



A IMPORTÂNCIA DA NORMALIZAÇÃO DOS
PROCESSOS NOS TRANSPORTES PÚBLICOS E
ESCOLARES
SEMINÁRIO FINAL

4306 | NPT | SEMINÁRIO-II_V1.0

29/06/2023



cim alto minho
comunidade intermunicipal do alto minho

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu

ESTRUTURA DA APRESENTAÇÃO

- 1 Apresentação do projeto
- 2 Apresentação do Manual de Procedimentos
- 3 Guia de implementação e apresentação de resultados

APRESENTAÇÃO DO PROJETO

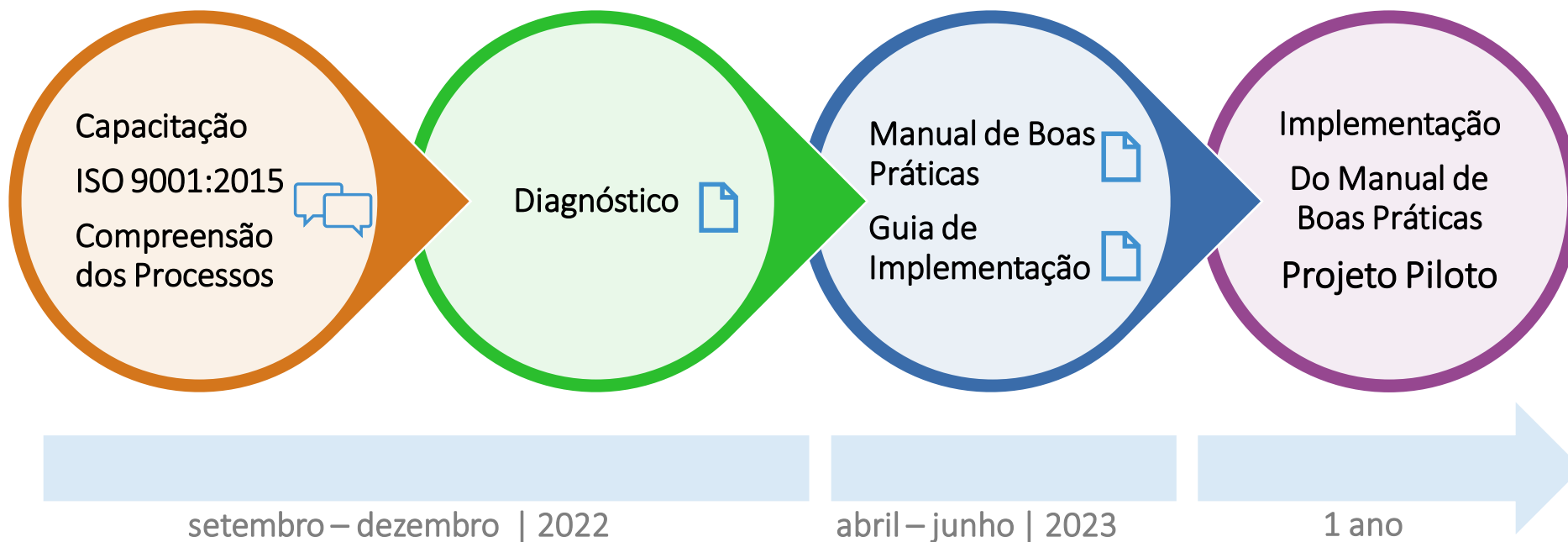


HISTÓRICO DO PROJETO

Cofinanciado por:



UNIÃO EUROPEIA
Fundo Social Europeu



DIAGNÓSTICO | OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Um **sistema de gestão da qualidade** promove a melhoria contínua através da implementação de um ciclo de melhoria contínua, que é baseado no conceito de PDCA (Plan-Do-Check-Act)

Planeamento – Envolve o estabelecimento de objetivos, metas, a identificação dos processo-chave, de indicadores de desempenho e identifica as **oportunidades de melhoria**



A implementação, a verificação e as ações corretivas correspondem ao **Projeto Piloto e Manual de Boas Práticas**

DIAGNÓSTICO | OPORTUNIDADES DE MELHORIA

Lei n.º 75/2013, de 12 de setembro

Estabelece o regime jurídico das autarquias locais, aprova o estatuto das entidades intermunicipais, estabelece o regime jurídico da transferência de competências do Estado para as autarquias locais e para as entidades intermunicipais

Novas competências = Mais tarefas para executar



Possíveis soluções:

- Promover eficiência e a otimização dos recursos
- Reforçar os recursos humanos – Impacto financeiro



DIAGNÓSTICO | OPORTUNIDADES DE MELHORIA



Promover uma cultura de **responsabilização** pelos processos, baseada em evidências documentadas.

Não se trata de multiplicar o trabalho burocrático, mas de saber em cada momento, **quais são as tarefas que é necessário desempenhar e quem é responsável pelo quê.**

"A culpa é minha e eu ponho ela em quem eu quiser!"



(Homer J Simpson)

MANUAL DE BOAS PRÁTICAS GESTÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO E DO TRANSPORTE ESCOLAR



PROJETO PILOTO | ONDE ESTÁ A SER IMPLEMENTADO?



DESENVOLVIMENTO DO MANUAL DE PROCEDIMENTOS (BOAS PRÁTICAS)

O desenvolvimento de um Manual de Procedimentos teve como objetivos:

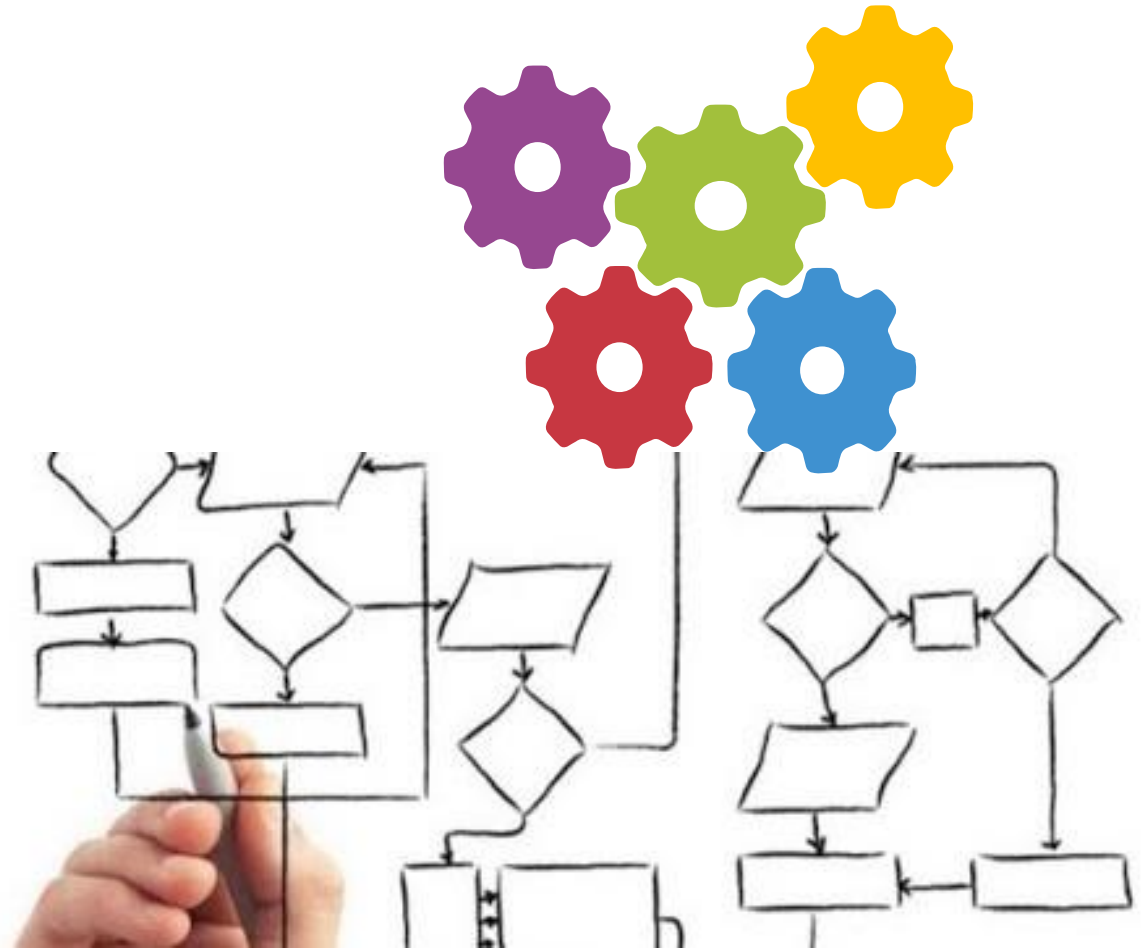
- Proporcionar uma visão global dos procedimentos e das atividades associadas aos processos operacionais;
- Garantir a documentação da informação, de forma a que a mesma possa ser mais facilmente disseminada no seio das organizações;
- Capacitar os responsáveis e intervenientes dos processos;
- Definir a matriz de responsabilidades dos diferentes intervenientes.



PROCESSOS

Definidos cinco processos:

-  Transporte escolar
-  Monitorização e fiscalização do transporte público
-  Gestão dos programas de financiamento Fundo Ambiental
-  Atualização das tarifas
-  Gestão das contraordenações



P1 | TRANSPORTE ESCOLAR (TE)

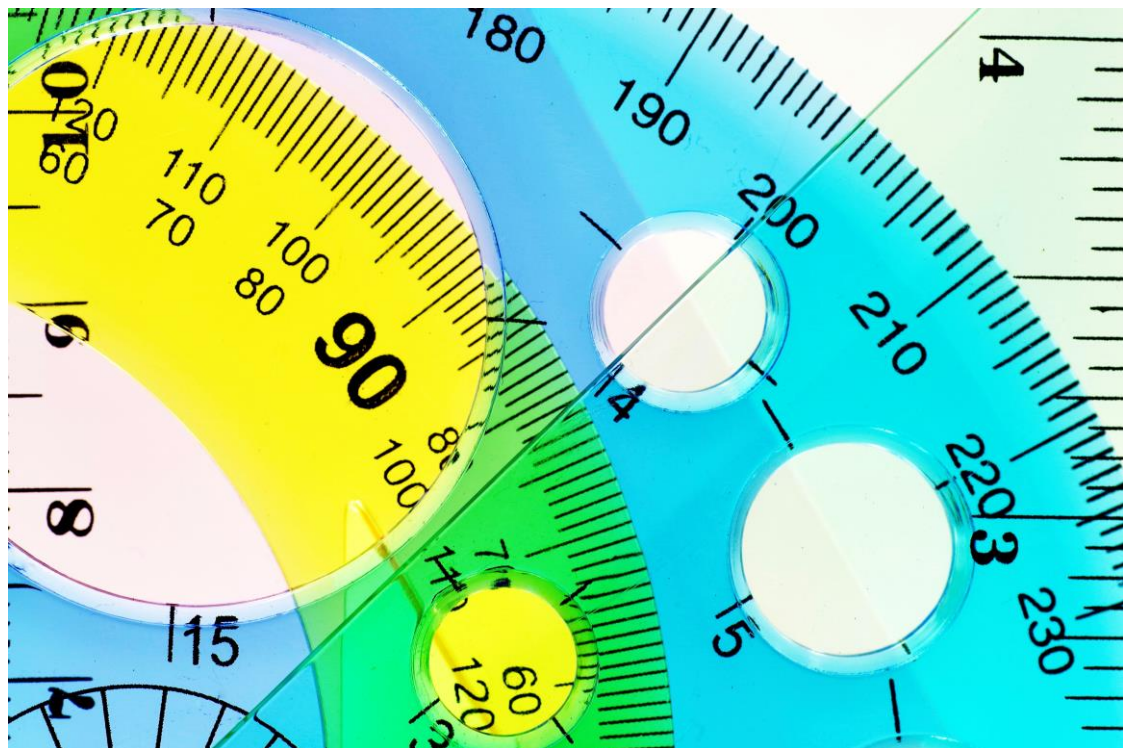
OBJETIVOS:

- 🎯 Conforto e segurança no transporte dos alunos
- 🎯 Otimização dos recursos públicos
- 🎯 Cumprimento das obrigações legais obrigatórias

-
- 1.1 Planeamento do TE
 - 1.2 Processo de inscrição e de determinação da elegibilidade
 - 1.3 Monitorização do TE
 - 1.4 Pagamento do serviço de transportes
 - 1.5 Gestão das reclamações



P2 | FISCALIZAÇÃO E MONITORIZAÇÃO DO TRANSPORTE PÚBLICO



OBJETIVOS:

- 🎯 Promover elevados níveis de satisfação dos passageiros
- 🎯 Garantir que os serviços contratualizados são realizados
- 🎯 Identificar pontos de melhoria na oferta e/ou no modelo de financiamento

- 2.1 Sistema de informação ao público
- 2.2 Monitorização das infraestruturas de apoio
- 2.3 Fiscalização do cumprimento das OSP
- 2.4 Monitorização da qualidade do serviço
- 2.5 Pagamento dos serviços
- 2.6 Gestão das reclamações

P3 | GESTÃO DOS PROGRAMAS DE APOIO DO FUNDO AMBIENTAL

OBJETIVOS:

- 🎯 Apoiar a utilização do TP com os fundos que estão à disposição
- 🎯 Assegurar o envio de toda a informação solicitada pelo Fundo Ambiental no prazo
- 🎯 Assegurar a transferência atempada das verbas do apoio para os municípios

- 3.1 Plano de previsão do PART para o ano seguinte
- 3.2 Consolidação e verificação das verbas a transferir
- 3.3 Elaboração dos relatórios de execução
- 3.4 Contratualização do serviço de TP
- 3.5 Contratos interadministrativos CIM - municípios



P4 | ATUALIZAÇÃO DAS TARIFAS



OBJETIVOS:

- 🎯 Incluir as orientações da AMT (ou justificar alternativas) na formação de todas as tarifas
- 🎯 Incluir, quando possível e adequado, as propostas dos operadores de transportes
- 🎯 Garantir que valores estão articulados entre municípios e destes com a CIM

4.1 Definir a TAT que é aplicada na CIMAM

P5 | GESTÃO E TRATAMENTO DAS CONTRAORDENAÇÕES

OBJETIVOS:

- 🎯 Facilitar a instrução dos processos de contraordenação e garantir o efetivo controle do sistema de TP
- 🎯 Desenvolver os mecanismos que ajudem os municípios a passarem se necessário contraordenações

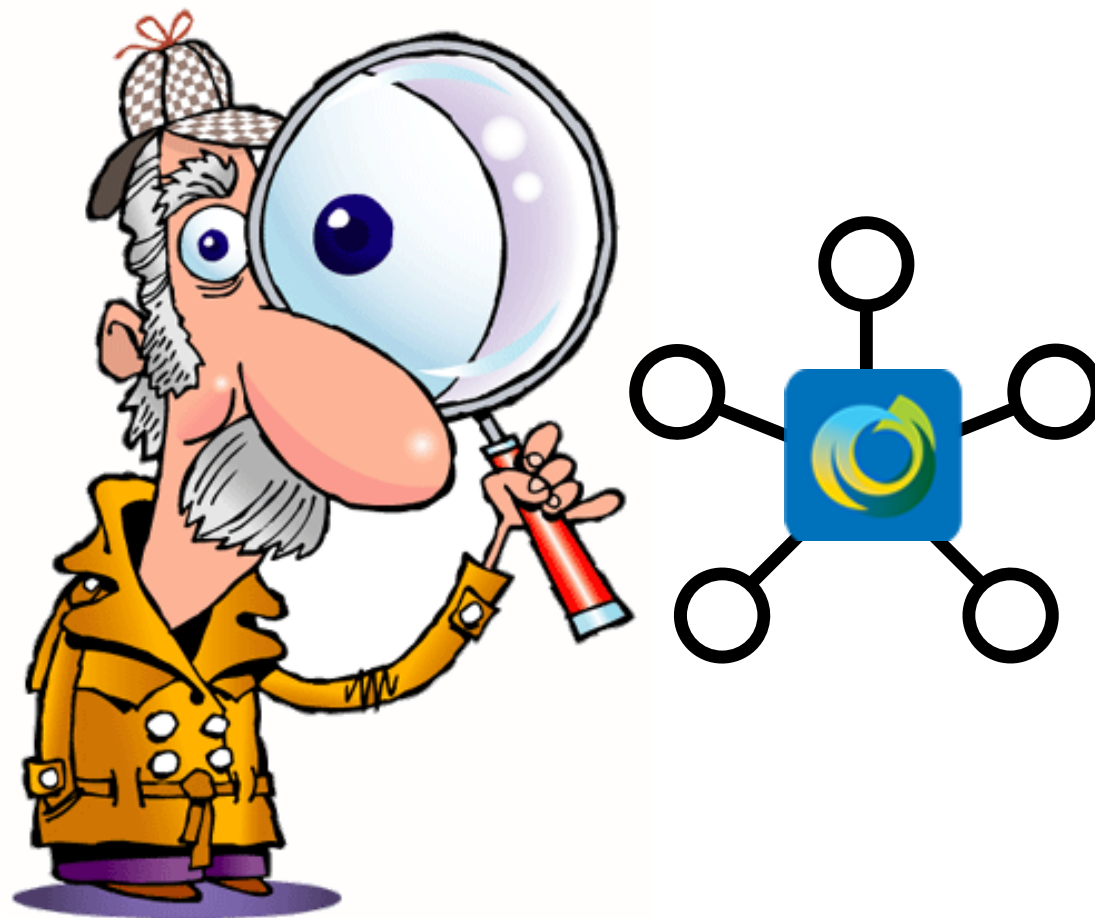
5.1 Instrução do processo contraordenacional

5.2 Identificação e trâmites de contraordenações



MANUAL DE PROCEDIMENTOS | SUGESTÕES DE MELHORIA

- Repensar a estrutura de delegações de competências – Alargar o âmbito as competências delegadas na CIMAM
- Identificar de forma clara quem assume as funções de Autoridade de Transportes na(s) estrutura(s) camarária(s)
- Reforçar a fiscalização e monitorização do Transporte Público



MANUAL DE PROCEDIMENTOS | SUGESTÕES DE MELHORIA



- Promover a realização de inquéritos anuais de satisfação dos utilizadores.
- Implementar um sistema de gestão das reclamações

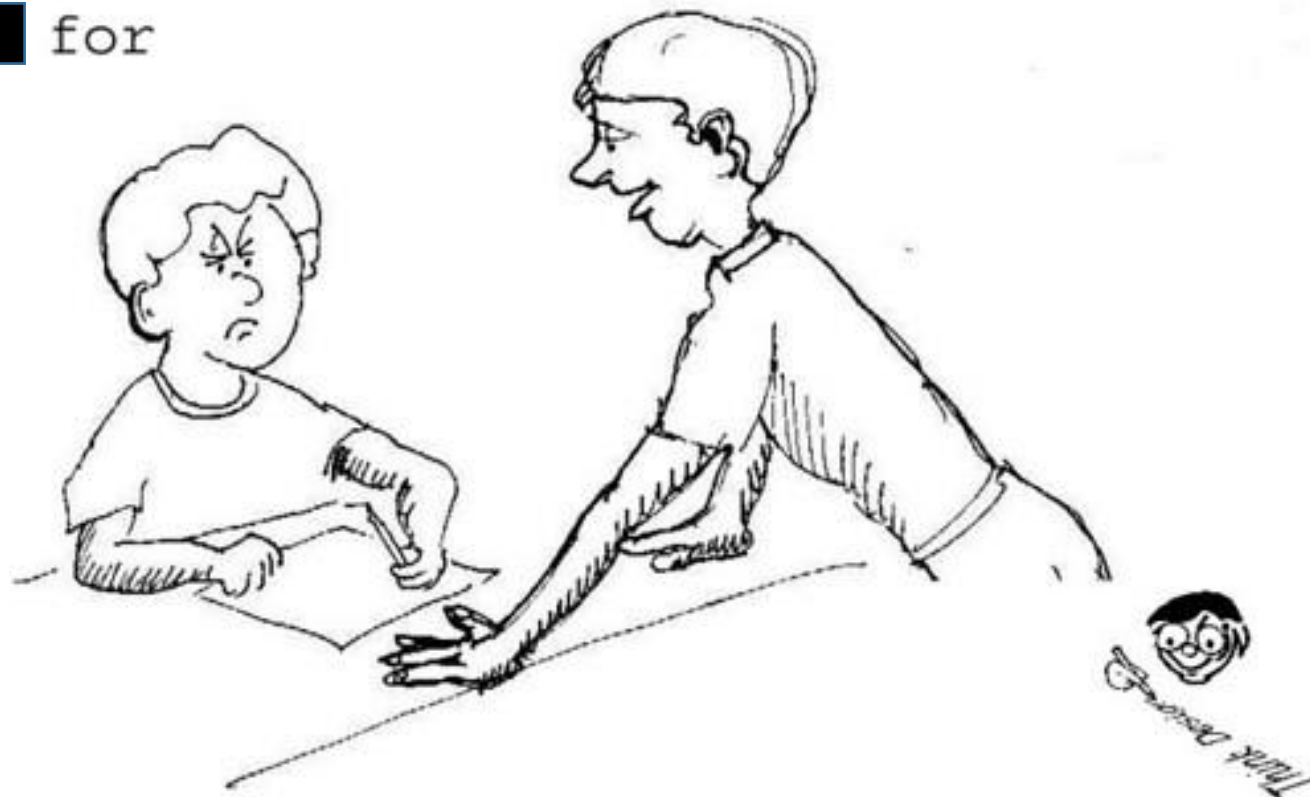


- Promover e envolver os utilizadores no processo de melhoria contínua do sistema de transportes.
- Melhorar os processos de Fiscalização e Monitorização do Transporte Público e Escolar

GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO E RESULTADOS EXPECTÁVEIS

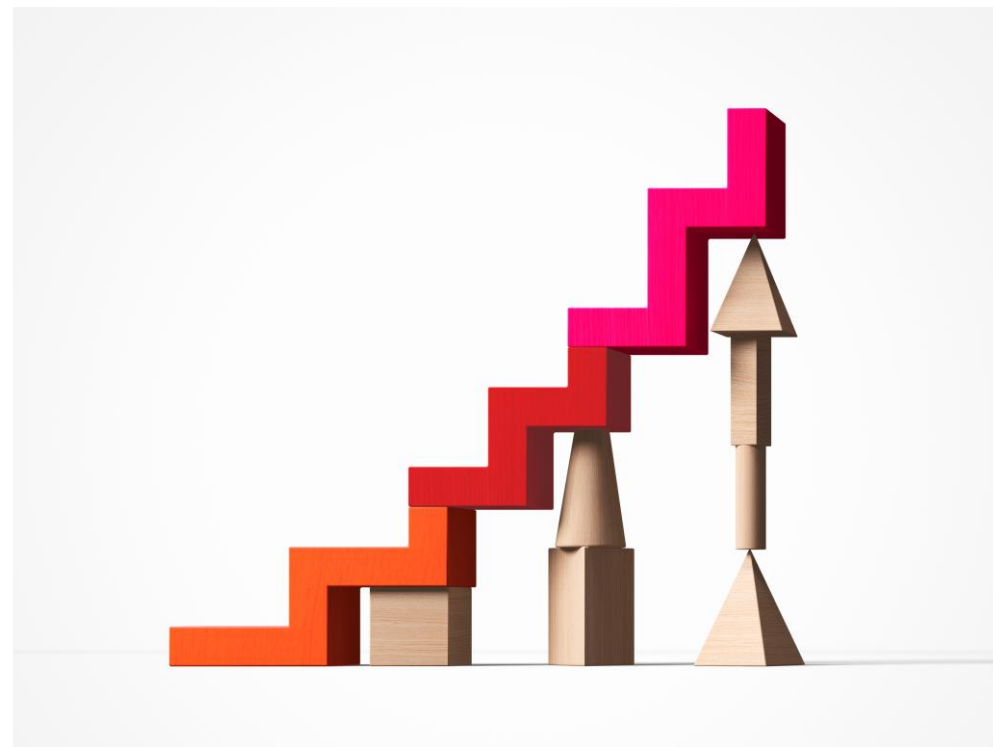
Outcome Statements

I ain't goi'n to do it is not
the outcome statement I was looking
for



GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO E SUAS ETAPAS

- Define claramente de quem é a **responsabilidade por liderar o processo** em cada uma das organizações piloto
- Define o **calendário de implementação** dos procedimentos
- Propõe o calendário de **autoavaliação e auditorias internas**



GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO | RESULTADOS ESPERADOS

- Ganhos de eficiência e Melhoria da produtividade
- Definição clara das responsabilidades dos intervenientes
- **Maior formalismo** na gestão do TP e do TE, garantindo maior resiliência das estruturas organizacionais
- **Maior capacidade** da CIMAM e do Município piloto para **anteciparem riscos, identificarem oportunidades** e tomarem medidas preventivas ou corretivas, se necessário
- Promover a partilha de conhecimentos e de disseminação de boas práticas com outras autoridades de Transporte
- A implementação do manual de procedimentos seja alargada a toda a CIM
- Iniciar um processo que promove a melhoria contínua e eventualmente uma futura certificação dos vários serviços na norma ISO 9001:2015

GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO | ANÁLISE DE RISCOS



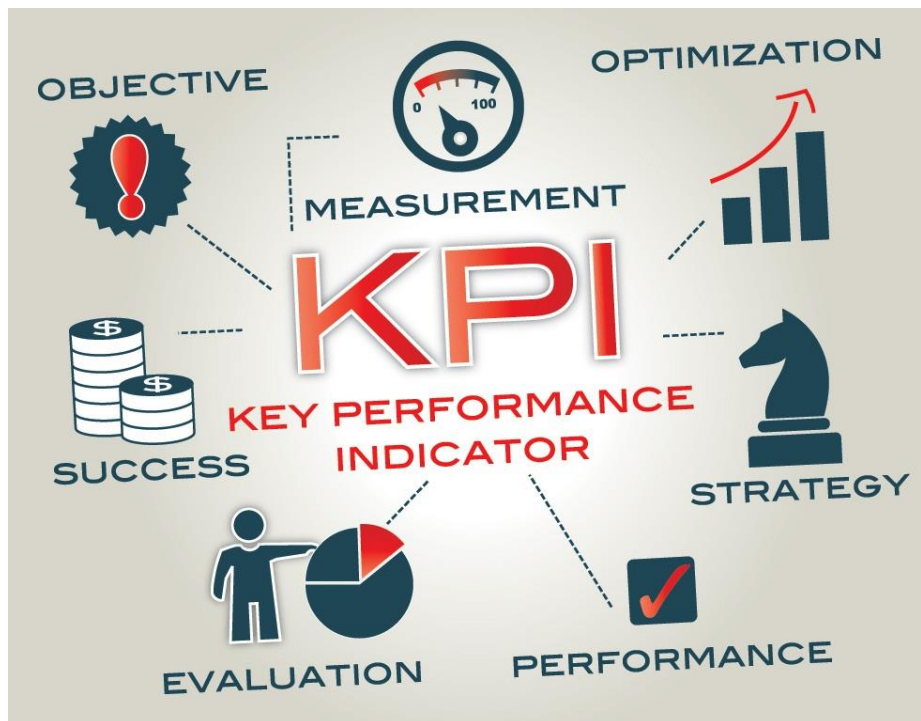
Fonte: bwjp.org

Principais riscos:

- Informação parcial ou incorreta sobre a procura e receitas nos serviços de transporte público
- Perturbações na qualidade do serviço de transporte proporcionado (e.g: devido a falta de recursos humanos, frota degradada, veículos insuficientes, etc...)
- Sobrecarga dos funcionários devido ao grande número de tarefas que decorrem da delegação de competências nos municípios e CIM

GUIA DE IMPLEMENTAÇÃO | INDICADORES DE DESEMPENHO

- **Indicadores de oferta** (vkm, nº médio de circulações diárias, etc...)
- **Indicadores de procura** (nº de passageiros, nº de passageiros.km, etc...)
- **Qualidade do serviço** (Pontualidade, Nº de reclamações, Veículos com piso rebaixado, etc...)
- **Indicadores de Recursos Humanos** (Nº de motoristas afetos à operação, Taxa de absentismo, etc...)
- **Indicadores de avaliação económico financeiros** (Receitas tarifárias por linha, etc...)
- (...)



Fonte: bwjp.org

TIS: AV. MARQUÊS DE TOMAR 35, 3DT
1050-153 LISBOA

T: +351 213 504 400
WWW.TIS.PT

