

TRABALHOS TÉCNICOS DA 25ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA & 6º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

CATEGORIA 1

IMPLANTAÇÃO E GERENCIAMENTO DOS PROCESSOS DE PEQUENOS REPAROS (ZELADORIA) NO METRÔ DE SÃO PAULO

SÍNTESE DO TRABALHO

Objetivo: Otimização dos serviços de manutenção civil, elétrica e hidráulica, visando a redução dos custos e a promoção de ambientes adequados e conservados, além de assegurar a integridade das instalações, diminuindo os riscos de ocorrências que geram impactos negativos na imagem do Metrô e que podem comprometer a dinâmica da estação, como a fluidez e a acessibilidade às instalações.

Relevância: A execução de pequenos reparos por empresas contratadas nas estações do Metrô de São Paulo, é inédito e envolve uma abordagem sistêmica, com base em uma estrutura pré-definida, que inclui procedimento operacional, fluxograma, desenvolvimento de software e definição de indicadores, podendo ser replicável em outras localidades, uma vez que as características dos problemas envolvendo manutenção civil, elétrica e hidráulica, tendem a ser similares, porém, as particularidades eventualmente existentes, podem ser inseridas e ajustadas ao processo.

Além disso, a partir dos indicadores, será possível mensurar o impacto que terá a mão de obra externa, para a execução de pequenos reparos, nos demais processos de manutenção internos.

Descrição: Tendo como base o Objetivo Estratégico – Reestruturação de Custos do Plano de Negócios da Companhia – foram analisados e comparados os contratos de manutenção vigentes dos edifícios administrativos, com o processo de gestão de manutenção das estações, realizada internamente.

A análise concluiu que, para o escopo de pequenos reparos, poderia ser contratada uma empresa especializada no mercado. Inicialmente, optou-se pela ampliação do contrato de manutenção dos edifícios administrativos, através de aditivo contratual, para contemplar a Linha 1 – Azul. Em julho de 2018 houve a adoção parcial do processo na Linha 1, como piloto, e em outubro de 2018, o processo passou a vigorar em toda a Linha 1, com cogestão da Gerência de Recursos e Infraestrutura (GRI) e da Gerência de Operações (GOP).

Concomitantemente, foi desenvolvida a especificação para contratação de empresa para realizar o mesmo escopo de serviços nas Linhas 2 – Verde, 3 – Vermelha e 15 – Prata. O escopo das contratadas contempla a realização de atividades de baixa complexidade, por mão de obra habilitada, porém com menos qualificação que a mão de obra interna, justamente para liberá-la para a execução de atividades que envolvem uma maior complexidade.

A diferença básica destes contratos é que, no caso da Linha 1, o material para a realização dos serviços é fornecido pela Companhia e, no caso das demais linhas, é fornecido pela contratada.

Pensando na conservação das instalações e tendo como base os contratos de pequenos reparos, o processo foi desenvolvido para adequar-se à dinâmica das estações, sendo que o Metrô transporta em média quase 4 milhões de passageiros por dia e, com um contingente deste porte circulando nas estações, o impacto de algum problema envolvendo as instalações pode gerar transtornos, atrasos e prejuízo no nível de serviço oferecido à população. Além disso, é sabido que ambientes conservados proporcionam experiências de viagem mais agradáveis.

Desta forma, este processo envolveu a execução de procedimento operacional, fluxograma, desenvolvimento de software e indicadores, visando a verificação das solicitações realizadas pelas estações, o acompanhamento do prazo de atendimento e a realização de interface com a contratada para a correção de eventuais desvios.

Busca-se a melhoria contínua no processo, com o objetivo de preservar a imagem da empresa, assegurar a integridade das instalações e otimizar os recursos de manutenção, o que reflete diretamente na qualidade do ambiente e na satisfação dos passageiros e dos empregados que trabalham nas estações.

Declaramos que o presente trabalho é inédito, não tendo sido publicado em livro, revistas especializadas ou na imprensa em geral.

Melissa Belato Fortes

Arquiteta e Urbanista, Companhia do Metropolitano de São Paulo – Doutoranda pela FAU-USP, Mestre em Tecnologia da Arquitetura – Mobilidade Urbana – pela FAU-USP, Especialista em Sustentabilidade Ambiental e Urbana pela FAU-UnB.

Lígia Catarina Fischer

Arquiteta e Urbanista, Companhia do Metropolitano de São Paulo, Coordenadora da Área de Infraestrutura e Comunicação Visual do Departamento de Engenharia de Operação, Mestre em Tecnologia da Arquitetura – Avaliação Pós-Ocupação - pela FAU-USP.