



Sistema de Informação sobre Atendimento de Primeiros Socorros no Metrô - SP

Objetivo

Apresentar o novo sistema eletrônico de tratamento de informações relativas ao processo de atendimento em primeiros socorros oferecido aos usuários do Metrô de São Paulo.

Relevância

Até recentemente a gestão do processo de atendimento em primeiros socorros, era realizada com base em um formulário preenchido à mão pelos empregados dos postos operativos, sendo os dados coletados, posteriormente lançados em sistema no Mainframe. Embora confiável, este processo não assegurava a agilidade e facilidades necessárias para o tratamento dos problemas identificados.

Descrição

Com o advento da implantação do Sistema de Gestão da Qualidade na Gerência de Operações do Metrô, percebeu-se a necessidade de revisão do processo de atendimento de primeiros socorros realizado nas estações, trens e terminais urbanos, bem como de seu registro, propiciando a transformação dos dados obtidos em informações que auxiliam ações gerenciais. Todo o processo foi discutido com a participação de equipes operacionais e técnicas, desde a conceituação e classificação dos atendimentos até a ferramenta de tecnologia de informação adotada.

Implantado em algumas estações em 2005, sua adoção se deu de forma gradativa e, atualmente, atinge a quase totalidade dos 74 postos de serviço, incluindo estação e segurança. Por meio deste novo sistema, hoje é factível a obtenção de informações completas sobre atendimentos realizados no sistema, quase em tempo real, possibilitando a gestão do processo de Segurança Operacional das instalações e equipamentos com maior precisão, rapidez e confiabilidade. O sistema de consulta adotado, também propiciou que as áreas envolvidas no



processo compartilhem das informações produzidas, viabilizando a implementação ágil de ações de contorno. Também foi possibilitado o cadastro único de clientes que hoje conta com aproximadamente 60.000 registros de usuários, que poderá nortear ações de relacionamento. Enfim, considerando os 2,8 milhões de usuários que circulam no Metrô diariamente, a complexidade de seus equipamentos e instalações e a diversidade do perfil de usuários, a ferramenta elaborada torna-se fundamental para o controle de dados sobre as ocorrências de males súbitos, acidentes e problemas de segurança pública e, notadamente, para a adoção de medidas corretivas e preventivas.

Reginaldo dos Santos Ermida (RG:07602-7), metroviário desde 1978, formado em Matemática pela Fundação Santo André, Pós graduado em Análise de Sistemas pela Unip e Contabilista pela Fecap, trabalhou como operador de CCO na GOP, Analista de Informática na GIT e exerce a função de Analista de Sistemas – GOP/OPG/CTE.

Contato: Fone: 3179-2067
email: remida@metrosp.com.br

Hassuko Harada Takiishi (RG:05477-5), metroviária desde 1973, formada em economia pela Universidade São Judas Tadeu, exerceu atividades na Gerência de Obras – DEPTO de Custos, GOP – DEPTO de Movimento, atualmente na GOP/OPR/CPA. Como Analista de Gestão de Processos Operacionais.

Contato: Fone: 3179-2074
email: alice_takiishi@metrosp.com.br

Fernando Vieira (RG:16184-9), metroviário desde 1988, formado em Serviço Social pela UNICID no ano de 1997, [Pós Graduando \(Lato Sensu\) em Gestão de Comunicação, Marketing e Cultura Organizacional pela UNICID, exerceu atividade no Metrus – Área Médica, atualmente desenvolve atividade no Departamento de Relacionamento com o Cliente – Coordenação de Atendimento e Pesquisa – CPA como analista de gestão de processos operacionais.](#)

Contato: Fone: 3179-2076
email: fvieira@metrosp.com.br