



“13ª Semana de Tecnologia Metroferroviária – Fórum Técnico”

Aplicação dos Conceitos BPM na Gestão do CCO/CPTM



Tema: Gestão de processos através da aplicação da metodologia BPM no CCO da CPTM.

Objetivo: Documentar e otimizar as rotinas operacionais executadas dentro do CCO, utilizando a metodologia BPM, criando um padrão de rotina operacional qualificada.

Relevância: É imprescindível o gerenciamento eletrônico de processos e a integralização dos aplicativos empresariais, no ramo metroferroviário.

Descrição: A CPTM como a maior empresa de transporte ferroviário de passageiros da América Latina, com um desenvolvimento histórico que a remete ao século 19 e a várias raízes ferroviárias distintas, possui uma frota, atualmente em uso, composta de trens das últimas seis décadas, tem como grande desafio implantar, documentar e gerenciar na rotina da operação, todo o padrão de qualidade desenvolvido pelos seus gestores. O processo de fusão dos três CCO's existentes incrementou ainda mais este desafio, com padrões operacionais, tecnologia, níveis de registros, conceitos e até vocabulários específicos diferentes.

Na etapa inicial, foi efetuado o registro de todas as ações empreendidas em cada um destes centros de controle, gerando um conjunto de workflows detalhados em todos os níveis. Para cada CCO foi identificado o modelo praticado nos registros dos dados, rastreando-se as fontes das informações necessárias à execução de cada uma das ações mapeadas.

A etapa seguinte promoveu a sobreposição de todos os processos e identificou aqueles que se destacavam elencando os mais apropriados quanto ao nível técnico e de controle desejado pela empresa, oferecendo documentação segura e simples, evitando o retrabalho.

Com este resultado em mãos, passamos a desenvolver processos que satisfizessem as diferentes demandas técnicas envolvidas, racionalizando as ações necessárias e as documentações decorrentes, facilitando assim a atuação, controle e gerenciamento.

Aplicando o conceito "EAI" (Enterprise Application Integration), sugerimos um modelo que integralizará através de um software apropriado, todos os registros, relatórios gerenciais e recursos disponíveis na web da CPTM. Este modelo será demonstrado na AEAMESP para apreciação dos participantes.



Paulo Henrique Cardoso Mota é engenheiro eletrônico formado pela universidade São Judas e atualmente é Analista de Planejamento e Desenvolvimento Operacional do CCO da CPTM. Tem experiência em desenvolvimento e controle de sistemas, gerenciamento de imagens e registros, elaborando e traduzindo manuais técnicos operacionais.

Denys Alves Oliveira é engenheiro mecânico formado pela Universidade Federal do Ceará e atualmente é Analista de Planejamento e Desenvolvimento Operacional do CCO da CPTM. Tem experiência em treinamento de equipes, análise e auditoria em processos de desenvolvimento nos padrões de operação para um nível “worldclass”.