



***PROGRAMA DE  
CAPACITAÇÃO CONTINUADA  
-  
REFORÇO DE INSTRUÇÃO  
OPERACIONAL***

# ***HISTÓRICO***



***2001 - ISO 9001 na Linha 1 - Azul***

***2002 - Recomendações Operacionais  
Incidentes Notáveis Material Rodante***

***RCP - Registro das ações corretivas e  
preventivas***

***Avaliação dos resultados***

***2003 - grupo de trabalho***

# ***GRUPO DE TRABALHO***

## ***Áreas Participantes:***

- **Técnica - Conteúdo Técnico**
- **Comunicação Visual - Arte Gráfica**
- **Pesquisa - diagnóstico / avaliação**
- **Desenvolvimento - recursos instrucionais / capacitação multiplicadores**
- **Departamentos de Linha - disponibilização do quadro**



# ***PROCESSO***

## **PROGRAMA DE CAPACITAÇÃO CONTINUADA**

# ***PRODUTO***

## **QUADRO OPERATIVO ATUALIZADO**

# ***OBJETIVO***

**Reforço de instruções sobre as atividades operacionais, mantendo o quadro operativo permanentemente atualizado.**



# ***CLIENTES***

**DEPARTAMENTOS DE LINHA**

**CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL**

**CLIENTE FINAL: USUÁRIOS**



## ***NECESSIDADES DOS CLIENTES***

- **manter o quadro atualizado sobre as atividades operacionais**
- **atuação correta dos funcionários operativos em situações de anormalidade**
- **facilidade / agilidade de aplicação do programa**
- **aceitação por parte do quadro operativo**

# ***A CRIAÇÃO DO PROGRAMA***

- **fundamentado a partir das expectativas manifestadas pelo público-alvo**
- **adaptado às condições do quadro operativo**

***1. Público-Alvo***

***2. Premissas / Pressupostos***

***3. Plano de Comunicação Interna***

***4. Metas e Resultados Esperados***

***5. Programa Piloto***



# ***1. Público-Alvo***

**Levantamento do perfil do público  
a ser atingido:**

- **idade**
- **tempo na empresa**
- **tempo na função**
- **instrução**



## **2. Premissas / pressupostos**

### **Premissas**

- **compartilhamento de idéias / troca de experiências**
- **identificação de talentos internos / líderes informais**
- **desenvolvimento contínuo / acompanhamento do supervisor imediato**
- **desvio de desempenho = oportunidade de aprendizagem**
- **Supervisão = liderança do grupo**
- **Avaliação do processo = contínua e realimentação na implementação de melhorias**





## **2. Premissas / pressupostos**

### **Pressupostos**

- **multiplicadores preparados para desenvolvimento das reuniões de capacitação continuada**
- **ambiente adequado à aprendizagem**
- **carga horária adequada ( 1h30min )**
- **área técnica responsável = acompanhamento permanente**
- **disponibilização de recursos básicos para atividade**



## ***3. Plano de Comunicação Interna***



### ***3.1 Canal Direto***

➤ ***reuniões dos supervisores com quadro operativo***

### ***3.2 Material de Apoio***

➤ ***cartazes, adesivos nas cabines, folhetos, vídeos***

## 3.3 Marca



Programa de  Capacitação Continuada

Programa de Capacitação Continuada

## 3.4 Personagem



**Mestre**



## ***4. Metas e Resultados esperados***

### ***Ganhos para o quadro***

- **segurança para atuação em situações de anormalidade**

### ***Índice de Controle:***

**atuação correta do quadro operativo em situações de anormalidade dos assuntos tratados**

**META DESEJADA: maior que 90%**

### ***Ganhos para a empresa / usuário***

- **redução dos impactos em interferências na circulação de trens**
- **evitar repercussão negativa na imagem da empresa**
- **minimizar transtornos para os usuários**



## **5. Programa Piloto**

**Implementação: outubro / 2003**

**Público-Alvo: quadro Tráfego Linha 1- Azul**

**Etapas:**

- **Preparação do material: cartazes, charts e roteiro orientativo**
- **Preparação dos multiplicadores ( SLO )**
- **Reuniões Técnicas com o público-alvo**
- **Acompanhamento das reuniões/feedback**
- **Avaliação de reação das reuniões técnicas**
- **Avaliação da retenção**
- **Avaliação do programa**



# ***Programa Piloto Público-alvo***

**Quadro do Tráfego da Linha 1 – Azul  
composto de +- 370 funcionários:**

**93% homens**

**32% entre 40 e 45 anos**

**47% entre 10 e 15 anos na empresa**

**78% com ensino médio completo**

**44% entre 10 e 15 anos na função**



# Preparação do material: cartazetes



Atividade de Avaliação de Ocorrências  
Programa de Capacitação Contínua

**RESULTADOS DA PESQUISA SOBRE AVALIAÇÃO DAS RECOMENDAÇÕES OPERACIONAIS**  
de acordo com o tipo de ocorrência de acordo com a Linha 5-Lilas

1- 98% não lembraram de nenhuma recomendação

2- 17% lembraram espontaneamente de pelo menos uma recomendação operacional

3- Recomendação mais lembrada: "Uso da Chave de Serviço"

4- 53% sugeriram melhorias, como:

- discussão com as chefias nas reuniões + cartaz (para lembrete);
- utilização de outros veículos, com o OV, "e-mail", diário operacional e afixação de material na cabine do trem e na sala de descanso

**PROPOSTA DE SOLUÇÃO**

- Criação de GT;
- Desenvolvimento de Programa baseado nos aspectos;

Conceito do material:  
Programa de Capacitação Contínua.

Este documento tem como principal objetivo a melhoria da segurança e a redução de ocorrências por meio da capacitação contínua.

**OBJETIVO**  
Reforçar instruções sobre atividades operacionais para manter o quadro de funcionários atualizado.

**RESULTADOS ESPERADOS**

**Funcionários** - Maior segurança para a realização das atividades diárias e atuações em situações imprevistas.

**Empresa** - Evitar repercussão negativa na imagem, decorrente das interferências na circulação dos trens (anormalidade no sistema).

**Usuários** - Redução de transtornos durante as viagens.

Incidentes Notáveis  
Programa de Capacitação Contínua  
L5

Linha 5-Lilas

**Reforço da Instrução Operacional "Operação na Modalidade Manual na Via Principal"**

Reverso Normal

Atenção, o joystick é móvel mas não sai da frente !!!  
Na modalidade manual, fique atento quanto a posição das Agulhas e jacks !!!

Claro que esta é uma forma bem humorada de tratar o problema. Facilita a nossa Compreensão !!!

Uma dica mais, por favor !!!

**Para operar na Modalidade Manual, o OT deve:**

- informar o problema;
- receber autorização do CC5;
- confirmar com o CC5, a origem e o destino do trem;
- verificar visualmente a rota.

O não cumprimento das Recomendações pode provocar o atolamento da máquina de chave e o descarrilamento do trem!

Verifique PO 803 - A32



# Preparação dos multiplicadores



Programa de Capacitação Continuada

## ***AVALIAÇÃO DA RETENÇÃO***

- pesquisa realizada em fevereiro de 2004 com amostragem de 120 operadores de trem
- resultado = retenção satisfatória



## ***AVALIAÇÃO DA EFICIÊNCIA DO PROGRAMA***

- 94% de avaliação positiva
- 40% de manifestação espontânea com sugestões

## ***AVALIAÇÃO DA EFICÁCIA DO PROGRAMA***

### ***ÍNDICE DE CONTROLE***

- atuação correta do quadro de tráfego da Linha 1 - Azul em situações de anormalidade nos assuntos tratados

### **SITUAÇÃO ATUAL Tráfego L1 - Azul**

2004	JAN	FEV	MAR	ABR	MAI	JUN	JUL
%	100	100	100	100	100	100	100

**META DESEJADA: maior que 90%**

# **PROGRAMA IMPLANTADO**

## **LINHA 1 - AZUL**

- não identificação de trancos em propulsão
- COPESE - abertura indevida de porta de serviço
- movimentação do trem com botão de carregamento pressionado
- atuação do Agente de Estação em falha de porta
- informação de código zero na via (em implantação)

## **LINHA 3 - VERMELHA**

- falha de GMG - implicações no sistema pneumático e teste de propulsão

## **LINHA 5 - LILÁS**

- verificação de rota visualmente na movimentação do trem na modalidade Manual



# ***OUTRAS POSSÍVEIS APLICAÇÕES***

- mudança de sistemas e trocas de equipamentos
- divulgação de dados de relatórios operacionais pertinentes às funções
- necessidades identificadas pela supervisão para melhoria do desempenho da equipe
- correção de desvios no desempenho da equipe pela supervisão

## ***LINHA 1 - AZUL, 2 - VERDE, 3 - VERMELHA e CCO***

- Alteração de rotina: aumento da velocidade máxima de condução na modalidade Manual para 30 km/h



# MELHORIAS NO PROCESSO

- **mensuração em todos os níveis: reação, aprendizagem, aplicação no trabalho e resultados mensuráveis**
- **maior participação do quadro operativo**
- **ampliação das aplicações com adaptação às condições possíveis**



# CONCLUSÃO

- **valorização da busca de soluções com interação dos envolvidos (analistas e operativo)**
- **participação / envolvimento / sensibilização**
- **acompanhamento e monitoramento de todo o processo pelo grupo de trabalho, por meio de reuniões periódicas**
- **adaptação às condições de cada aplicação do programa**



## ***PARTICIPANTES / AUTORES***

- **Ana Paula T. Lima Ribeiro**
- **Antonio Carlos Rodrigues Alves**
- **Cecília Guedes**
- **Claudio Mamede Kestener**
- **Joanito Jerônimo Ferreira**
- **Maria Cristina Castro**
- **Vagner José de Almeida**

## ***COLABORADORA***

- **Marilisa P. F. Battiato**

