



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
CASA CIVIL

São Paulo, de de 2016

ATeCC nº 155/2016

Senhor 1º Secretário

Tendo em vista o disposto no artigo 20, inciso XVI, da Constituição do Estado, venho transmitir a essa ilustre Assembleia, por intermédio de Vossa Excelência, manifestação a respeito da matéria relativa ao Requerimento de Informação nº 36/2016, de autoria do Deputado Enio Tatto.

Reitero a Vossa Excelência os protestos de minha alta consideração.

Samuel Moreira
SECRETÁRIO – CHEFE DA CASA CIVIL

A Sua Excelência o Senhor Deputado Enio Tatto, 1º Secretário da Egrégia Mesa da Assembleia Legislativa do Estado.



GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO
SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
Gabinete do Secretário

São Paulo, 08 de abril de 2016.
Ofício GS/STM nº 105/2016

Ref : *Requerimento de Informação nº 36/2016*
Autor : *Deputado Enio Tatto*
Assunto : *Solicitação de informações sobre problemas de circulação, velocidade, superlotação e insegurança nas plataformas do Metrô*

Senhora Procuradora,

Com os meus cordiais cumprimentos, em atenção ao Requerimento de Informação nº 36/2016, sirvo-me do presente para encaminhar a Vossa Senhoria manifestação da Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô, consubstanciada no Ofício OF.P. 70/2016 (*cópia anexa*).

Por oportuno, renovo meus protestos de elevada estima e apreço.


CLODOALDO PELISSIONI
Secretário dos Transportes Metropolitanos

Ilustríssima Senhora
Dra. ANADIL ABUJABRA AMORIM
Procuradora do Estado Assessora Chefe da Assessoria Técnico-Legislativa
Rua Pamplona, 227 -14º andar - Jardim Paulista
São Paulo - SP
CEP 01405-902





OF. P 070

14 de março de 2016

PROTUCULU SIM 14/MAR/2016 14:58 000829

Senhor Assessor Parlamentar,

Em resposta ao Despacho 23/2016, de 29/02/16, que encaminha o Requerimento de Informação nº 36/2016, de autoria do Deputado Enio Tatto, que requer informações do Metrô, sobre problemas de circulação, velocidade, superlotação e insegurança nas plataformas informamos que o Metrô de São Paulo transporta 3,8 milhões de passageiros, em 3.797 viagens realizadas, diariamente, em suas cinco linhas. O índice de disponibilidade dos trens do Metrô de São Paulo, nos horários de pico, é cerca de 99%, equiparável aos melhores metrôs do mundo.

A demanda de passageiros do Metrô foi crescente nos últimos anos e tal fato em muito se deve a sua utilidade, eficiência e rapidez para a realização de deslocamentos na cidade. Se, de um lado, esse é um fator bastante positivo, pois permite uma maior mobilidade à população, por outro, ele impacta significativamente sobre o serviço prestado pelo Metrô, especialmente nos aspectos relacionados ao conforto da viagem.

No entanto, salientamos que o transporte público faz parte de um fenômeno urbano complexo, cuja solução não depende unicamente de esforços do setor, ou seja, para garantir a mobilidade da população com rapidez, conforto e segurança, outros aspectos são também importantes como, por exemplo, a diferenciação de horário de entrada no trabalho nos diversos setores produtivos.

Com o objetivo de amenizar os efeitos da expressiva demanda e melhorar as condições de viagem, o Metrô otimiza a programação de oferta de trens, utilizando o máximo dos recursos disponíveis (frotas e demais sistemas) para oferecer os menores intervalos possíveis entre trens.

Nos horários de pico da manhã e tarde são tomadas várias medidas com objetivo de melhorar as condições de embarque e desembarque e evitar o acúmulo de passageiros nas plataformas, tais como: controle de acesso junto às linhas de bloqueios nas estações mais carregadas; inserção de trens vazios, para atender os trechos com maior demanda; estratégia "Embarque Preferencial" para garantir mais conforto e segurança a idosos, gestantes, pessoas com crianças e pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, a estratégia "Operação Plataforma", que consiste no posicionamento de empregados junto às portas do trem para organizar o embarque e evitar atrasos nas partidas dos trens, bem como a presença de empregados do tráfego nas plataformas com o objetivo de atuar em falhas garantindo a rápida circulação dos trens. Além disso, as estações com maior demanda dispõem de elementos organizadores, para também ajudar na organização do embarque e desembarque nos trens.

Senhor
RENATO AMARAL
Assessor Parlamentar
Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos
São Paulo – SP



OF. P 070

fl. 2/5

PROTOCOLO STM 14/MAR/2016 14:58 000829 *Leil*

Manutenção dos trens

Quando da ocorrência de um desvio funcional em algum equipamento do trem, este é retirado de operação para a atuação da Manutenção. Esta atuação é denominada de Manutenção Corretiva (ou reativa).

Ela não é necessariamente apenas uma manutenção de emergência, já que entra em ação quando há quebra, ou quando o equipamento começa a operar com desempenho deficiente. Em linhas gerais, a Manutenção Corretiva significa **Restaurar ou Corrigir** o funcionamento da máquina.

Independentemente da ocorrência de falhas, todos os trens do Metrô de São Paulo são retirados de operação para a execução de manutenções programadas, onde são aplicáveis, principalmente, aos equipamentos eletromecânicos, onde desgastes e fadigas podem ser mensurados. Equipamentos eletrônicos apresentam curvas estatísticas de confiabilidade com alta mortalidade infantil, mas longa vida útil, não justificando inspeções intermediárias. Testes operacionais são suficientes para aferição dos comandos exigidos para estes tipos de equipamentos. As tarefas de manutenção programada se baseiam, na grande maioria dos casos, na quilometragem rodada pelos trens.

A sistemática de manutenção para os trens do Metrô de São Paulo abrange, de forma progressiva, todas as necessidades técnicas (atividades e periodicidades) distribuídas em três níveis de intervenção como segue:

Manutenção Preventiva de Nível 1 – conjunto de atividades que têm por objetivo atender às necessidades técnicas de baixa periodicidade, tais como inspeção de sapatilhas de freio, de filtros e dos coletores do sistema de alimentação elétrica, e ocorrem a cada 18.000km rodados pelo trem;

Manutenção Preventiva de Nível 2 – conjunto de atividades que têm por objetivo atender às necessidades técnicas de média periodicidade, tais como inspeções, testes, lubrificações e medições, e ocorrem a cada 36.000km rodados pelo trem;

Controle Individualizado – conjunto de atividades que têm por objetivo atender às necessidades técnicas de alta periodicidade, tais como as substituições de equipamentos para revisão em oficina, controladas individualmente, como por exemplo: truques, rodeiros, ar condicionado, entre outros. Estas atividades são executadas em periodicidades específicas quando da parada do trem em cada manutenção preventiva.

Ainda dentro destes processos, utilizam-se técnicas de monitoramento de Manutenção Preditiva que são baseadas na verificação das condições operacionais de um equipamento e incluem processos como análise de vibração, ultrassom, termografia, inspeção visual, e outras técnicas de análise não-destrutivas. A combinação destas técnicas de monitoramento e de análise oferece um meio de monitoramento direto de todos os equipamentos e sistemas mais críticos.

Em média os trens percorrem 12.000km por mês, isto quer dizer que a cada 45 dias, aproximadamente, todo trem passa por manutenção programada.

Em 2012, o Metrô recebeu o prêmio de Melhor Metrô das Américas, concedido por The Metros Awards, a principal premiação do setor metroviário internacional, pelo alto índice de confiança, segurança e regularidade.



Esclarecemos que as ocorrências notáveis devido à falha em trem foram de 2,26 por milhão de km percorridos na rede.

Seguem abaixo, detalhadas nos últimos 12 meses, tal como solicitado (Mar/15 a Fev/16):
Ocorrências Notáveis

OCORRÊNCIAS NOTÁVEIS DEVIDO A FALHA EM TREM - METRÔ-SP¹	
Mês	Quantidade
Mar/15	2
Abr/15	3
Mai/15	6
Jun/15	5
Jul/15	0
Ago/15	8
Set/15	3
Out/15	2
Nov/15	3
Dez/15	4
Jan/16	4
Fev/16	3
Total	43

¹ Não inclui a Linha 4 - Amarela

Em casos de ocorrências operacionais diferenciadas, a comunicação é intensificada para garantir a informação ao usuário. Nos trens, além de informar, as mensagens sonoras também são utilizadas para tranquilizar os usuários. Nesses casos, o Metrô de São Paulo utiliza diversos meios, além das mensagens sonoras para propagar a informação: como cartazes, SMS, redes sociais, entre outros.

O usuário pode encontrar informações sobre a situação de circulação de trens on-line (inclusive da Linha 4-Amarela) logo na página inicial do site: <http://www.metro.sp.gov.br> e há a possibilidade de impressão da declaração de ocorrência quando há interferência significativa na circulação de trens - <http://www.metro.sp.gov.br/sua-viagem/declaracao-ocorrencias.aspx>. Ele pode, inclusive, cadastrar o seu telefone e receber SMS que informa sobre anormalidades e disponibilidade do serviço: <http://www.metro.sp.gov.br/cadastre-se/index.aspx>.

Percepção dos usuários sobre riscos de acidentes e anormalidades no Metrô-SP

O índice geral de reclamações dos usuários do Metrô em 2015 foi de 5,6 reclamações por milhão de passageiros transportados¹ e, a título de comparação entre os modos de transporte, este mesmo índice para o sistema de ônibus da capital foi de 16,7 reclamações por milhão de passageiros transportados neste mesmo ano.²

Com relação à segurança contra acidentes no sistema metroviário, pode-se dizer que os usuários julgam este meio de transporte bastante seguro, sendo que esta é uma das características mais valorizada por seu público. Não consideram que o sistema ofereça riscos, os acidentes não são frequentes e quando ocorrem estão mais associados ao uso incorreto dos equipamentos pelos usuários, como: empurra-empurra no embarque e desembarque, pressa, falta de atenção, ultrapassagem da faixa amarela são as menções mais comuns³.

No sistema de ônibus, por exemplo, conduzir o veículo com direção perigosa ficou em quarto lugar entre as reclamações de seus usuários em 2015¹. Segundo dados da CET⁴, em 2014, foram registrados 187 acidentes com vítimas fatais envolvendo ônibus, sendo 114 causados por atropelamento e 73 por colisão entre veículos.

Para os usuários, o maior mérito do Metrô é a rapidez que este meio de transporte oferece, principalmente em uma metrópole cujas vias têm grandes congestionamentos. Isso faz com que as pessoas prefiram este meio de transporte, o que pode ser constatado pela evolução crescente da demanda nos últimos anos.

Além das mencionadas segurança e rapidez, a confiabilidade, ou seja, a certeza de chegar ao destino final e cumprir seus compromissos, também é um dos atributos que diferencia o Metrô dos outros meios de transporte na visão dos seus usuários. Pode-se observar que, especialmente em relação às anormalidades (problemas na circulação de trens/ atrasos) houve redução na quantidade de reclamações recebidas entre 2014 e 2015, indicando que o Metrô tem melhorado neste quesito.

Reclamações sobre anormalidades/atrasos ¹	
2014	2015
664	352

¹ Fonte: Cia do Metropolitano de São Paulo- Metrô- 2015

² Fonte: SPTrans em matéria da Folha de São Paulo 27/02/16

³ Fonte: Cia do Metropolitano de São Paulo- Metrô – maio/2013- Pesquisa de Imagem da Segurança Operacional/2013



Outro dado que reforça a citada melhoria é a queda de 45% nas solicitações de declaração de ocorrência diferenciada para justificativa de atraso em compromissos recebidas em nosso Fale Conosco⁵:

Solicitação de Declaração de Ocorrência Diferenciada	2014	2015
	1.999	1106

A maioria dos usuários também considera que são orientados quando há problemas na circulação dos trens.

Orientação em situação de anormalidade

O Metrô costuma orientar usuários em situações de anormalidade?	Total
sim	63%
não	37%

Total de respondentes: 949

Pesquisa de Imagem da Segurança Operacional

Fonte: Cia do Metrô de São Paulo - Metrô - maio/2013

Além disso, informamos que a Companhia do Metrô disponibiliza um exemplar do Código de Defesa do Consumidor em cada uma de suas estações e conta com vários canais de contato para receber comunicações de seus usuários, arrolados a seguir:

- Em seu sítio eletrônico, Fale Conosco, conforme link a seguir: <http://www.metro.sp.gov.br/fale-conosco/index.aspx>;
- Central de Informações: 0800-7707722, todos os dias, das 5h30 às 23h30; e 0800 774 4142 para o público com deficiência auditiva;
- Telefone do Usuário nas estações: Tatuapé, Sé e Tucuruvi;
- Atendimento Pessoal: Central de Serviços - Estação Sé, de 2ª a 6ª feira, exceto feriados, das 7h às 20h;
- Correio: Rua Vergueiro, 1200 - Paraíso - CEP 01504 000 - Fax: 3179-2053;
- Caixa de Sugestões em todas as estações,
- SMS – Denúncia : 9 7333 2252;
- Redes Sociais: https://twitter.com/metrospp_oficial e <https://www.facebook.com/metrospp>.

Atenciosamente,


PAULO MENEZES FIGUEIREDO
Diretor-Presidente