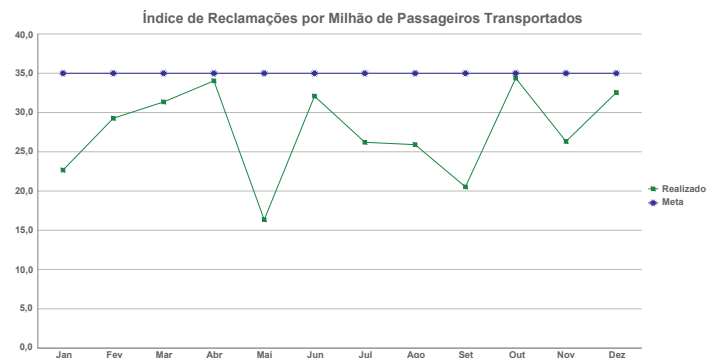
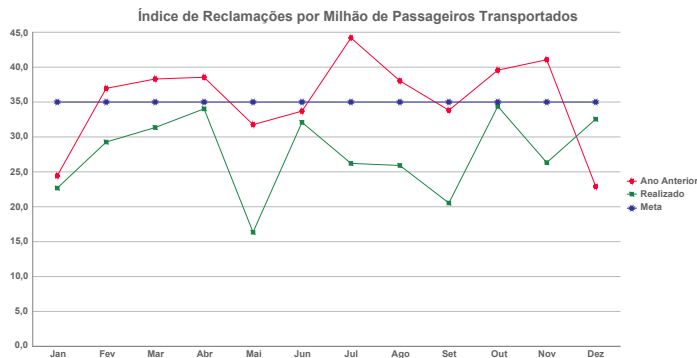


Nome Indicador	Objetivo	Unidade de Medida	Média Ano Anterior	Avaliação de Desempenho	Tipo Indicador	Subtipo Indicador	Data de Atualização
Índice de Reclamações por Milhão de Passageiros Transportados	Diminuir	Percentual	35,27	Não	GERENCIAL	Gestão	
Qt Horas-Extras DIROP	Diminuir	Número	3,08	Não	GERENCIAL	Pessoal	
Qt Periculosidade DIROP	Diminuir	Número	1,00	Não	GERENCIAL	Pessoal	



	Jan
Ano Anterior	24,43
Realizado	22,67
Meta	35,00

	Jan
Realizado	22,67
Meta	35,00

Mês	Valor Realizado	Valor Meta	Valor Financeiro	% Crescimento	% Atingimento	Análise
01/2016	22,67	35,00	-	-7,20%	154,39%	Das 95 reclamações recebidas, 14 dizem respeito ao mau atendimento de funcionários, 12 à falta de segurança, 9 às escadas rolantes e 7 para embarque e desembarque dos trens.
02/2016	29,27	35,00	-	-20,81%	119,58%	Do total de 118 reclamações 23 referem-se a escadas rolantes, 16 à segurança, 14 a mau atendimento e 11 devidos à grade horária
03/2016	31,35	35,00	-	-18,15%	111,64%	Do total de 157 reclamações 20 referem-se à segurança, 17 a mau atendimento de funcionários, 13 ao funcionamento de escadas rolantes, mendicância e limpeza.
04/2016	34,03	35,00	-	-11,73%	102,85%	160 reclamações: Mau atendimento de funcionários, 12,5%, escadas rolantes, 6,88% velocidade dos trens, 6,25%, segurança e limpeza
05/2016	16,35	35,00	-	-48,52%	214,07%	Das 80 reclamações 9 referiam-se a mau atendimento de funcionários, 7 de escadas rolantes paradas e com 4 ocorrências, ventilação, falta de segurança no trem, cartões SIM e tempo de fecham. portas.
06/2016	32,09	35,00	-	-4,78%	109,07%	Das 159 reclamações 35 são relativas à operação dos trens (grade horária atraso, fechamento de portas, etc.) 21 por mau atendimento de funcionários e 14 de cartões SIM.
07/2016	26,21	35,00	-	-40,69%	133,54%	Das 120 reclamações recebidas, 39 dizem respeito aos trens, como atraso, grade horária, tempo de fechamento de portas, 17 de mau atendimento, 12 de segurança.
08/2016	25,91	35,00	-	-31,87%	135,08%	Redução de 0,30% no índice. Das 130 reclamações, 24 são de mau atendimento, 19 de tempos e grade horária dos trens, 10 de cartões SIM. Começam a aparecer reclamações sobre a falta de trens série 200.
09/2016	20,53	35,00	-	-30,30%	170,48%	Redução no índice em 20,76%. De um total de 97 reclamações 21 são de grade horária e abertefecham. de portas, 18 de mau atendimento de funcionários e 11 de falta de segurança em trens e estações.
10/2016	34,38	35,00	-	-13,12%	101,80%	Aumento do índice de reclamações e aumento do número de passageiros transportados. Das 166 reclamações 22,3% são de mendicância, 8,4% de assalto nas estações, 7,2% de escada rolante parada e 6% de tempo de embarque e desembarque.
11/2016	26,32	35,00	-	-35,90%	132,98%	Redução do índice em 0,26%. Das 121 reclamações 14% são de mau atendimento de funcionários, 10,7% assalto nas estações e trens, 8,3 tempo de embarque e desembarque e 7,4% de mendicância.
12/2016	32,55	35,00	-	42,08%	107,53%	Aumento do número de reclamações. Das 152 reclamações 23% são da grade horária, 15,8% dos trens de série 200, 11,2% de escada rolante parada 9,9% de mau atendimento de funcionários.
Média:	27,64	35,00	-	-19,16%	126,64%	
Acumulado:	331,66	420,00	-	-21,65%	126,64%	

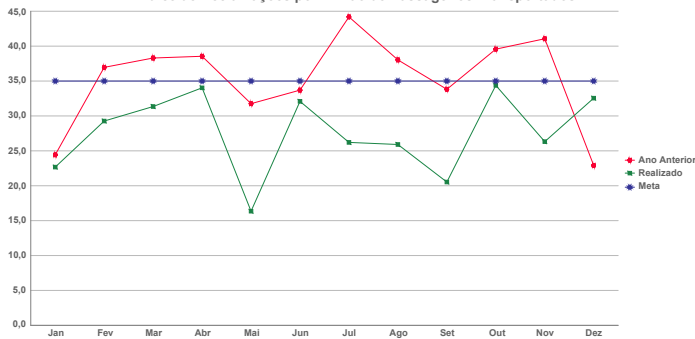
Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

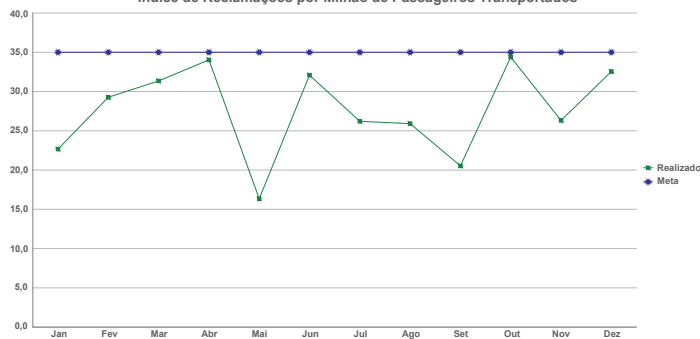
Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016

Índice de Reclamações por Milhão de Passageiros Transportados



Índice de Reclamações por Milhão de Passageiros Transportados



	Fev
Ano Anterior	36,96
Realizado	29,27
Meta	35,00

	Fev
Realizado	29,27
Meta	35,00

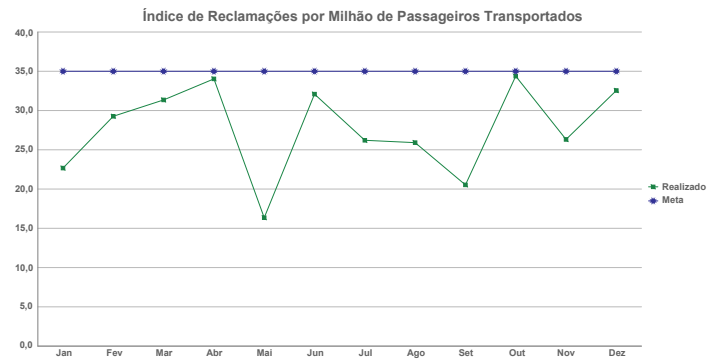
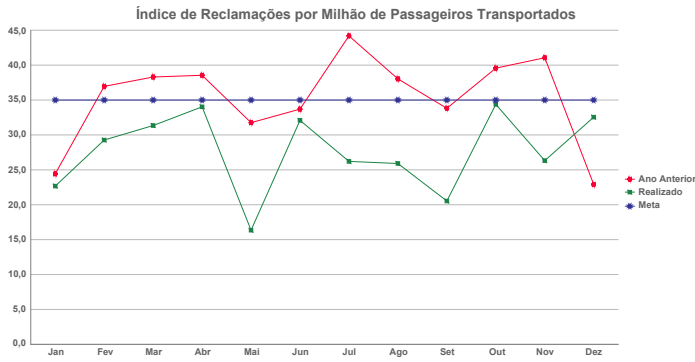
Ação
Está sendo reforçada a atuação dos supervisores no sentido da qualificação do atendimento.
Em fase de finalização os ajustes contratuais relativos à reforma das escadas rolantes.
A atuação da segurança está sendo reforçada, principalmente em eventos com grande quantidade de usuários.
O contrato para reforma das escadas rolantes foi assinado, com previsão de término do trabalho para novembro desse ano. Continua a ação dos supervisores na qualificação do atendimento a usuários.
Em desenvolvimento trabalho conjunto com a Brigada Militar no sentido de melhoria da segurança, principalmente nas madrugadas em que os bondes agem com muita intensidade, danificando trens e estações. Continua a ação dos supervisores para a qualificação do atendimento.
A partir de julho começam a circular novamente os novos trens e com isso a tendência forte de diminuição dessas reclamações.
Continuam as ações conjuntas com a BM, o trabalho dos supervisores para diminuir as reclamações quanto ao mau atendimento. Pelo menos mais um trem novo voltará a circular em agosto.
As ações em conjunto com a segurança pública continuam, e também está sendo realizado um levantamento estatístico para a identificação dos sujeitos visando a redução do problema.
Com a finalidade de mitigar e sanar as reclamações referente ao mau atendimento, foi incluído pelo SECOPE na matriz de capacitação como prioritário o treinamento de atendimento ao cliente.
A principal reclamação desse mês se refere à troca da grade horária que ocorreu em detrimento de economia de energia de tração.

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Mar
Ano Anterior	38,30
Realizado	31,35
Meta	35,00

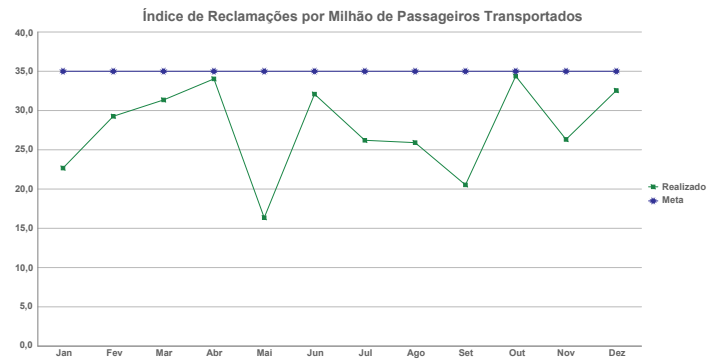
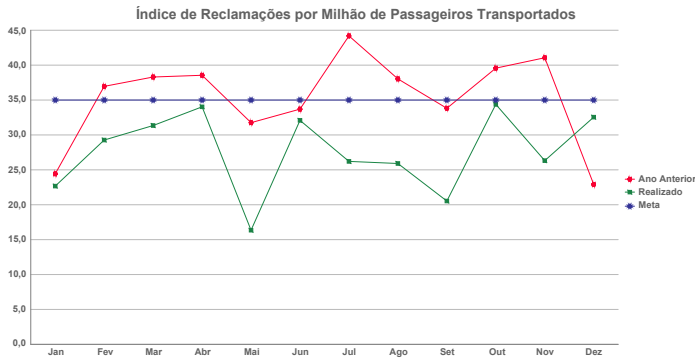
	Mar
Realizado	31,35
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Abr
Ano Anterior	38,55
Realizado	34,03
Meta	35,00

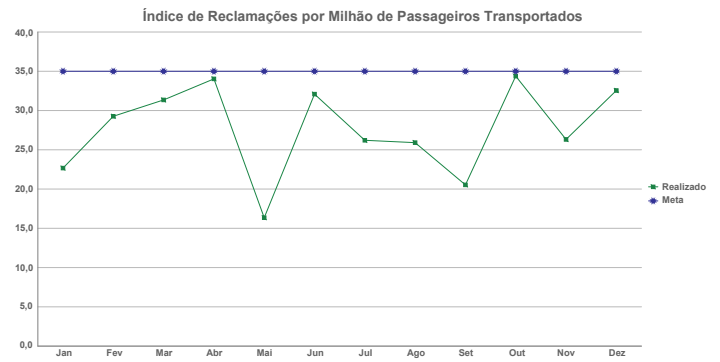
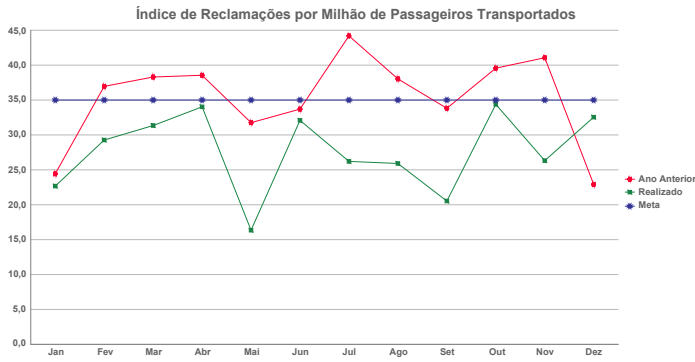
	Abr
Realizado	34,03
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Mai
Ano Anterior	31,76
Realizado	16,35
Meta	35,00

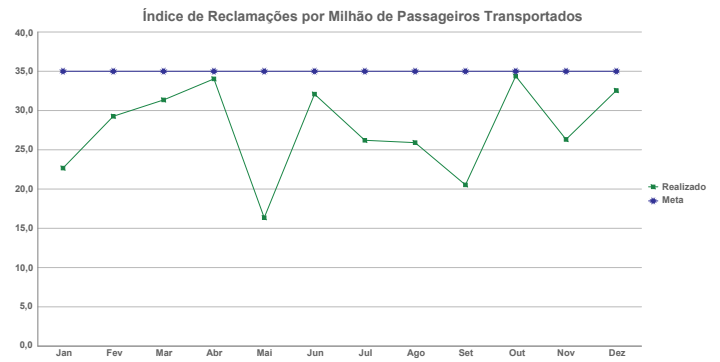
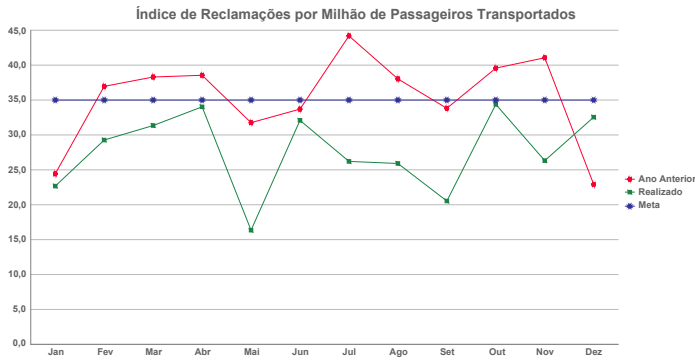
	Mai
Realizado	16,35
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Jun
Ano Anterior	33,70
Realizado	32,09
Meta	35,00

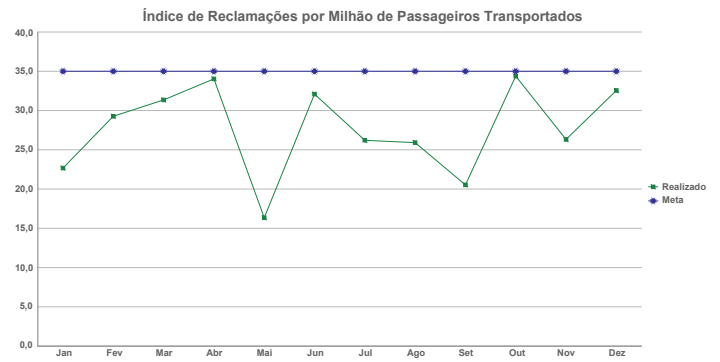
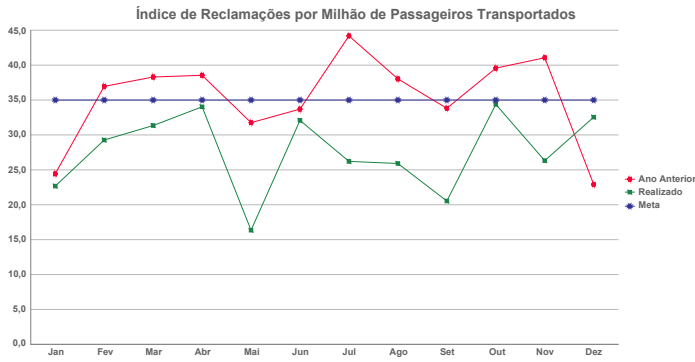
	Jun
Realizado	32,09
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Jul
Ano Anterior	44,19
Realizado	26,21
Meta	35,00

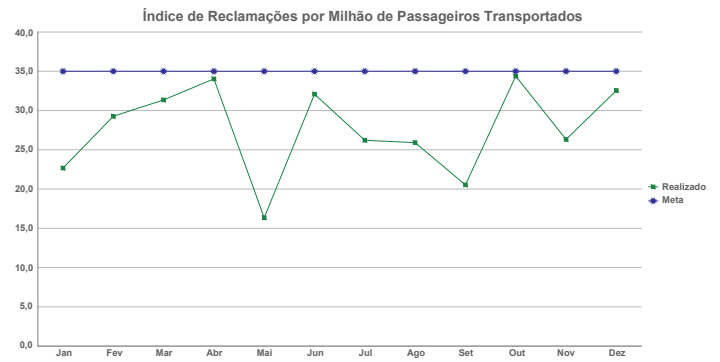
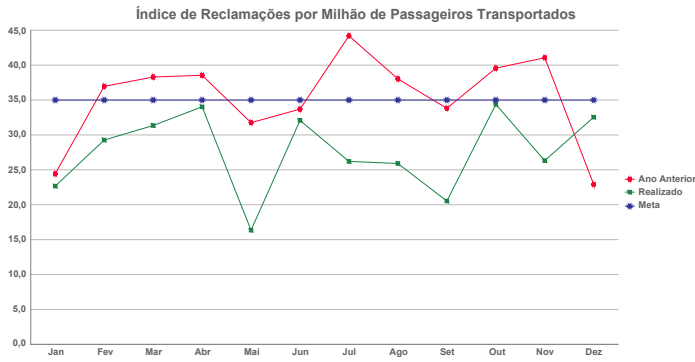
	Jul
Realizado	26,21
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Ago
Ano Anterior	38,03
Realizado	25,91
Meta	35,00

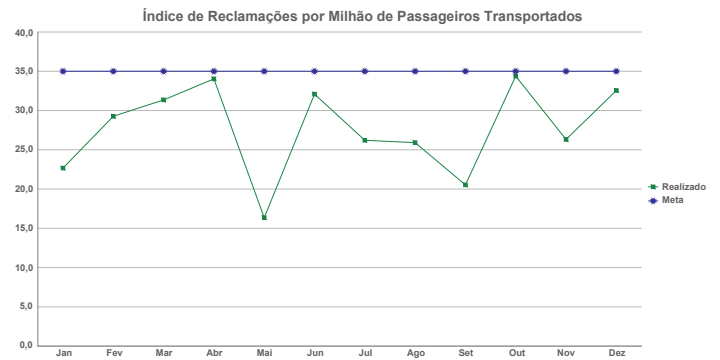
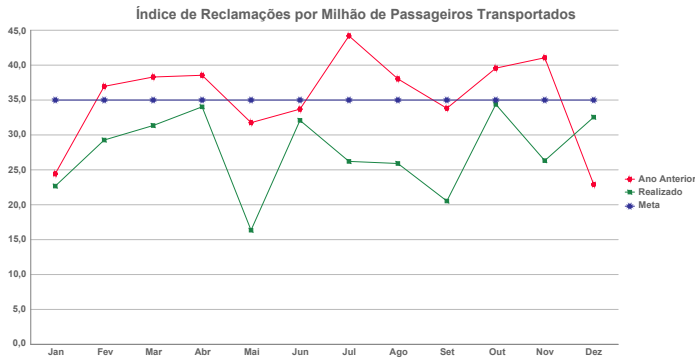
	Ago
Realizado	25,91
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Set
Ano Anterior	33,82
Realizado	20,53
Meta	35,00

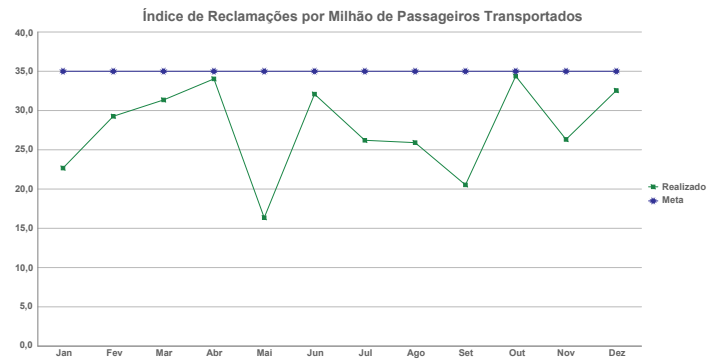
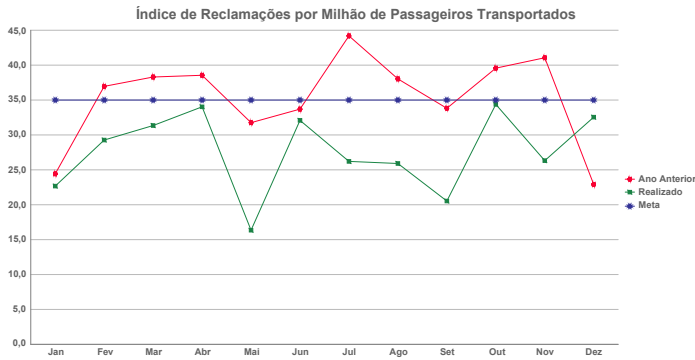
	Set
Realizado	20,53
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Out
Ano Anterior	39,57
Realizado	34,38
Meta	35,00

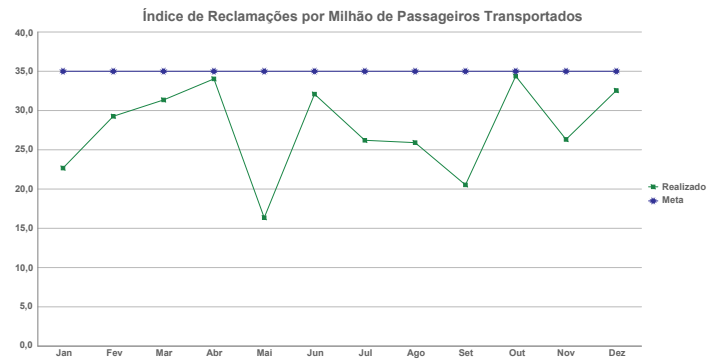
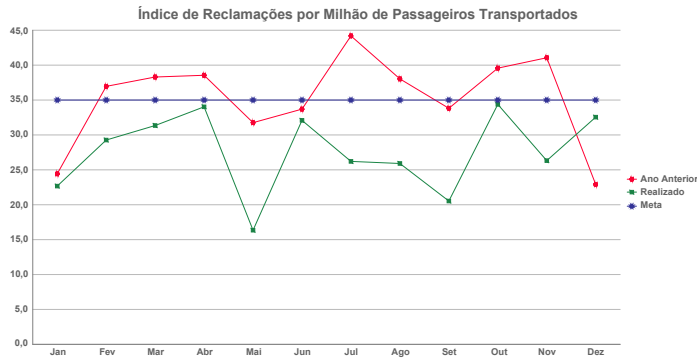
	Out
Realizado	34,38
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Nov
Ano Anterior	41,06
Realizado	26,32
Meta	35,00

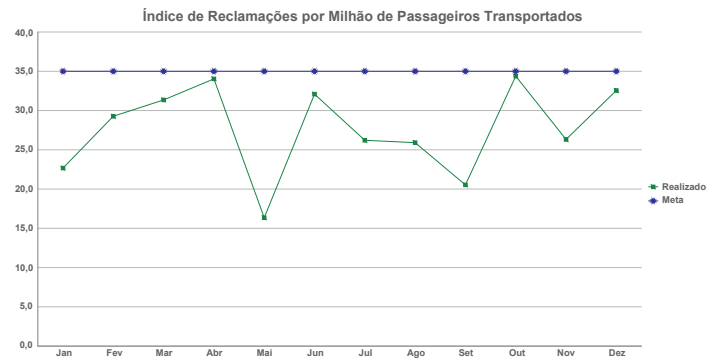
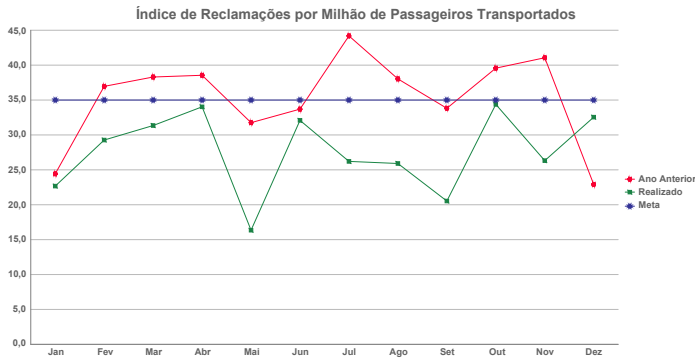
	Nov
Realizado	26,32
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Sistema Indicadores **Panel Gerencial**

Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016
 Unidade: 160000 - DIROP Subtipo: Todos Periodicidade: Mensal Ano: 2016



	Dez
Ano Anterior	22,91
Realizado	32,55
Meta	35,00

	Dez
Realizado	32,55
Meta	35,00

Fórmula de Cálculo:	Número de reclamações = nº de reclamações registradas * 1.000.000 / passageiros transportados
Perspectiva:	
Objetivo Estratégico:	Diminuir