

# PRÊMIO ANTP DE QUALIDADE

Programa de Incentivo, Treinamento e Educação para a  
Melhoria da Gestão do Trânsito e dos Transportes Públicos



PRÊMIO ANTP DE  
QUALIDADE

— 2011 —

RELATÓRIO DE ATIVIDADES

8º CICLO

2009/2011

## SUMÁRIO

<b>1. Apresentação</b>	<b>2</b>
<b>2. Principais atividades do Ciclo 2009-2011</b>	<b>4</b>
<b>3. Adesões ao Programa</b>	<b>14</b>
<b>4. Candidaturas ao Prêmio</b>	<b>16</b>
<b>5. Resultados globais do Ciclo 2009-2011</b>	<b>18</b>
<b>6. Horas de Trabalho Empenhadas no 8º Ciclo</b>	<b>21</b>
<b>7. Calendário do 8º Ciclo</b>	<b>23</b>
<b>8. Apoio Institucional</b>	<b>24</b>
<b>9. Patrocinadores do 8º Ciclo</b>	<b>25</b>
<b>10. Composição da Gerência Executiva do Prêmio</b>	<b>26</b>

## 1. Apresentação

Este relatório apresenta as principais atividades realizadas e os resultados do 8º Ciclo do Prêmio ANTP de Qualidade, um Programa de Incentivo, Treinamento e Educação para a Melhoria da Gestão do Trânsito e dos Transportes Públicos.

O Prêmio ANTP de Qualidade, instituído, em 1995, com o objetivo de contribuir para a melhoria do setor, é um reconhecimento público às organizações que obtiveram resultados de destaque na aplicação dos “Critérios para Avaliação e Diagnóstico da Gestão das Organizações de Transporte Público e Trânsito”. A participação de uma organização neste Programa, independentemente de ser ou não premiada, é entendida pela ANTP como um forte indicador da orientação da empresa para a melhoria de sua gestão e, em consequência, para obter resultados cada vez mais satisfatórios para seus clientes, acionistas, empregados e comunidades nas quais está inserida.

Coerentemente com os objetivos essenciais do Programa, desenvolvem-se diversas atividades para capacitar e mobilizar as organizações, de modo continuado, ao longo de cada ciclo. Nos dezesseis anos do Programa, ocorreram 159 candidaturas e a adesão de centenas de organizações, todas desenvolvendo projetos de melhoria com base nos critérios do Programa, e ainda, foram capacitados quase mil profissionais nos cursos de Formação da Banca Examinadora e de Avaliadores Internos.

O 8º ciclo do Prêmio ANTP de Qualidade teve início em outubro de 2009 e foi concluído em outubro de 2011, com a cerimônia de premiação das candidatas no 18º Congresso Brasileiro de Transporte e Trânsito da ANTP, na cidade do Rio de Janeiro/RJ.

Foram patrocinadores do 8º Ciclo as empresas Volkswagen, Shell, Michelin, Dataprom, Marcopolo, Wplex, Sebrae e o Denatran. A Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos – NTU, a Associação Brasileira das Empresas de Transporte

Terrestre de Passageiros – ABRATI, a Agência Nacional de Transportes Terrestres – ANTT e o Movimento Brasil Competitivo (MBC) apoiaram institucionalmente o Programa.

A Coordenação Nacional do Prêmio ANTP de Qualidade teve o suporte de cinco gerências, responsáveis pelas atividades de divulgação e mobilização do programa e pelo gerenciamento das atividades administrativas e operacionais. São elas: Gerência de Mobilização e Capacitação, Gerência de Candidatura, Gerência da Banca Examinadora, Gerência de Marketing e Gerência Financeira.

## 2. Principais atividades do ciclo 2009-2011

As atividades de mobilização e capacitação do setor focaram as cidades sede da COPA DO MUNDO de 2014 em consonância com a política brasileira de investimentos no setor de transporte. Como resultado, obtiveram-se 55 adesões ao Programa e 20 candidaturas ao Prêmio.

Uma sequência de atividades foi realizada visando à mobilização e à capacitação do setor para o programa de melhoria promovido pelo Prêmio ANTP de Qualidade. A seguir, apresenta-se um sumário dessas atividades:

### **a) *Workshops* “Como Melhorar o Desempenho das Organizações de Transporte e Trânsito”:**

Evento de 4h de duração, apresentando os principais recursos, benefícios e modos de participação no Prêmio ANTP de Qualidade. Foram realizados 14 *workshops* regionais, destinados a sensibilizar dirigentes do setor, com o registro de 929 participantes de 213 organizações de transporte público e trânsito, conforme a Tabela1.

**Tabela 1. Workshops do ciclo 2009-2011**

<b>Local</b>	<b>Participantes</b>	<b>Organizações</b>
Recife - PE	81	16
Uberlândia - MG	147	17
São Paulo - SP	41	19
Curitiba - PR	28	25
Rio de Janeiro - RJ	20	10
Natal - RN	67	10
Porto Alegre - RS	109	25
Campo Grande - MS	70	13
Fortaleza - CE	70	17
Cuiabá - MT	90	22
Manaus - AM	100	10
Santos - SP	46	08
Belo Horizonte - MG	30	11
Salvador - BA	30	10
<b>Total</b>	<b>929</b>	<b>213</b>

### **b) Seminário Nacional do Prêmio ANTP de Qualidade**

Evento realizado em Vitória/ES, contando com as apresentações das organizações vencedoras e finalistas do 7º ciclo do Prêmio ANTP e Qualidade. Contou com a presença de 125 participantes e 46 organizações.

### **c) Eventos setoriais:**

Divulgou-se o Prêmio ANTP de Qualidade em sete eventos do setor de transporte e/ou trânsito, com o total de 2.291 participantes de 591 organizações:

- Reunião no Consórcio Grande Recife/PE;
- Fórum Nacional de Secretários – Foz do Iguaçu/PR;
- Fórum Mineiro de Secretários – Juiz de Fora/MG;
- Seminário NTU – Brasília;

- Evento ABRATI – Brasília;
- Seminário MICHELIN – Rio de Janeiro/RJ;
- Seminário da Prefeitura Municipal de Fortaleza/CE.

#### d) Cursos para Formação de Avaliadores Internos:

Cursos com foco na capacitação de profissionais para a realizarem a autoavaliação, desenvolverem planos de melhoria e elaborarem relatórios de inscrição. Realizaram-se nove treinamentos, em oito cidades, com a participação de 178 profissionais, conforme a Tabela 2.

**Tabela 2. Formação de Avaliadores Internos (ano 2010)**

<b>Datas</b>	<b>Cidade</b>	<b>Participantes</b>
27 e 28 de abril	Uberlândia - MG	29
17 e 18 de maio	Recife - PE	23
27 e 28 de maio	João Pessoa - PB	30
29 e 30 de julho	São Paulo - SP	18
10 e 11 de agosto	Porto Alegre - RS	17
26 e 27 de outubro	Juiz de Fora - MG	23
18 e 19 de novembro	Santos - SP	19
25 e 26 de novembro	Santos - SP	19
<b>TOTAL</b>		<b>178</b>

#### e) Cursos para Formação da Banca Examinadora:

Cursos voltados à capacitação de profissionais, especialistas em gestão, motivados em cada ciclo a trabalhar voluntariamente, avaliando as candidatas ao Prêmio ANTP de Qualidade. Realizaram-se dez cursos, em nove cidades (Fortaleza, Recife, Salvador, Vitória, Belo Horizonte, Uberlândia, Rio de Janeiro, São Paulo (2) e Porto Alegre) com a participação de 153 profissionais. Destes, selecionaram-se, com base no currículo,

na experiência e no desempenho durante o curso, os Examinadores que compuseram a Banca Examinadora do Ciclo 2009-2011.

Para auxiliar a análise por parte da Banca Examinadora o Premio ANTP de Qualidade disponibilizou a todos os examinadores licenças do Software Sideral, que facilita o registro das avaliações individuais, simplifica a sua consolidação para o consenso e permite a geração automática de resultados globais.

**Tabela 3. Formação da Banca Examinadora (ano 2010)**

<b>Datas</b>	<b>Cidade</b>	<b>Participantes</b>
06 de agosto	São Paulo - SP	18 Seniores
		<b>Examinadores</b>
15 a 17 de setembro	Vitória - ES	19
13 a 15 de outubro	Fortaleza - CE	10
27 a 29 de outubro	Belo Horizonte - MG	14
10 a 12 de novembro	Recife - PE	18
17 a 19 de novembro	São Paulo - SP	19
17 a 19 de novembro	Rio de Janeiro - RJ	07
24 a 26 de novembro	Uberlândia - MG	25
24 a 26 de novembro	Porto Alegre - RS	13
16 a 18 de março	Salvador - BA	10
<b>TOTAL</b>		<b>153</b>

Além desses cursos, foram realizadas duas Reuniões de Juízes em São Paulo, para treinamento e posterior avaliação das candidatas:

- 1ª. reunião de Juízes: 29 de julho de 2011
- 2ª. reunião de Juízes: 03 de outubro de 2011

A Banca Examinadora desenvolveu seus trabalhos nos seguintes períodos:

- Análise dos Relatórios de Inscrição das Candidatas: junho de 2011
- Análise Individual dos Relatórios de Inscrição: até 08 de julho de 2011

- Realização das Reuniões de Consenso: julho de 2011
- Reunião de Homogeneização para Visita: 05 de agosto de 2011
- Realização de Visitas: 16 de agosto a 15 de setembro de 2011
- Análise dos Relatórios de Realimentação: novembro de 2011

A Banca Examinadora foi composta por profissionais de nível superior de todo o país, especialistas em gestão, atuantes em operadoras, consultorias, órgãos de gerência, entidades governamentais e universidades, e selecionados diante do desempenho individual durante a realização dos cursos de formação da banca.

Esses cursos visam assegurar a homogeneidade de análise e de comportamento, bem como a imparcialidade e o sigilo do processo de avaliação. Todos os membros da Banca Examinadora trabalharam voluntariamente, dedicando parte de suas horas de trabalho e de lazer para melhorarem o transporte e o trânsito em nosso país.

Os Juízes escolheram as finalistas e as vencedoras desconhecendo a identidade das candidatas durante todo o processo.

#### **f) Publicações**

Para consolidar o trabalho de informação e mobilização, elaboraram-se ao longo do ciclo diversas publicações que seguiram o padrão ao lado:



- Impressão do **Informativo do Prêmio ANTP** de Qualidade para auxiliar o trabalho de informação e de mobilização, foram elaboradas seis edições ao longo do ciclo, com tiragem de 5.500 exemplares cada:

**Tabela 4. Informativo**

Edição nº 51 – outubro/09
Edição especial – julho/10
Edição nº 52 – 1º semestre/10
Edição nº 53 – setembro/10
Edição nº 54 – dezembro/10
Edição nº 55 – outubro/11

**QUALIDADE**  
Informação do Prêmio ANTP de Qualidade  
Nº 51 • Setembro/Octubre de 2009

### Prêmio ANTP de Qualidade 2009



Na Cerimônia Oficial de abertura do 11º Congresso Brasileiro de Transporte e Trânsito realizado em Curitiba no dia 10 de setembro de 2009, foram entregues os Prêmios ANTP de Qualidade 2009.

A cerimônia de premiação reuniu cerca de 400 pessoas no auditório do Teatro Páris - Câmpus Universitário Pinheiro. Três organizações do Sul receberam o Troféu Real:

- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8
- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8
- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8

**QUALIDADE**  
Informação do Prêmio ANTP de Qualidade  
Nº 52 • Novembro de 2009

### Representantes de 44 organizações participaram do Seminário Nacional do Prêmio ANTP de Qualidade



Os melhores gestores - as melhores empresas - Julho de 2010 - Caxias, Ilhéus, Espírito Santo

Representantes de 44 organizações participaram do Seminário Nacional do Prêmio ANTP de Qualidade em Caxias, Ilhéus, Espírito Santo, em julho de 2010. O evento reuniu representantes de 44 organizações do setor de transporte e trânsito urbanos, no estado de Vitória, ES.

Na ocasião da abertura do evento estiveram presentes diversas autoridades locais, municipais e estaduais, além de empresários e empregados das empresas. Também foram reconhecidas como finalistas as organizações:

- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8
- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8
- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8

**QUALIDADE**  
Informação do Prêmio ANTP de Qualidade  
Nº 52 • Novembro de 2009

### Seminário Nacional "Os melhores gestores - as melhores empresas"



Visando a divulgação do Programa de Incentivo, Treinamento e Capacitação para a Melhoria da Qualidade e Eficiência da Gestão de Transporte e Trânsito Urbano, foi realizado, na cidade de Vitória, o Seminário Nacional do Prêmio ANTP de Qualidade - "Os melhores gestores - as melhores empresas".

O programa teve como resultado a entrega de Prêmios ANTP de Qualidade a 11 organizações do setor - representantes rodoviários, urbanos e metropolitanos.

Participaram como medalhistas de honra os ganhadores do 8º Ciclo - Shell Brasil, Metrô, Viação, Metrô, Metrô e Metrô - O evento aconteceu no Radisson Hotel, em Vitória.

- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8
- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8
- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8

**QUALIDADE**  
Informação do Prêmio ANTP de Qualidade  
Nº 54 • Novembro de 2010

### Encerramento do 8º Ciclo



Encerramento do 8º Ciclo do Prêmio ANTP de Qualidade em Porto Alegre.

Workshop em Porto Alegre (RS) reuniu 109 participantes

O Rio Grande do Sul, estado que tem o maior número de participantes, Programática Estadual de Qualidade de RTR, recebeu o Encerramento do 8º Ciclo do Prêmio ANTP de Qualidade.

Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS - Página 8

Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS - Página 8

Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS - Página 8

**QUALIDADE**  
Informação do Prêmio ANTP de Qualidade  
Nº 54 • Novembro de 2010

### Organizações de transporte e trânsito participam de workshops em 06 capitais do país



Organizações de transporte e trânsito participam de workshops em 06 capitais do país.

Os representantes das empresas WREX, Shell, Galp, Volkswagen, Onix, e Metrô, que são patrocinadoras do 8º Ciclo do Prêmio ANTP de Qualidade também participaram do encontro como

- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8
- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8
- Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS** - Página 8

**QUALIDADE**  
Informação do Prêmio ANTP de Qualidade  
Nº 54 • Novembro de 2010

### Encerramento do 8º Ciclo

55 adesões

150 participantes no Curso da Banca Examinadora

20 candidatas

7 disputando o prêmio

Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS - Página 8

Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS - Página 8

Referência Comparativa de Transporte Público e Trânsito em VIIRAMS - Página 8

- Impressão de 500 exemplares da edição dos Referenciais Comparativos de Gestão do Transporte Público, visando estimular o desenvolvimento de referenciais comparativos para o setor.



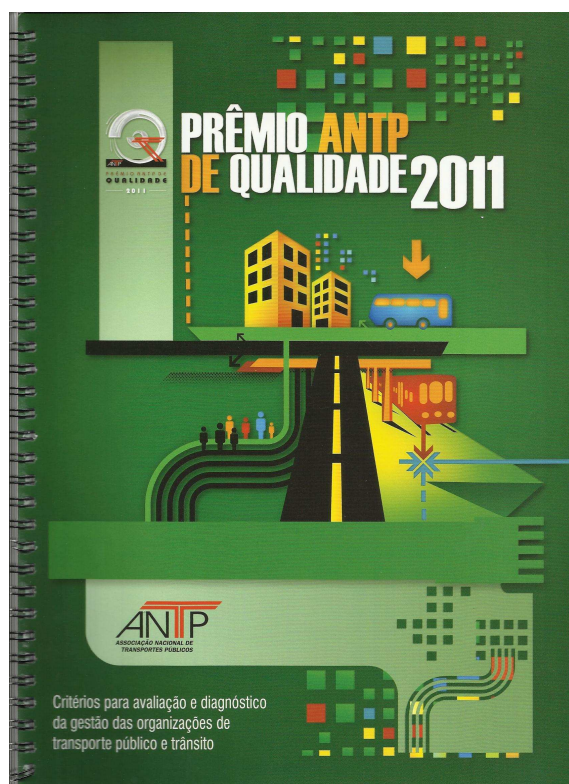
**PRÊMIO ANTP DE QUALIDADE 2011**

Referenciais Comparativos de Gestão do Trânsito

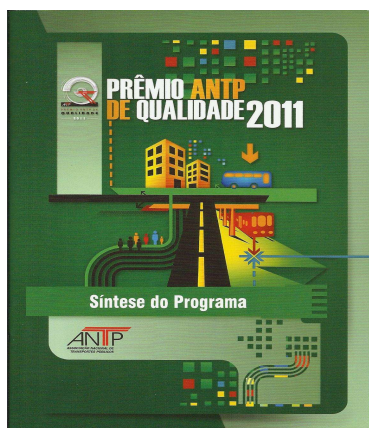
Manual Orientativo

ANIP

- Impressão de 500 exemplares da edição dos **Referenciais Comparativos de Gestão do Trânsito**, visando estimular o desenvolvimento de referenciais comparativos para o setor.
- Impressão de 700 exemplares do **Manual** “Critérios para a melhoria do desempenho das organizações de transporte público e trânsito”. Esse manual está também disponível gratuitamente no portal do Prêmio ANTP de Qualidade.



- Impressão de 3.000 exemplares do livreto **Síntese**, contendo todas as informações do Prêmio e histórico dos ciclos anteriores.



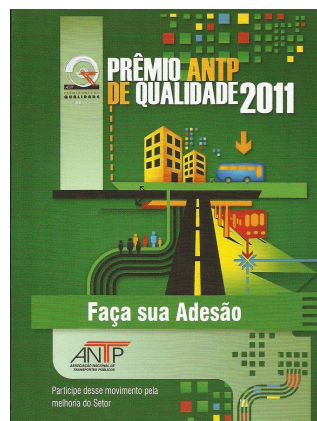
- Impressão de 1.500 exemplares do **Guia para Autoavaliação**, apresentando as etapas para a autoavaliação e implantação de melhorias de desempenho.



- Além dessas publicações, foi feito farto material de divulgação do Prêmio ANTP, para distribuição em eventos setoriais e com abordagens específicas, relativas a cursos e seminários como cartazes, convite lançamento do ciclo, Folder Adesão, Convite premiação, Folder Examinadores, Pastas, banner, etc..

#### Tabela 5. Material Impresso

Material Impresso	Quantidade
Pastas	70
Cartazes	100
Convite lançamento do 8º ciclo	1.000
Manual de Inscrição do Prêmio	700
Livreto Síntese	3.000
Folder Adesão	5.000
Referencial Comparativo Transporte	500
Referencial Comparativo Trânsito	500
Folder Curso Examinadores	1.500
Guia para Autoavaliação	1.500
Convite Premiação do 8º ciclo	1.000



**g) Multimídia:**

- **Vídeo Institucional do Prêmio** de 7 minutos, descrevendo o Programa, apresentando os critérios e todas as etapas para candidatura.
- **Vídeo dos patrocinadores** com versões de acordo com o evento e tempo disponível para veiculação:
  - 30 segundos com as logomarcas dos patrocinadores
  - 6 minutos de vídeo com o depoimento de cada patrocinador e respectivas vinhetas com as logomarcas
- **Relatório das vencedoras** com gravação em CD, apresentando as práticas de gestão e resultados das vencedoras do ciclo anterior, sendo disponibilizado num gesto de cooperação dessas organizações com o setor e fornecido para as organizações que fazem adesão ao Programa.

### 3. Adesões ao Programa

Cinquenta e cinco organizações formalizaram sua adesão ao Programa Prêmio ANTP de Qualidade comprometendo-se a realizar o processo de autoavaliação baseado nos critérios do Prêmio ANTP de Qualidade.

**Tabela 6. Controle das Adesões ao 8º Ciclo**

Ordem	Nome da Organização	Cidade / Estado	Data da Adesão
1	Grande Recife Consórcio de Transporte	Recife/PE	13/01/2010
2	SETTRAN – Secretaria de Trânsito e Transportes	Uberlândia/MG	11/02/2010
3	Empresa de Transporte Urbano de Fortaleza S/A	Fortaleza/CE	12/03/2010
4	Rodoviária Metropolitana Ltda	Recife/PE	22/03/2010
5	Viação Cidade Sorriso	Uberlândia/MG	25/03/2010
6	Nortesul Serviços Ltda	Escada/PE	30/03/2010
7	CETURB-GV	Vitória/ES	05/04/2010
8	Companhia de Engenharia de Tráfego de Santos	Santos/SP	07/04/2010
9	Viação Urbana Ltda	Fortaleza/CE	08/04/2010
10	Viação Senhor do Bonfim Ltda - BARRAMAR	Salvador/BA	09/04/2010
11	Secretaria Municipal de Obras e Trânsito	Cel. Fabriciano/MG	09/04/2010
12	Medianeira Dourados Transportes Ltda	Dourados/MS	12/04/2010
13	BTU – Bahia Transportes Urbanos Ltda	Salvador/BA	16/04/2010
14	Transportes Urbanos Aliança S/A	Fortaleza/CE	19/04/2010
15	Empresa Pedrosa Ltda	Recife/PE	19/04/2010
16	Organizações Guimarães Ltda – Empresa Vitória	Caucaia/CE	20/04/2010
17	Diretoria de Trânsito de Tatuí	Tatuí/SP	22/04/2010
18	Viação Belém Novo S/A	Porto Alegre/RS	26/04/2010
19	Viação Três Corações Ltda	Três Corações/MG	26/04/2010
20	Superint. de Trens Urbanos de BH – STU/BH	Belo Horizonte/MG	26/04/2010
21	Transportadora Itamaracá Ltda	Recife/PE	27/04/2010
22	TRENSURB	Porto Alegre/RS	27/04/2010
23	Vega S/A Transporte Urbano	Fortaleza/CE	27/04/2010
24	Secretaria Munic. de Transportes e Trânsito	Carapicuíba/SP	28/04/2010
25	Viação Campos Gerais S/A	Ponta Grossa/PR	29/04/2010
26	Empresa Osvaldo Mendes & Cia Ltda	Teresina/PI	06/05/2010
27	DETRAN-PE	Recife/PE	14/05/2010
28	Viação Jacareí Ltda	S. J. dos Campos/SP	20/05/2010
29	Empresa de Transporte Coletivo Viamão Ltda	Viamão/RS	21/05/2010
30	Viação Nobel Ltda	Faz. Rio Grande/PR	24/05/2010

<b>Ordem</b>	<b>Nome da Organização (CONT.)</b>	<b>Cidade / Estado</b>	<b>Data da Adesão</b>
31	Leblon Transporte de Passageiros	Faz. Rio Grande/PR	24/05/2010
32	SETRAN/JF	Juiz de Fora/JF	24/05/2010
33	AGEPAN	Campo Grande/MS	27/05/2010
34	Rodoviária Caxangá S.A	Olinda/PE	28/05/2010
35	Empresa Metropolitana S.A	J. dos Guararapes/PE	28/05/2010
36	Empresa de Ônibus Rosa Ltda	Tatuí/SP	28/05/2010
37	Gerência de Trânsito e Transportes	Cabo São Agostinho/PE	06/07/2010
38	Departamento Estadual de Trânsito do Amapá	Macapá/AP	17/08/2010
39	Coleurb Coletivo Urbano Ltda	Passo Fundo/RS	18/08/2010
40	Empresa de Transp. Urb. e Rurais Fragata -TURF	Pelotas/RS	24/08/2010
41	Agência Mun. de Transp. e Trânsito – AGETTRAN	Campo Grande/MS	09/09/2010
42	Viação Serrana Ltda	Serra/ES	01/10/2010
43	Auto Viação Chapecó Ltda	Chapecó/SC	01/10/2010
44	Expresso Santa Paula Ltda	Serra/ES	01/10/2010
45	Superint. Mun. de Transportes Urbanos - SMTU	Manaus/AM	25/10/2010
46	Divisão de Transporte e Trânsito	Timóteo/MG	03/12/2010
47	BHtrans	Belo Horizonte	20/12/2010
48	MTU – Medianeira Transporte Ltda	Ijuí/RS	29/12/2010
49	Transportes Guanabara Ltda	Natal/RN	24/01/2011
50	Medianeira Ponta Porã	Ponta Porã	08/02/2011
51	Transporte Coletivo N. Sra. de Fátima S/A	Cruz Alta/RS	23/02/2011
52	Santa Ignês Transportes Ltda	São Borja/RS	24/02/2011
53	Expresso Medianeira Ltda	Santa Maria//RS	25/02/2011
54	Secretaria Municipal de Transp. Mob. e Terminais	Florianópolis/SC	24/03/2011
55	Transportes Coletivos Grande Londrina Ltda	Londrina/PR	28/03/2011

## 4. Candidaturas ao Prêmio

Vinte organizações formalizaram sua candidatura ao Prêmio, submetendo seus sistemas de gestão e resultados à avaliação de uma Banca Examinadora independente. Houve candidaturas em quatro categorias do Prêmio (operadoras rodoviárias urbanas e metropolitanas, operadoras metroferroviárias, órgãos gestores de transporte urbano e/ou gestores de trânsito e referencial de excelência) com a seguinte distribuição geográfica pelo país:

- Região Centro-Oeste: **2** candidaturas
- Região Nordeste: **5** candidaturas
- Região Sudeste: **6** candidaturas
- Região Sul: **7** candidaturas

Das vinte candidatas, oito foram para a etapa das visitas técnicas. Como resultado: uma candidata recebeu o Certificado de Referencial de Excelência, três organizações foram premiadas, três receberam o certificado de melhoria contínua e três foram reconhecidas como finalistas:

### ⇒ CERTIFICADO REFERENCIAL DE EXCELÊNCIA

Empresa de Transporte Coletivo Viamão Ltda. – Viamão/RS

### ⇒ PREMIADAS:

Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória – Ceturb-GV – Vitória/ES

Viação Urbana – Fortaleza/CE

MTU – Medianeira Transporte Ltda. - Ijuí/ RS

### ⇒ CERTIFICADO DE MELHORIA CONTÍNUA

Companhia de Transportes Urbanos da Grande Vitória - Ceturb-GV - Vitória/ES

MTU - Medianeira Transporte Ltda. - Ijuí/ RS

Viação Três Corações Ltda. - Três Corações /MG

⇒ **FINALISTAS**

Empresa de Trens Urbanos de Porto Alegre S/A - TRENSURB - Porto Alegre/RS

Transportadora Itamaracá Ltda. - Abreu e Lima /PE

Viação Nobel Ltda. - Fazenda Rio Grande /PR

Coerentemente com os objetivos do Prêmio ANTP de Qualidade, todas as participantes estudaram seu sistema de gestão, efetuaram uma autoavaliação a partir de critérios que representam o que de mais avançado existe na gestão de organizações, avaliaram seus resultados e identificaram oportunidades para melhoria. São, portanto, organizações que, continuamente, aprendem, inovam e, em consequência, asseguram resultados cada vez melhores aos seus clientes, comunidades e empregados.

## 5. Resultados globais do ciclo 2009-2011

Para que se tenha uma visão sistêmica das pontuações ao longo de todos os Ciclos, a Tabela 7 resume as pontuações por faixas de desempenho.

**Tabela 7. Pontuação das candidatas em todos os Ciclos**

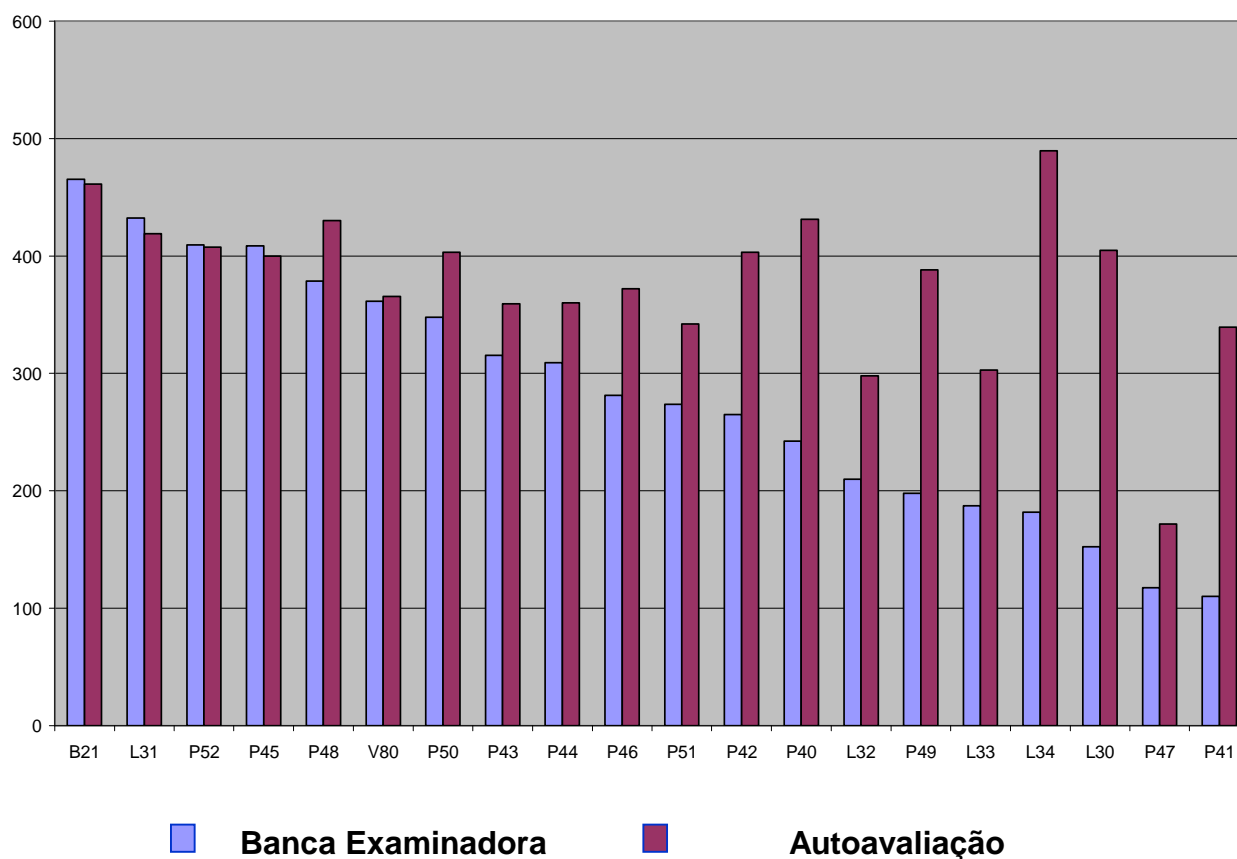
Pontuação	Pontuação				Total de candidatas
	Mais de 400	301 a 400	201 a 300	Menos de 200	
1995/1997	-	3	11	3	18 <sup>1</sup>
1997/1999	1	8	5	7	21
1999/2001	4	5	9	3	21
2001/2003	2	4	7	4	17
2003/2005	2	5	5	7	19
2005/2007	7	1	4	11	23
2007/2009	4	9	3	4	20
2009/2011	4	5	5	6	20

Observa-se, no Ciclo 2009-2011, 70% das organizações com pontuação superior a 300 pontos, prova inequívoca da contribuição do Prêmio ANTP de Qualidade para criar um grupo diferenciado de organizações, massa crítica essencial para, com seus exemplos, alavancar os esforços de melhoria global do setor.

O Prêmio ANTP de Qualidade verifica a acurácia da autoavaliação das candidatas, comparando a pontuação delas com aquela atribuída pela Banca Examinadora, conforme a Figura 1. Essa comparação demonstra uma proximidade maior entre as duas avaliações para as candidatas melhor pontuadas e discrepâncias mais significativas nas outras faixas. Como a Banca Examinadora não tem acesso aos

<sup>1</sup> Uma candidata desistiu durante o processo de avaliação

resultados da autoavaliação, tais resultados sugerem que as candidatas mais bem pontuadas têm um maior refinamento da compreensão dos Critérios do Prêmio.



**Figura 1. Comparativo entre as pontuações da Banca Examinadora e da autoavaliação**

Para uma visão geral do atendimento aos requisitos do Prêmio, a Tabela 8 mostra a porcentagem obtida pelo conjunto das candidatas em relação à pontuação máxima de cada Critério.

**Tabela 8. Porcentagem da pontuação máxima obtida pelo conjunto das candidatas**

CRITÉRIO	PORCENTAGEM
1. Liderança	68,3
2. Estratégia e Planos	66,7
3. Clientes	67,0
4. Sociedade	70,4
5. Informações e Conhecimento	69,1
6. Pessoas	73,2
7. Processos	71,2
8. Resultados	40,0
<b>Total Geral</b>	<b>56,5</b>

Observa-se um bom nível de atendimento nos Critérios de 1 a 7 e um atendimento ainda limitado no Critério 8. Somada a outras evidências, essa redução sugere que muitas organizações do setor não têm um sistema de medição de resultados suficientemente consolidado para permitir a avaliação de tendências, bem como do desempenho em relação a outras do setor.

## 6. Horas de Trabalho Empenhadas no 8º Ciclo

Memória de Cálculo das horas empenhadas envolvendo as atividades de toda a gerência executiva e banca examinadora.

### 6.1 - Treinamento de Examinadores = 3.112 horas

Examinadores seniores – 20 x 8horas = 160 horas

Examinadores - 123 x 24horas = 2.952 horas

### 6.2 - Análise dos Relatórios de Inscrição = 3200 horas

Tempo de Análise por Examinador = 40 horas

Número de examinadores = 80

Tempo total - 80 examinadores x 40horas = 3200 horas

### 6.3 - Reuniões de Consenso = 640 horas

Tempo de duração da reunião de consenso = 8 horas

Numero de participantes p/ reunião = 4 examinadores

Número de reuniões – 20

Tempo total – 20 x 4 x 8horas = 640 horas

### 6.4 - Visitas = 384 horas

Tempo médio das visitas = 24 horas

Número de visitas = 8

Número de visitantes = 2 examinadores

Tempo total – 8 x 2 x 24horas = 384 horas

### 6.5 - Relatório de Realimentação = 200 horas

Tempo médio de elaboração = 10horas

Numero de relatórios = 20

Tempo total = 20 x 10h = 200 horas

**6.6 - Banca de Juízes = 60 horas**

Tempo de duração da reunião = 6 horas

Numero de reuniões no ciclo – 2

Numero de juízes – 5

Tempo total =  $5 \times 2 \times 6 = 60$  horas

**6.7 - Gestão do Prêmio = 3.216 horas**

Gerência Executiva =  $6 \times 20\text{h/mês} \times 22 \text{ meses} = 2.640$  horas

Workshops =  $2 \text{ pessoas} \times 16\text{h} \times 14 \text{ eventos} = 448$  horas

Eventos =  $1 \text{ pessoas} \times 16\text{h} \times 8 \text{ eventos} = 128$  horas

**6.8 - Cursos de Avaliadores Internos = 3.280 horas**

Tempo de curso por avaliador = 16 horas

Número de examinadores = 205

Tempo total -  $205 \text{ avaliadores} \times 16\text{horas} = 3280$  horas

**6.9 - Administração = 3.020 horas**

Secretaria =  $1 \times 80\text{h/mês} \times 22 \text{ meses} = 1.760$  horas

Imprensa /comunicação = 600 horas

Site – gestão e atualização –  $30 \text{ horas} \times 22 \text{ meses} = 660$  horas

**6.10 – Total de horas empenhadas = 17.112 horas**

## 7. Calendário do 8º Ciclo

Períodos	Atividade
A partir de outubro de 2009	Adesão ao Programa
31 de março de 2011	Candidatura ao Prêmio
Abril a junho de 2011	Análise dos relatórios de inscrição
Julho de 2011	1º Reunião de Juízes – para seleção d as candidatas para visitas técnicas
Agosto de 2011	Visitas técnicas
Setembro de 2011	2º Reunião de Juízes - Avaliação f inal
Outubro de 2011	Cerimônia de Premiação

## 8. Apoio Institucional

Com o objetivo de fortalecer o Prêmio ANTP de Qualidade na divulgação e mobilização do setor de transporte e trânsito, bem como traçar as diretrizes e acompanhar a execução do Plano de Ação do ciclo, as seguintes organizações deram apoio institucional ao Prêmio ANTP de Qualidade: ABRATI – Associação Brasileira de Empresas de Transporte Terrestre de Passageiros; ANTT – Agência Nacional de Transportes Terrestres; NTU – Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos e MBC – Movimento Brasil Competitivo.

Juntamente com os patrocinadores do Programa, as organizações que apóiam institucionalmente o Prêmio participaram do Conselho Nacional do Prêmio que, por meio de reuniões, estabeleceram as principais atividades e acompanharam o cronograma de execução do Programa.



## 9. Patrocinadores do 8º Ciclo

No ciclo 2009-2011, foram patrocinadores do Prêmio ANTP de Qualidade as seguintes entidades: Volkswagen, Shell, Michelin, Dataprom, Marcopolo, WPLEX, Sebrae e Denatran. Esses patrocinadores apoiaram institucional e financeiramente o Prêmio ANTP de Qualidade, garantindo os recursos necessários à viabilização do processo.



## 10. Composição da Gerência Executiva do Prêmio

▪ Coordenadora Nacional	Denise de Moura Cadete Gazzinelli Cruz
▪ Gerente de Mobilização e Capacitação	Alexandre Rocha Resende
▪ Gerente de Candidatura	João Batista de Moraes Ribeiro Neto
▪ Gerente das Bancas Examinadoras	Paulo Afonso Lopes da Silva
▪ Gerente de Marketing	Valeska Peres Pinto
▪ Gerente Financeiro	Cássia Maria Terence Guimarães
▪ Assistente Administrativo	Andréia Lopes Catharina