



12ª. Semana de Tecnologia Metroferroviária

Apresentação : **João Carlos de Campos Leme**
 João Alcalá Jr.

Tema: Gestão Corporativa por Atributos de Serviço - Dimensionamento da Demanda X Oferta : Aplicativo de Verificação do Carregamento no Sistema CPTM .

Objetivo:

Apresentar uma das dimensões da experiência prática de gestão corporativa da CPTM com foco na prestação de serviço, onde ferramentas de verificação da demanda / oferta / níveis de conforto caracterizam indicadores que priorizam os processos chave voltados à estratégia de negócio da companhia;

Relevância: A atenção às alterações do cenário urbano de atuação dos diferentes sistemas metroferroviários impõe uma estrutura de prestação dos serviços flexível e ágil voltada para o atendimento das necessidades e expectativas dos seus usuários, clientes finais, e esta vigilância e adequações decorrentes são fundamentais para o sucesso das organizações do setor.

Assim, visando a obtenção dos melhores resultados tanto na satisfação das necessidades dos usuários como dos objetivos organizacionais, se faz necessário a verificação constante dos diferentes aspectos de oferta e demanda nos mais diferentes trechos e horários do sistema visando sempre alinhar os processos chave de produção dos serviços e recursos existentes as necessidades apontadas pela dinâmica de mercado.

Descrição: Como um dos produtos do Estudo de Dimensionamento da Demanda de Passageiros e Serviços Operacionais das Linhas da CPTM foi desenvolvido um aplicativo informatizado de verificação do carregamento das composições em qualquer dos pares de estações das linhas do sistema, nos diferentes períodos de tempo do dia operacional.

Colocado a disposição em rede INTRANET, após treinamento, todas as áreas gestoras podem obter indicadores de carregamento e / ou de conforto, verificados pela quantidade de passageiros por metro quadrado, em situações reais ou simulando diferentes intervalos entre trens para o planejamento de intervenções de manutenção ou modificação da estratégia operacional.

A caracterização de indicadores de desempenho , neste setor, permite vislumbrar com maior clareza variações de demanda x oferta e períodos de maior ou menor carregamento , colocando a atenção das áreas gestoras na verificação e análise dos pontos críticos da operacionalidade das Linhas visando a otimização dos recursos existentes e a melhor oferta de serviços.