



## PROGRAMA EM GERENCIAMENTO DE PROJETOS E METAS.

### Táxi Boa Praça



# Business

## Case

**Objetivo alinhado com as diretrizes**

## da Prefeitura

Modernizar, padronizar e requalificar os serviços de táxi proporcionando maior segurança, conforto e confiabilidade para passageiros e condutores.

## Situação Atual -

## Razões

Veículos antigos, queixas do atendimento ao usuário, sem padronização, queda de oferta em dias festivos ou grandes eventos e em dias de chuva, contribuindo negativamente para a imagem do Rio. Novos entrantes no mercado.



# Business

## Case Benefícios esperados

- Melhorar a qualidade do serviço de taxi;
- Estimular os taxistas a buscarem o constante aperfeiçoamento para melhorar o atendimento ao cliente e obter o Selo Táxi Boa Praça
- Atingir a excelência do serviço prestado na Cidade;
- Reduzir o número de acidente com taxista envolvido.
- Implantar gestão da operação de taxis no MRJ



# Business

## Case Principais

### Riscos

Não adesão voluntária dos taxistas e aumento da tarifa.

### Praz

- o

15 meses, com percepção de melhoria em 2 anos

### Cust

- o

106,7 milhões





# Descrição do Produto do Projeto

Melhorar o serviço de táxi em benefício dos usuários

## Composição

- Operação
- Motorista
- Estruturação da SMTR
- Marketing

## Derivação

- o Serviços de Táxi nas cidades de São Paulo, Nova Iorque e Londres

# EAP

## Taxi Boa Praca

### Operação

#### Software com GPS

- Termo de Referência
- Pesquisa de Mercad.
- Def. modelo de Neg.

#### Trein. de Equipe

- Estratég. Equipe Adm
- Material
- Treinar

#### Gestão de Pontos

- Mapear pts Táxis
- Def. modelo de Neg.

#### Trein. Fiscalização

- Estratégia Equip Fisc.
- Material
- Treinar

#### Legislação

- Grupo Focal
- Decreto

### Motorista

#### Treinamento

- Conteúdo Progamát.
- Material do Trein.
- Local do Treinament.

#### Avaliação

- Estratégia Avaliação
- Material Avaliação
- Local Avaliação

### Estruturação

#### Obra Guerengüê

- Projeto e Orçamento
- Autorização
- Acompanhamento

#### Concurso

- Dimensionamento
- Realização Concurso

#### Equip e Mobiliário

- Dimensionamento
- Orçamento
- Autorização

#### Licenciam. Simplif.

#### Vistoria Simplif.

### Marketing

#### Pesquisa Opinião

#### Promoção Marca

- Logomarca Criada
- Campanha Aprovada

#### Comunic. usuários

- Sript 1746 revisto
- Relatório trimestral

# Descrição de produtos - OPERAÇÃO

## Operação

Software com

GPS

Termo de

Referência

Pesquisa de

Mercad.

Def. modelo de

Neg.

Trein. de Equipe

Estratég. Equipe

Adm

Material

Treinar

Gestão de

Pontos

Mapear pts Táxis

Def, modelo de

Neg.

Trein.

Fiscalização

Estratégia Equip

Fisc.

Material

Treinar

Legislação

Grupo Focal

Decreto

## Principais Propósitos

- Software para gestão e avaliação do serviço dos táxis
- Gestão dos pontos de táxi para maior oferta aos usuários
- Treinamento da Equipe da SMTR para melhor orientação ao taxista
- Legislação prevendo e obrigando as melhorias aos taxistas



# Descrição de produtos - MOTORISTA

## Motorista

### Treinamento

Conteúdo

Programát.

Material do Trein.

Local do

Treinament.

### Avaliação

Estratégia

Avaliação

Material Avaliação

Local Avaliação

## Principais

- **Propósitos** Ampliar os conhecimentos específicos, melhorar a urbanidade com os usuários, estimular a educação no trânsito e capacitar em comunicação básica em outros idiomas aos motoristas de táxi
- Aferir a assimilação do conteúdo ministrado no treinamento pelos motoristas de táxi





# Descrição de produtos - ESTRUTURAÇÃO

## Estruturação

### Obra Guerengê

Projeto e

Orçamento

Autorização

Acompanhamento

### Concurso

Dimensionamento

Realização

Concurso

### Equip e

### Mobiliário

Dimensionamento

Orçamento

Autorização

### Licenciam.

### Simplif.

### Vistoria Simplif.

## Principais

- Equipar a SMTR para melhor atendimento ao taxista, com mais funcionários e estrutura física confortável.
- Simplificar os processos de licenciamento
- Simplificar a vistoria anual com a unificação das vistorias do DETRAN e IPEM

# Descrição de produtos - MARKETING

## Marketing

Pesquisa

Opinião

Promoção Marca

Logomarca Criada

Campanha

Aprovada

Comunic.

usuários

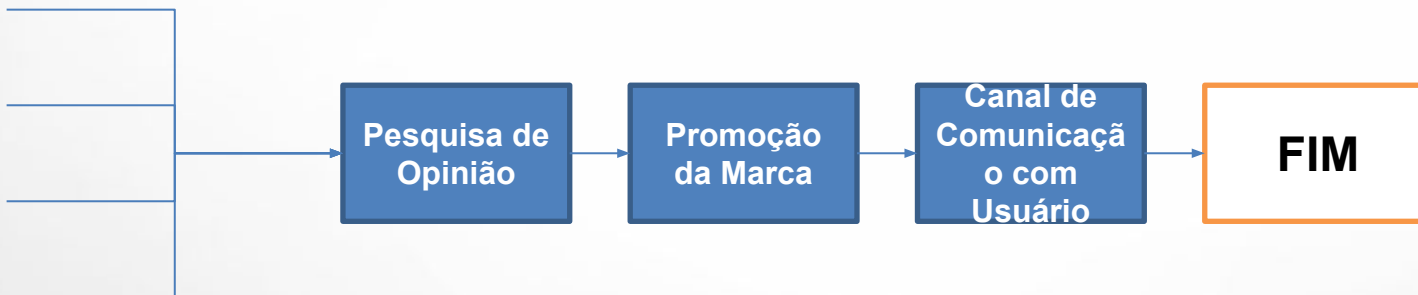
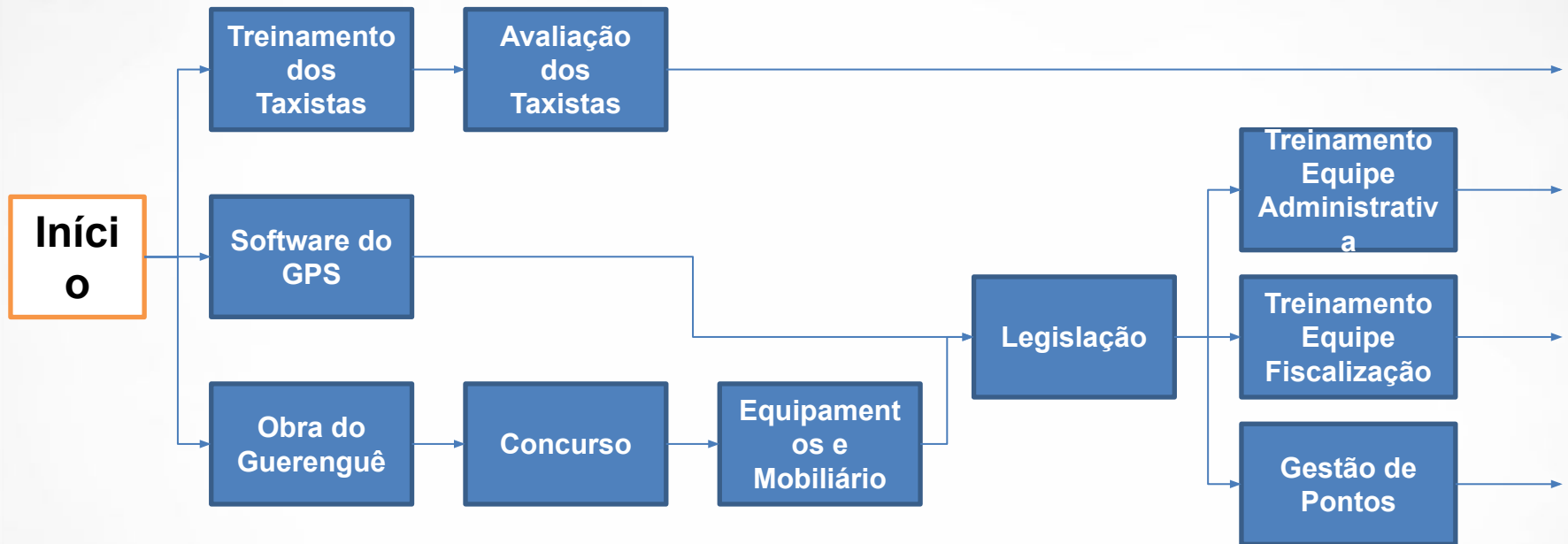
Sript 1746 revisto

Relatório trimestral

## Principais

- **Propósitos** Serviço de forma de avaliação e de monitoramento do produto do projeto
- Criação de uma marca com logo para distribuição para os taxistas que alcancarem os objetivos propostos
- Tornar a marca Táxi Boa Praça com valor para os taxistas e usuários
- Melhorar o canal entre os usuários dos táxis e a prefeitura

# Diagrama de Fluxo dos Produtos



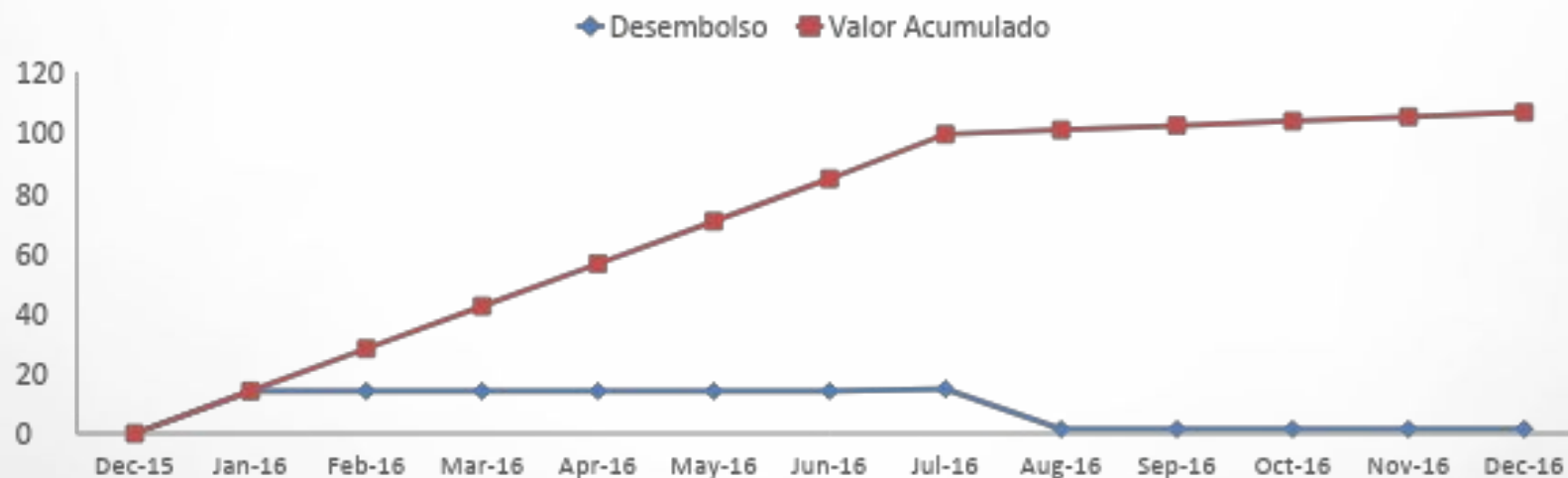
# Cronograma

ID	Nome	Duração	Início	Fim	Antecessores	Nomes dos Recursos	Trim 1, 2016		Trim 2, 2016			Trim 3, 2016			Trim 4, 2016			Trim 1, 2017			Trim 2, 2017		
							nov	dez	jan	fev	mar	abr	mai	jun	jul	ago	set	out	nov	dez	jan	fev	mar
1	Início	0 dias	01/01/16 08:00	01/01/16 08:00				01/01															
2	Elaborar conteúdo programático	10 dias	01/01/16 08:00	14/01/16 17:00	1																		
3	Criar material didático para motoristas	7 dias	15/01/16 08:00	25/01/16 17:00	2																		
4	Preparar locais para o treinamento	5 dias	15/01/16 08:00	21/01/16 17:00	2																		
5	Criar estratégia de avaliação dos motoristas	20 dias	22/01/16 08:00	18/02/16 17:00	4																		
6	Preparar material para avaliação dos motor...	10 dias	18/02/16 08:00	03/03/16 17:00	5																		
7	Preparar locais para avaliação dos motoristas	7 dias	18/02/16 08:00	29/02/16 17:00	5																		
8	Elaborar termo de referência para GPS	15 dias	01/01/16 08:00	21/01/16 17:00	1																		
9	Realizar pesquisa de mercado	15 dias	22/01/16 08:00	11/02/16 17:00	8																		
10	Definir modelo de negócio GPS	10 dias	12/02/16 08:00	25/02/16 17:00	9																		
11	Elaborar projeto e orçamento da obra do G...	40 dias	01/01/16 08:00	25/02/16 17:00	1																		
12	Licitar obra do Guerengüê	30 dias	28/02/16 08:00	07/04/16 17:00	11																		
13	Acompanhar e fiscalizar obra do Guerengüê	180 dias	08/04/16 08:00	15/12/16 17:00	12																		
14	Dimensionar concurso	30 dias	08/04/16 08:00	18/05/16 17:00	12																		
15	Realizar concurso	10 dias	01/06/16 16:00	15/06/16 16:00	14																		
16	Dimensionar equipamentos e mobiliários	20 dias	15/06/16 16:00	13/07/16 16:00	15																		
17	Elaborar orçamento dos equip. e mobiliários	20 dias	13/07/16 16:00	10/08/16 16:00	16																		
18	Autorizar aquisição de equip. e mobiliários	5 dias	10/08/16 16:00	17/08/16 16:00	17																		
19	Planejar licenciamento e vistoria simplificados	30 dias	17/08/16 16:00	28/09/16 16:00	18																		
20	Arregimentar grupo focal	15 dias	28/09/16 16:00	19/10/16 16:00	10,19																		
21	Elaborar Decreto	20 dias	19/10/16 16:00	18/11/16 16:00	20																		
22	Elaborar estratégia para equipe administra...	20 dias	18/11/16 16:00	14/12/16 16:00	21																		
23	Elaborar material para treinamento da equi...	10 dias	14/12/16 16:00	28/12/16 16:00	22																		
24	Treinar equipe adm	3 dias	28/12/16 16:00	02/01/17 16:00	23																		
25	Elaborar estratégia para equipe fiscalização	20 dias	18/11/16 16:00	14/12/16 16:00	21																		
26	Elaborar material para treinamento da equi...	10 dias	14/12/16 16:00	28/12/16 16:00	26																		
27	Treinar equipe fiscal	3 dias	28/12/16 16:00	02/01/17 16:00	26																		
28	Maper pontos de táxis	15 dias	18/11/16 16:00	07/12/16 16:00	21																		
29	Definir modelo de negócio	10 dias	07/12/16 16:00	21/12/16 16:00	28																		
30	Realizar pesquisa de opinião	20 dias	02/01/17 16:00	30/01/17 16:00	29,27,24,7																		
31	Criar logomarca	10 dias	30/01/17 16:00	13/02/17 16:00	30																		
32	Aprovar campanha de promoção	15 dias	13/02/17 16:00	08/03/17 16:00	31																		
33	Rever script 1748	20 dias	13/02/17 16:00	13/03/17 16:00	31																		
34	Elaborar relatório trimestral	10 dias	13/03/17 16:00	27/03/17 16:00	33																		
35	Fim	0 dias	27/03/17 16:00	27/03/17 16:00	34																		

27/03

# Orçamento

ITEM	VALOR ESTIMADO (Em Milhões)	PERÍODO DE DESEMBOLSO
Obra do Guerenguê	15	Jan/16 até Dez/16
Equipamentos e Mobiliário	0,5	Jun/16
Avaliação dos taxistas	1,2	Jun/16 até Dez/16
GPS (PCRJ custeando 100%)	90	Jan/16 até Jul/16
TOTAL	106,7	Jan/16 até Dez/16



# Pacotes de Trabalho

P1

## Operação

Software com  
GPS

Termo de  
Referência  
Pesquisa de  
Mercad.  
Def. modelo de  
Neg.

Trein. de Equipe

Estratég. Equipe  
Adm

Material

Treinar

Gestão de  
Pontos

Mapear pts Táxis

Def, modelo de  
Neg.

Trein.

Fiscalização

Estratégia Equip  
Fisc.

Material

Treinar

Legislação

Grupo Focal

Decreto

## Motorista

Treinamento

Conteúdo  
Progamat.

Material do Trein.

Local do  
Treinament.

Avaliação

Estratégia  
Avaliação

Material Avaliação

Local Avaliação

P3

P2

## Estruturação

Obra Guerenguê

Projeto e  
Orçamento

Autorização

Acompanhamento

Concurso

Dimensionamento

Realização  
Concurso

Equip e  
Mobiliário

Dimensionamento

Orçamento

Autorização

Licenciam.  
Simplif.

Vistoria Simplif.

P4

## Marketing

Pesquisa  
Opinião

Promoção Marca

Logomarca Criada

Campanha  
Aprovada

Comunic.  
usuários

Sript 1746 revisto

Relatório trimestral

# Gerenciamento de Comunicação

Stakeholder	Emissor	Mensagem	Canal	Frequência
Prefeito	Comitê Executivo	Relatório de status do Projeto	Reunião	Mensal
Comitê Executivo	Gerente do Projeto	Status do projeto e alterações no planejamento	Reunião / Apresentação	Quinzenal
Gerente do Projeto	Gerente de Equipe de Projeto	Andamento do projeto	Reunião / Apresentação	Semanal
Gerente de Equipe do Projeto (Operação)	Equipe do Projeto Operação	Andamento do projeto	Relatório / Reunião	Semanal
Gerente de Equipe do Projeto (Motorista)	Equipe do Projeto Motorista	Andamento do projeto	Relatório / Reunião	Semanal
Gerente de Equipe do Projeto (Estruturação SMTR)	Equipe do Projeto Estruturação SMTR	Andamento do projeto	Relatório / Reunião	Semanal
Gerente de Equipe do Projeto (Marketing)	Equipe do Projeto Marketing	Andamento do projeto	Relatório / Reunião	Semanal
Servidores a serem treinados	Equipe do Projeto Operação	Material e agendamento do treinamento	Reunião / Email	Após definição da estratégia
Taxistas	Comitê Executivo	Etapas do Projeto	Diário Oficial	5 dias após aprovação do Projeto
Presidentes de Cooperativas de Táxi	Subsecretário de Transportes Complementares	Etapas do Projeto	Reunião / Ofícios	5 dias após aprovação do Projeto
Cidadãos	Prefeito	Publicação das mudanças a serem implementadas no serviço de táxi	Diário Oficial e jornais de grande circulação	Uma semana após a aprovação do Projeto
Turistas	Prefeito	Publicação das mudanças a serem implementadas no serviço de táxi	Diário Oficial e jornais de grande circulação	Uma semana após a aprovação do Projeto

# Matriz de Stakeholders

NOME	POSIÇÃO	PODER	INTERESSE	INFLUÊNCIA	MATRIZ	REQUISITOS SUPERFICIAIS
Prefeitura da Cidade do Rio de Janeiro	Governo	Alto	Alto	Positiva e Grande	Gerencie de perto	Melhorar a qualidade do serviço de transporte público de táxi da Cidade do Rio de Janeiro
Secretário Executivo de Transporte	Governo / Sponsor	Alto	Alto	Positiva e Grande	Gerencie de perto	Transformar o serviço de transporte público de táxi da Cidade do Rio de Janeiro a oferecer ao cidadão segurança, rapidez e conforto.
Coordenador de Transporte	Governo / Gerente do projeto	Médio	Alto	Positiva e Média		Aprimorar o serviço de transporte de táxi da Cidade oferecendo maior controle, segurança, rapidez e conforto do cidadão.
Cooperativa de táxi	Sociedade	Baixo	Médio	Negativa e Grande	Gerencie de perto	Não ter aumento de custo excessivo nos treinamentos para melhoria do serviço de transporte de táxi na Cidade.
Taxistas	Sociedade	Baixo	Baixo	Negativa e Média	Gerencie de perto	Não ter aumento de custo excessivo nos treinamentos para melhoria do serviço de transporte de táxi na Cidade.
Usuários	Sociedade	Baixo	Alto	Positiva e Baixa	Mantenh a satisfeito	Não ter aumento de custo nas tarifas de táxi em função da melhoria do serviço de transporte de táxi na Cidade
Empresa de Pesquisa	Sociedade	Baixo	Alto	Positiva e Baixa	Mantenh a informad o	Melhorar a qualidade de vida sem interferir com a rotina durante a implantação do projeto de melhoria do transporte de táxi



# Matriz de Riscos (Exemplos)

Categoria	Risco	Descrição da resposta	Gatilho de iminência	Gatilho de ocorrência	Plano alternativo
Motorista	Se o valor do curso não for atrativo para os taxistas, não haverá adesão, inviabilizando o projeto	Evitar que o valor do curso fique elevado	Valores superiores a R\$150,00	Valores Superiores a R\$200,00	Licitara uma única empresa afim de controlar o valor
Operação	Se erros descobertos nos testes do aplicativo não forem resolvidos com rapidez, a demora dos técnicos de TI, o cronograma e o orçamento serão prejudicados	Compartilhar o custo do desenvolvimento do aplicativo com a empresa contratada	Atraso superior a 1 mês	Atraso superior a 2 meses	Rescindir a parceria e contratar outra empresa
Motorista	Se o custo de implementação for inviável para o taxista, devido ao treinamento e aquisição de GPS e impressora, a melhoria do serviço proposta pelo projeto não será alcançada	Compartilhar o custo com recursos próprios da prefeitura	Após os prazos da conclusão das etapas, caso haja 20% de não comparecimento	Após os prazos da conclusão das etapas, caso haja 40% de não comparecimento	Diminuir as exigências de equipamentos
Motorista	Se não houver fornecedor para o treinamento, devido a falta de qualificação e capacidade, não haverá treinamento para os taxistas, inviabilizando o projeto	Alterar os prazos de conclusão dos cursos	Não ter capacidade de treinar 10.000 taxistas mês	Não ter capacidade de treinar 8.000 taxistas mês	Realizar treinamento em áreas maiores
Operação	Se não houver empresas interessadas em prestar os serviços necessários para a implementação do projeto, por falta de meios hábeis, o projeto será inviabilizado.	Procura no mercado por fornecedores que realizem o serviço	Não encontrar empresa capaz até out/15	Não encontrar empresa capaz até nov/15	Reduzir a exigência para que haja a viabilidade
Operação	Se houver empresas interessadas em investir na compra dos equipamentos, devido ao possível retorno através de propaganda, então haverá menor resistência dos taxistas	Procurar parcerias	Não encontrar empresa parceira até nov/15	Não encontrar empresa parceira até dez/15	-
Marketing	Se houver apoio dos taxistas, devido a credibilidade do projeto, então os custos de marketing poderá ser menor	Realizar reuniões periódicas com os representantes da classe para fomentar o apoio	-	Sentimento de apoio oriundo das reuniões prévias	-
Motorista	Se o treinamento eliminar o mal taxista, devido a necessidade da realização do curso e avaliação, então o serviço do táxi será melhorado e a categoria apoiará o projeto	Dar publicidade do taxista excluído	10 Taxistas excluídos	50 Taxistas excluídos	-