

RE-IMAGINEMOS

EL TRANSPORTE
URBANO SOBRE RIELES

POST PANDEMIA

DESAFIO DA GESTÃO DE EQUIPES EM HOME OFFICE NO CCO CENTRO DE CONTROLE OPERACIONAL DO METRÔ DE SÃO PAULO

Mini currículo dos autores

Luiz Antonio Alves

Psicólogo, Mestre em Psicologia pela Universidade de São Paulo, atualmente é Supervisor do Centro de Controle Operacional- CCO-Metrô-SP, atua na Companhia do Metrô na Gerência de Operações desde 1991.



Wellington Fonseca Dias

Administrador, Engenheiro de Produção e de Segurança do Trabalho, Especialista em gestão da produção, qualidade e meio ambiente, Mestre em Administração. Atualmente está como Coordenador do CCO-Metrô-SP, atua simultaneamente como professor universitário no curso de Administração de empresas. Atua na Cia do Metrô-SP na Gerência de operações desde 1991.

O Metrô de São Paulo em números

Aspecto	Antes da pandemia	Durante a pandemia	Atual-Outubro 2020
Passageiros transportados	3.800.000 dia útil	650.000 dia útil	1.800.000 dia útil
Trens no PICO	41 trens Linha-3 Vermelha	28 trens Linha-3 Vermelha	36 trens Linha-3 Vermelha
Total de empregados no Centro de Controle	103 operadores 6 equipes	70 5 equipes	70 5 equipes
Jornada de trabalho do CCO	6h	8h	8h

Durante a pandemia foram habilitados 18 novos operadores, treinamento 100% em home office

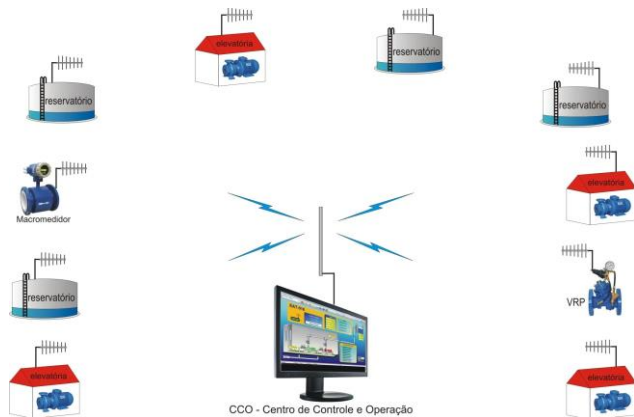
Quantidade média de pessoas **afastadas** durante a pandemia no CCO

Cargo/função	Quantidade	%
Supervisores	3	27%
Operadores	35	33%

Pessoal afastado devido a pertencer ao grupo de risco

O que é um CCO

Os centros de controle são considerados áreas fundamentais para vários tipos de organização que necessitam monitorar e controlar suas operações em tempo real. Diversas organizações das mais diferentes áreas de atuação, utilizam centros de controle para manter a integração dos seus sistemas e das áreas operacionais. Sistemas como aeroportos, portos, usinas hidrelétricas, bancos, estradas, grandes complexos de edifícios, shoppings, usinas de energia, fábricas, plataformas de petróleo possuem centros de controle.



Centro de Controle Operacional-Metrô-SP

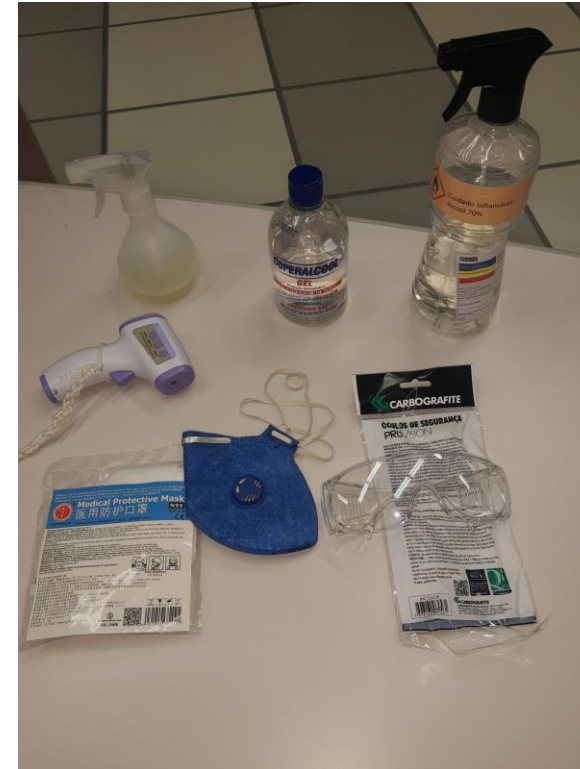


Visão geral Centro de Controle do Metrô-SP CCO Linha 1, 2 e 3



Visão geral Centro de Controle do Metrô-SP CCO Linha-15

Equipamentos de proteção individual utilizados no CCO Metrô-SP



Funções de um CCO

Nas empresas metroferroviárias de todo o mundo os CCO estão presentes e realizam o monitoramento, operação e controle da operação das redes de transporte metroferroviário abrangendo os processos de operação, manutenção, fornecimento de energia, fluxo de passageiros e segurança entre outros processos.



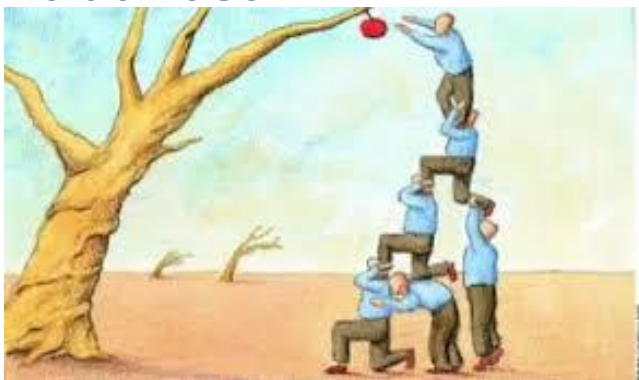
Orientação sobre prevenção-CC15



Medição temperatura pela supervisão-CCO

O valor do trabalho

O trabalho é uma das dimensões mais importantes do ser humano, as pessoas possuem vários papéis na sociedade e em diversas áreas da vida cotidiana. Somos pais, filhos, esposas, maridos, amigos e amigas..., mas é muito comum, ao perguntarmos para as pessoas quem são elas, e ouvirmos, como resposta, uma atividade laboriosa.



Fonte: Olhar Digital



Fonte: Blog do JRM

O comprometimento dos empregados que permaneceram trabalhando



Mensagem das equipes do CCO

Sentimento de Solidariedade

Um sentimento único contagiou os dois grupos. O time que ficou trabalhando no CCO se solidarizou muito com os colegas afastados. A ponto de criarem bordões como **“estamos aqui para vocês se cuidarem”** e **“estamos trabalhando mais para vocês se protegerem”**, que eram transmitidos por mensagens via *whatsapp*, redes sociais, email etc



Sinergia

...felizmente em um efeito de sinergia e comprometimento a equipe toda se uniu em prol de manter o CCO e CC15 operando com o quadro muito reduzido para **proteger os operadores do grupo de risco** e **oferecer transporte de qualidade a todos que necessitassem** mas principalmente aos serviços essenciais.



Fonte: ibccoaching, 2020



Fonte: cpr-sc.com.br, 2020

O que motiva as pessoas?

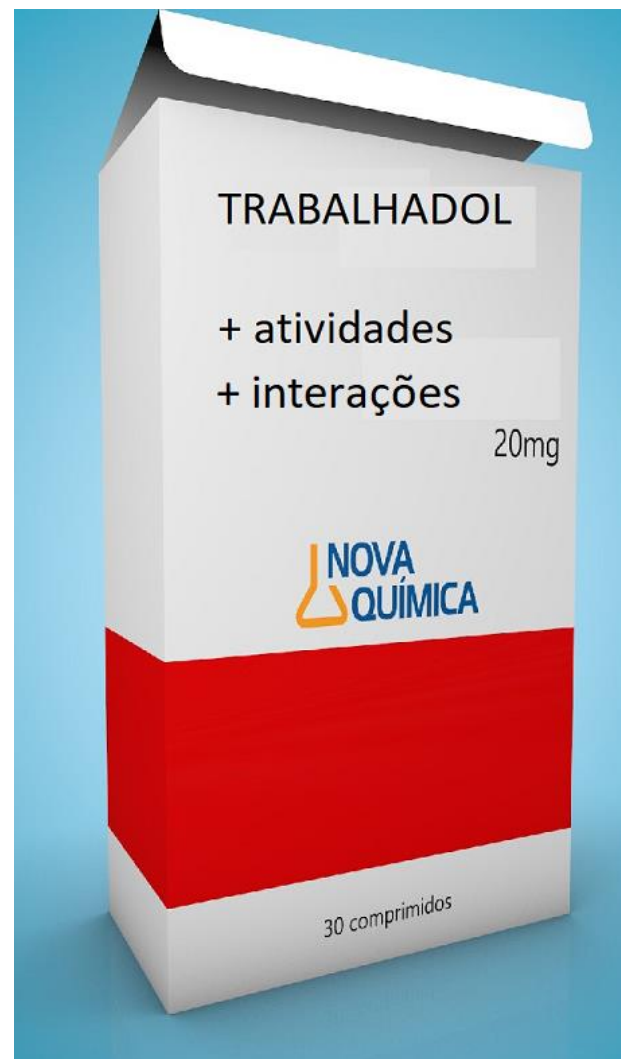


Efeitos da falta de trabalho



Remédios e Soluções

Ao pessoal afastado, foi necessário aumentar a interação por meio de vídeos conferências, *whatsapp* e *e-mail*. Ligações periódicas (via telefone), da supervisão, perguntando como eles estavam se sentindo **(colo e abraços virtuais)**, que atividades estavam realizando, como estava a condição geral das famílias, entre outros aspectos importantes.



Fonte: Adaptado pelos autores

Ferramentas para melhor interação



- 👍 Reuniões
- 👍 Treinamento
- 👍 Integração
- 👍 **Abrços**
virtuais



A força do comprometimento

O ser humano certamente tem um laço emocional com seu trabalho que ultrapassa a mera relação empresa x empregado e esforço x salário e com certeza, em grande parte de sua vida, precisa sentir-se útil, produtivo, em um ambiente no qual é cuidador e cuidado, quase que ao mesmo tempo.

O Comprometimento afetivo gera melhores resultados!

Resultados

Como resultado das medidas implantadas, tivemos praticamente todos os funcionários (tanto os afastados quanto os que permaneceram na ativa) motivados, acolhidos, cuidados e com forte vínculo mantido entre eles e deles para com o Metrô e com os passageiros.

Motivação e Comprometimento!

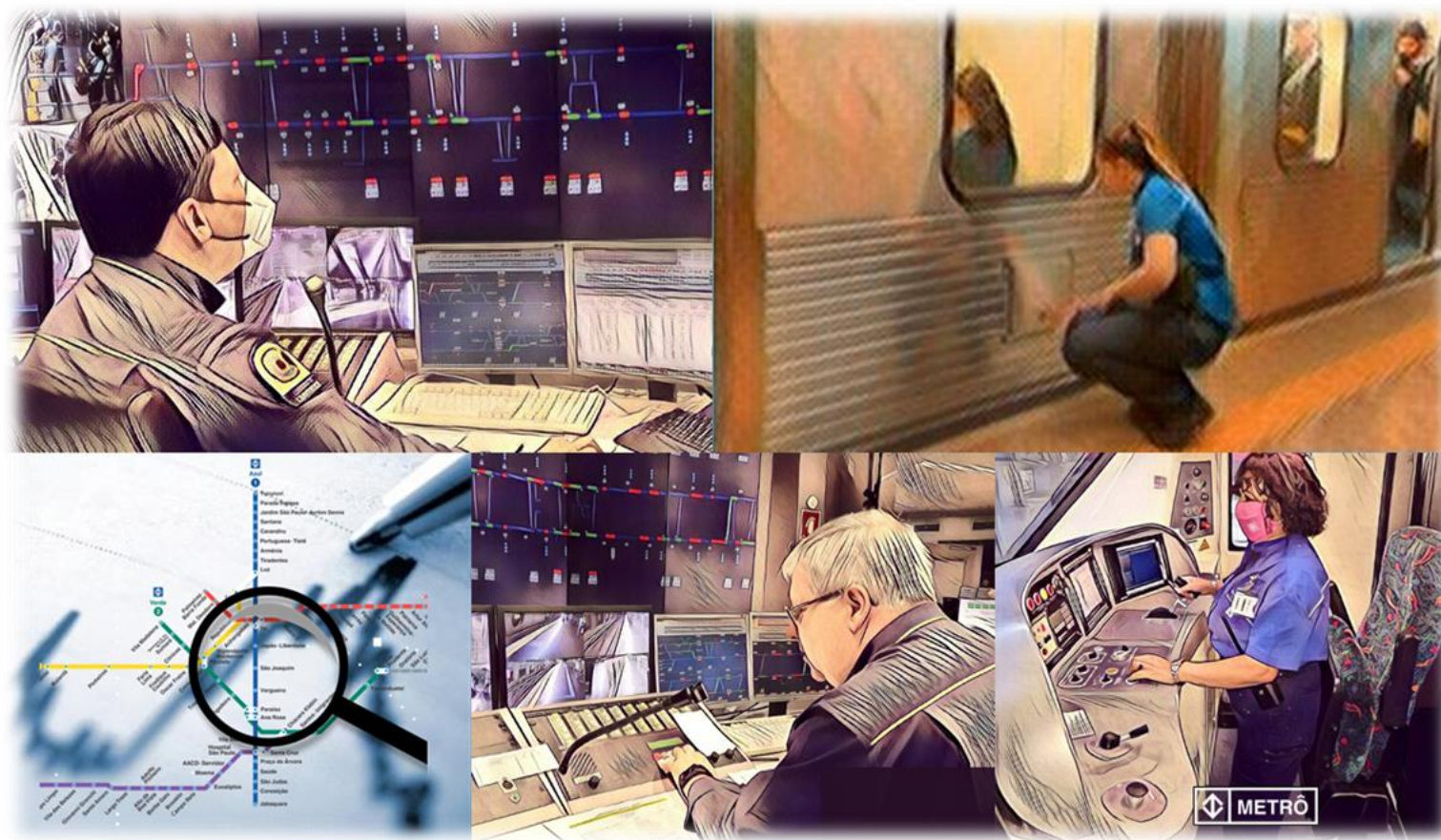


Conclusão

1. Nas dificuldades, criamos mais!
2. O trabalho faz muita falta para as pessoas, pois ajuda a organizar a rotina diária e te faz pertencer a um grupo, te faz sentir útil. Esse talvez foi o maior problema das pessoas que ficaram em *home office* ou afastados no primeiro momento.
3. O ensino a distância(EAD) funciona! Ele precisa, sim, ser planejado! O conteúdo, bem como o processo de ensino e aprendizagem, devem ser adaptados a esta modalidade.
4. As pessoas precisam ter mais atividades não relacionadas ao trabalho.
5. Precisamos valorizar mais os momentos de contato e interações, eles são muito valiosos!

RE-IMAGINEMOS
**EL TRANSPORTE
URBANO SOBRE RIELES**
POST PANDEMIA

Gracias!
Thanks!
Obrigado!



Contato

Luiz Antonio Alves- luiz_alves@metrosp.com.br- 55-11-99938-0867



Wellington Fonseca Dias [-wdias@metrosp.com.br](mailto:wdias@metrosp.com.br) 55-11-97100-3144

