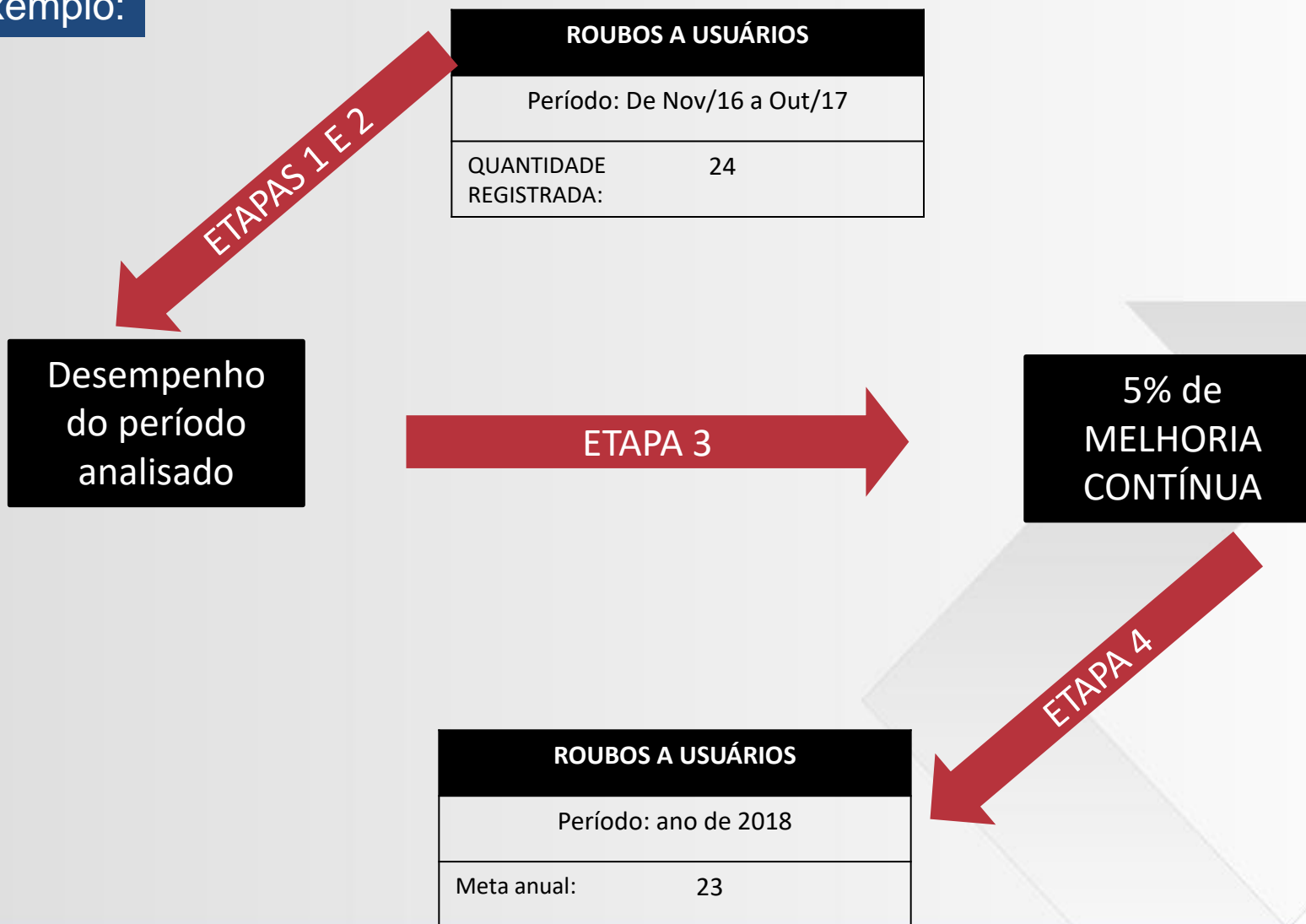
**INDICADORES DO SISTEMA DE GESTÃO DA
QUALIDADE**

**METODOLOGIA PARA ESTABELECIMENTO DE
METAS 2018**

As metas são estabelecidas a partir do desempenho (resultado) do período anterior, aplicando-se sobre ele (desempenho/resultados) melhoria de 5%.

ETAPA	METODOLOGIA EMPREGADA
1	Análise dos resultados dos indicadores considerando o período de novembro de 2016 a outubro de 2017 (últimos 12 meses).
2	Os resultados, ou seja, os registros de ocorrências e registros de reclamações, são considerados DESEMPENHO do indicador.
3	O desempenho é utilizado como base para o estabelecimento das metas do próximo ano (2018)
4	E sobre ele (desempenho) é aplicado 5% em caráter de MELHORIA CONTÍNUA. Isto é, reduz-se em 5% em caráter de melhoria contínua.
5	Nos casos que forem necessários, aplica-se também arredondamento matemático.

Exemplo:



INDICADORES DO MACROPROCESSO PSPOP

Segurança contra agressão e proteção ao patrimônio

INFORMAÇÕES SOBRE O INDICADOR

Requisitos do Serviço:	Repressão ao crime no sistema
Indicador 1	Número total de ocorrências de segurança pública por milhão de passageiros transportados no sistema
Descrição	Mede a quantidade de ocorrências de segurança pública por milhão de passageiros transportados no sistema
<i>Cálculo/ fórmula</i>	(Total de ocorrências de segurança pública - operacional / quantidade de passageiros transportados no período) x 1.000.000
<i>Composição do indicador</i>	1-Roubo ao usuário e 2-tentativa 3-Furto ao usuário e 4-tentativa 5-Roubo à estação e 6-tentativa 7-Vandalismo (Passageiros Prejudicados SICOM + BO) 8-Furto de fios/cabos 9-Furto/roubo de material da CPTM 10-Agressão/lesão corporal ao usuário 11-Estupro/ato obsceno 12-Ameaça a colaborador e 13-Agressão/ lesão corporal ao colaborador
Fonte	BO + SICOM

METAS 2018

	Mensal	Anual
Linha 7	1,58	1,58
Linha 8	1,18	1,18
Linha 9	0,61	0,61
Linha 10	0,43	0,43
Linha 11	0,64	0,64
Linha 12	1,08	1,08
Sistema	0,95	0,95

INFORMAÇÕES SOBRE O INDICADOR

Requisitos do Serviço:	Repressão ao crime no sistema
Indicador 1	Número total de ocorrências de segurança pública por milhão de passageiros transportados no sistema
Descrição dos Componentes	<p>1-Roubo ao usuário e 2-tentativa: Ocorre quando há subtração ou tentativa de coisa alheia móvel para si ou para outrem, mediante emprego de violência ou grave ameaça, desde que o roubo seja praticado contra usuário e ocorra no interior do Sistema da CPTM, registrado em Delegacia de Polícia da região. Artigo 157 do Código Penal Brasileiro.</p> <p>3-Furto ao usuário e 4-tentativa: Ocorre quando o usuário ou empregado é furtado ou há a tentativa de furto no Sistema CPTM, registrado em Delegacia de Polícia da região. Art. 155 do Código Penal Brasileiro.</p> <p>5-Roubo à estação e 6-tentativa: Ocorre quando há a subtração de espécie, bilhetes, objeto ou qualquer outro bem ou valor que se encontre no interior da estação, mediante violência ou grave ameaça ao empregado, ou há tentativa, registrado em Delegacia da Região. Artigo 157 do Código Penal Brasileiro.</p> <p>7-Vandalismo (Passageiros Prejudicados + SICOM + BO): Ato que caracteriza o crime de dano contra os ativos da CPTM, gerando consequências para o usuário e repercussão operacional, degradando o sistema quanto à prestação de serviço de transporte, acarretando passageiros prejudicados - PP, indicado pelo símbolo SICOM, ou seja, altera a regularidade na faixa D+, podendo ser considerado como impacto à imagem da CPTM. Exemplo: Apedrejamento / Cabos / Fios / Instalações Fixas (VP, SIN, TEL, Energia, Obras Civis e MR) da Companhia. Outras ocorrências de dano, que não causem prejuízos à regularidade, serão registrados normalmente no SICOM, entretanto, não deverão compor no indicador, como por exemplo, pichação de muro. Art. 163 do Código Penal Brasileiro.</p> <p>8-Furto de fios/cabos: Ocorre quando infratores subtraem fio ou cabo pertencente a Companhia, registrado em Delegacia de Polícia da região. Art. 155 do Código Penal Brasileiro.</p> <p>9-Furto/roubo de material da CPTM: Quando ocorre furto ou roubo de qualquer tipo de material pertencente à CPTM, registrado em Delegacia de Polícia da região. Arts. 155 e 157 do Código Penal Brasileiro</p> <p>10-Agressão/lesão corporal ao usuário: Ocorre quando há ofensa da integridade corporal ou da saúde de outrem, registrado em Delegacia de Polícia da região. Art. 129 do código Penal Brasileiro.</p> <p>11-Estupro/ato obsceno: Estupro: Quando o usuário é constrangido, mediante violência ou grave ameaça, a praticar ou permitir que com ele se pratique outro ato libidinoso, diverso da conjunção carnal. Registrado em Delegacia de Polícia da região. Artigo 213 do Código Penal Brasileiro. Ato Obsceno: Ato obsceno é aquele que fere o pudor, com a exibição do corpo ou parte dele em local aberto ao público, ou exposto a ele e que possa estar relacionada com sexo, registrado em Delegacia de Polícia da região. Artigo 233 do Código Penal Brasileiro.</p> <p>12-Ameaça a colaborador: Quando um empregado da Companhia no exercício da função, sofre qualquer tipo de ameaça (escrita ou gesto, ou qualquer outro meio simbólico) proferida por terceiro, desde que o fato ocorra no Sistema CPTM, em razão do serviço, registrado em Delegacia de Polícia da região. Art. 147 do código Penal Brasileiro.</p> <p>13-Agressão/ lesão corporal ao colaborador: Ocorre quando há agressão a empregado da Companhia no exercício da função ou em razão dela, registrado em Delegacia de Polícia da região. Art. 129 do Código Penal Brasileiro.</p>