

**PPR 2017**  
**Programa de**  
**Participação nos Resultados**

**Resultado apurado**

Indicadores	Metas	Peso	Para atingir 100%	Dezembro	Realizado
Operacionais (20%)	DSAV (Disponibilidade de Sistemas de Sinalização, Alimentação Elétrica, 3º trilho e Via Permanente).	10%	Se o resultado for maior ou igual a 99,57%	99,72%	10,00%
	MKBF - Média de Quilometragem entre Falhas da Frota Total.	10%	Se o resultado for maior ou igual a 5.300	5720	10,00%
Empresariais (50%)	ISC (Índice de Satisfação do Cliente) – Atendimento, Confiabilidade, Rapidez, Conforto, Segurança, Informação e Utilidade.	25%	Se o resultado for maior ou igual a 92,30%	*Detalhamento na próxima página	23,38%
	IF (Indicador Financeiro) - Eficiência na aplicação de recursos transferidos pelos acionistas.	25%	Se o resultado for maior ou igual a 96,60%	98,33%	25,00%

**ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE - ISC**

<b>Atributos</b>	<b>Itens</b>	<b>Pesos</b>	<b>Resultado 2017</b>	<b>Atingimento da meta</b>
<b>1. Atendimento</b>	Atuação dos bilheteiros do Metrô	<b>6%</b>	94,12	<b>5,87%</b>
	Atuação dos empregados que ficam nos bloqueios / catracas		92,76	
	Atuação dos empregados nas plataformas para auxiliar o embarque e o desembarque		86,33	
	Atuação dos agentes de segurança		90,05	
	Atuação dos empregados no atendimento em primeiros socorros		94,64	
<b>MÉDIA ARITMÉTICA DO ATRIBUTO</b>			<b>91,58</b>	
<b>2. Confiabilidade</b>	Quantidade de paradas dos trens entre as estações durante a viagem	<b>2%</b>	90,89	<b>1,60%</b>
	Agilidade ou rapidez para colocar o trem em funcionamento em casos de paradas		80,77	
	<b>MÉDIA ARITMÉTICA DO ATRIBUTO</b>			
<b>3. Rapidez</b>	Tempo gasto na viagem dentro do trem	<b>3%</b>	94,00	<b>3,00%</b>
	Tempo gasto na espera do trem na plataforma		92,19	
	<b>MÉDIA ARITMÉTICA DO ATRIBUTO</b>			
<b>4. Conforto</b>	Limpeza dos trens	<b>3%</b>	98,30	<b>2,62%</b>
	Limpeza das estações		97,80	
	Iluminação interna das estações		98,50	
	Condições de embarque e desembarque		58,40	
<b>MÉDIA ARITMÉTICA DO ATRIBUTO</b>			<b>88,25</b>	
<b>5. Segurança</b>	Ação do Metrô para evitar roubos ou furtos no interior dos trens	<b>2%</b>	69,02	<b>1,31%</b>
	Ação do Metrô para evitar roubos ou furtos nas estações		72,32	
	Ação do Metrô para evitar acidentes nos trens		92,90	
	Ação do Metrô para evitar acidentes nas estações		90,17	
<b>MÉDIA ARITMÉTICA DO ATRIBUTO</b>			<b>81,10</b>	
<b>6. Informação</b>	Conservação de placas e cartazes nos trens e estações	<b>4%</b>	97,09	<b>3,98%</b>
	Quantidade de mensagens dadas nos alto falantes		93,88	
	Facilidade de usar os mapas de linhas do Metrô e arredores da estação		94,67	
	Facilidade de entender as placas das estações		98,00	
	Mensagens nos trens quando há problemas no funcionamento do Metrô		84,36	
	Mensagens nas estações quando há problemas no funcionamento do Metrô		84,81	
<b>MÉDIA ARITMÉTICA DO ATRIBUTO</b>			<b>92,14</b>	
<b>7. Utilidade</b>	Facilidade para atingir o seu destino e os vários pontos da cidade	<b>5%</b>	96,80	<b>5,00%</b>
	<b>MÉDIA ARITMÉTICA DO ATRIBUTO</b>			
<b>TOTAL</b>		<b>25%</b>		<b>23,38%</b>

Indicadores	Metas	Peso	Para atingir 100%	Dezembro	Realizado
Planejamento Estratégico (15%)	eSocial – Realizar, até novembro/2017, o saneamento de 100% da qualificação cadastral necessária para a implantação do eSocial.	3,75%	Se a meta for cumprida	Meta cumprida	3,75%
	SAP - Implantar o Sistema Integrado de Gestão Empresarial - ERP (SAP), compreendendo os processos administrativos e financeiros, planejamento orçamentário, manutenção de ativos, gestão de empreendimentos e relatórios gerenciais até novembro/2017 (reprogramado).	3,75%	Se a meta for cumprida	Meta cumprida	3,75%
	Projeto PITU 2040 – Pesquisa Origem e Destino 2017: Iniciar a realização da etapa de campo da pesquisa domiciliar e a realização da etapa de campo da pesquisa na linha de contorno até agosto/2017.	3,75%	Se a meta for cumprida	Meta cumprida	3,75%
	Receitas Não Tarifárias – Elevar de 63 para 160 unidades o total de pontos comerciais nas estações, ocupados por meio de contratos de locação de longo prazo.	3,75%	Régua ≥ 130 = 1,50% ≥ 140 = 2,00% ≥ 150 = 2,75% ≥ 160 = 3,75%	Meta cumprida	3,75%

Indicadores	Metas	Peso	Para atingir 100%	Dezembro	Realizado
Expansão/Gerenciais (15%)	Iniciar os testes integrados do Sistema de Sinalização e Controle no trecho Vila União – São Mateus, da Linha 15-Prata, até o 4º bimestre de 2017	3,75%	Se a meta for cumprida	Meta cumprida	3,75%
	Concluir a Obra Bruta do corpo de 5 Estações (Vereador José Diniz, Vila Cordeiro, Brooklin Paulista, Campo Belo e Chucri Zaidan) da Linha 17-Ouro, até setembro/17	3,75%	Se a meta for cumprida	Meta cumprida	3,75%
	Concluir as obras civis, via permanente e rede aérea do acesso e do Bloco A do Pátio Vila Sônia, da Linha 4-Amarela, até dezembro/2017	3,75%	Se a meta for cumprida	Meta cumprida	3,75%
	Liberar o trecho Adolfo Pinheiro – Brooklin da Linha 5-Lilás para a operação, até o 3º trimestre de 2017	3,75%	Se a meta for cumprida	Meta cumprida	3,75%

# Resultado apurado

PPR 2017

Indicadores	Peso	Realizado
Operacionais (20%)	20%	20,00%
Empresariais (50%)	50%	48,38%
Planejamento Estratégico (15%)	15,00%	15,00%
Expansão/Gerenciais (15%)	15,00%	15,00%
<b>TOTAL PREVISTO</b>	<b>100%</b>	<b>98,38%</b>