



SECRETARIA DE ESTADO DOS TRANSPORTES METROPOLITANOS
CHEFIA DE GABINETE


São Paulo, 27 de fevereiro de 2014.
OFÍCIO CG/STM nº 071/2014

Prezados Senhores,

De ordem do Senhor Secretário, acuso o recebimento da cópia da Carta Idec nº 44/2014/TP, a qual foi direcionada ao Sr. Diretor-Presidente da Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ, por meio da qual está sendo solicitado informações sobre a falha na Linha 3 – Vermelha, ocorrida em 04 de fevereiro de 2014.

Instada a se manifestar, a Companhia do Metropolitano de São Paulo – METRÔ pelo Ofício P. 072/2014, encaminha a esta Pasta as informações solicitadas por esse Instituto, respondendo uma a uma das perguntas formuladas, cuja cópia segue em anexo.

Na expectativa de que os esclarecimentos prestados estejam a contento, coloco-me à disposição de Vossas Senhorias para quaisquer outros esclarecimentos, que eventualmente se fizerem necessários, ao tempo em que aproveito a oportunidade para apresentar meus protestos de elevada estima e consideração.


LUIZ ROBERTO DOS SANTOS
Chefe de Gabinete

Ilmos. Srs.

João Paulo Amaral / Flavio Siqueira Junior / Carlos Thadeu C. de Oliveira
IDEC – Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor
Rua Desembargador Guimarães, 21 – Água Branca
São Paulo / São Paulo
CEP: 05002-050

ss/STM/ATG





OF. P 072

21 de fevereiro de 2014

Senhor Chefe de Gabinete,

Em atenção aos termos do Despacho CG nº 184/2014, que se reporta à Carta Idec nº 44/2014/TP, por meio da qual o Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC solicita *“informações sobre a falha ocorrida na Linha 3 – Vermelha, em 04 de fevereiro p.p.”*, encaminhamos as informações pleiteadas, observando, para tanto, a mesma ordem que ali arroladas:

“1. Qual a justificativa para manter em funcionamento os trens da frota K (dos quais pertencem o trem que causou o problema no dia 04/02/2014 e o descarrilamento em 05 de agosto de 2013), uma vez que o próprio Sindicato dos Metroviários já se manifestou quanto a inviabilidade da operação desta frota na Linha 3 – Vermelha?”

A segurança dos usuários é uma prioridade para a Companhia do Metrô. Nesse sentido é importante destacar que os profissionais de manutenção desta Companhia são altamente qualificados e passam por constantes capacitações e atualizações.

As atividades de manutenção preventiva de trens, incluindo a frota K, são efetuadas conforme o Plano de Manutenção Preventiva e por meio de protocolos de procedimentos técnicos que atendem, com rigor, as normas nacionais e internacionais, as especificações técnicas e as recomendações dos fabricantes. Em razão disso, o Metrô de São Paulo conquistou uma posição de referência mundial em eficiência e qualidade no transporte de passageiros sobre trilhos.

“2. Quais foram as medidas adotadas a fim de garantir a saúde e a segurança dos usuários diante da falha na circulação da Linha 3 – Vermelha, assim como daqueles que necessitavam de atendimento médico?”

O Centro de Controle Operacional - CCO, o Centro de Controle de Segurança - CCS e os empregados que atuam nas estações desta Companhia monitoram continuamente a circulação de usuários nos trens e nas estações, em especial nas plataformas.

Senhor
LUIZ ROBERTO DOS SANTOS
Chefe de Gabinete
Secretaria dos Transportes Metropolitanos
São Paulo - SP



Foram adotadas estratégias operacionais com o objetivo de manter a circulação de trens e preservar a segurança dos usuários, empregados e sistemas. Além dessas medidas, o público recebeu informações e orientações por meio de cartazes e pelo serviço de alto-falantes das estações e trens.

Ademais, foram atendidos em primeiros socorros todos os usuários que sofreram mal-estar ou solicitaram auxílio aos empregados.

Ressaltamos que todos os empregados das áreas de tráfego, segurança e estações desta Companhia são constantemente treinados em primeiros socorros e em estratégias de emergência. Além disso, esta Companhia desenvolve ação integrada com outras entidades como Corpo de Bombeiros, Defesa Civil e Polícia Militar. Desde 1988 são realizados periodicamente treinamentos simulados com a participação de equipes do Corpo de Bombeiros, empregados operativos, centro de controle e equipes de resgate visando o aprimoramento das técnicas de atuação em casos de emergências.

“3. Quais foram as informações divulgadas aos passageiros sobre a falha na circulação da Linha 3-Vermelha (frases, mensagens e posicionamento do Metrô), de que forma tais informações foram prestadas (dentro dos trens, nas próprias estações, em quais estações, pelos alto-falantes ou pelos funcionários) e o horário e a frequência que as informações foram veiculadas?”

O Centro de Controle Operacional - CCO emitiu mensagens pelo alto-falante para as estações durante todo o período da ocorrência (das 18h07 às 23h20), com intervalo, em média, de três minutos. Ademais, também foram emitidas mensagens dentro dos trens e nas estações, além da afixação de cartazes informativos. Os textos das mensagens foram sendo adaptados em função da evolução da ocorrência, informando a existência de interferência no sistema e as condições de circulação dos trens na linha.

Além da informação presencial, foi disponibilizado desde o início da ocorrência na Central de Informações do Metrô um sistema que aceita chamadas gratuitas, inclusive de telefone celular, tendo sido publicada no website desta Companhia (sistema *Direto do Metrô* que informa o status das linhas metroviárias) e enviados torpedos com a mesma informação aos usuários cadastrados neste serviço, além de terem sido postadas mensagens nas páginas oficiais das redes sociais do Metrô. A imprensa também foi mantida informada.

“4. Quais foram as informações dadas aos passageiros sobre o direito de reembolso e devolução de bilhete pela falha na circulação da Linha 3-Vermelha (frases, mensagens e posicionamento do Metrô), de que forma tais informações foram prestadas (dentro dos trens, nas próprias estações, em quais estações, pelos alto-falantes ou pelos funcionários) e o horário e a frequência que as informações foram veiculadas?”

Nas estações desta Companhia existe uma prática consolidada de devolução de bilhete nos casos de ocorrências significativas.

“5. Quantos usuários foram reembolsados e receberam o bilhete Unitário Troca (por estação) diante da falha na circulação da Linha 3-Vermelha?”

A Companhia do Metrô devolveu 12.723 bilhetes correspondentes, cada um, a uma viagem de metrô.



OF. P 072

“6. Quais foram as medidas alternativas de transporte adotadas para suprir a falha na circulação da Linha 3-Vermelha?”

A Companhia do Metrô efetuou contato com a SPTrans, além de ter sido ativado o PAESE - Plano de Apoio Entre Empresas de Transporte Frente a Situações de Emergência com a CPTM, de modo a oferecer alternativa de transporte para os passageiros prejudicados, os quais foram mantidos informados sobre o PAESE.

Diante do exposto, reputamos ter atendido, a contento, a solicitação formulada por essa D. Chefia de Gabinete. Entretanto, caso necessário, a Companhia do Metrô fica à disposição para oferecer informações complementares sobre a questão ventilada.

Atenciosamente,

LUIZ ANTONIO C. PACHECO
Diretor-Presidente