

CPTM

**Informações / Ocorrências
Operacionais – 2017**

Maio/2018

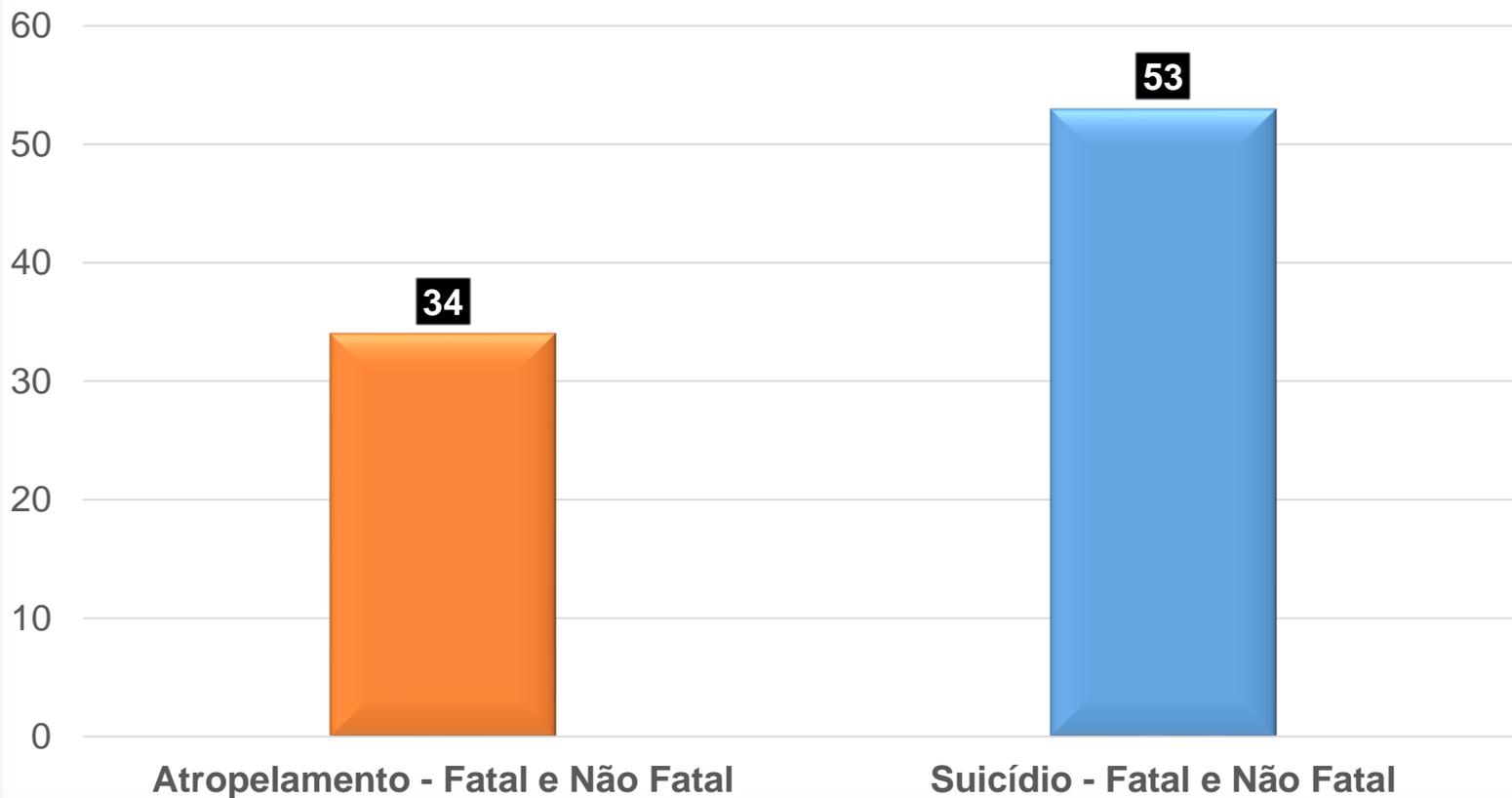
Objetivo



Geral

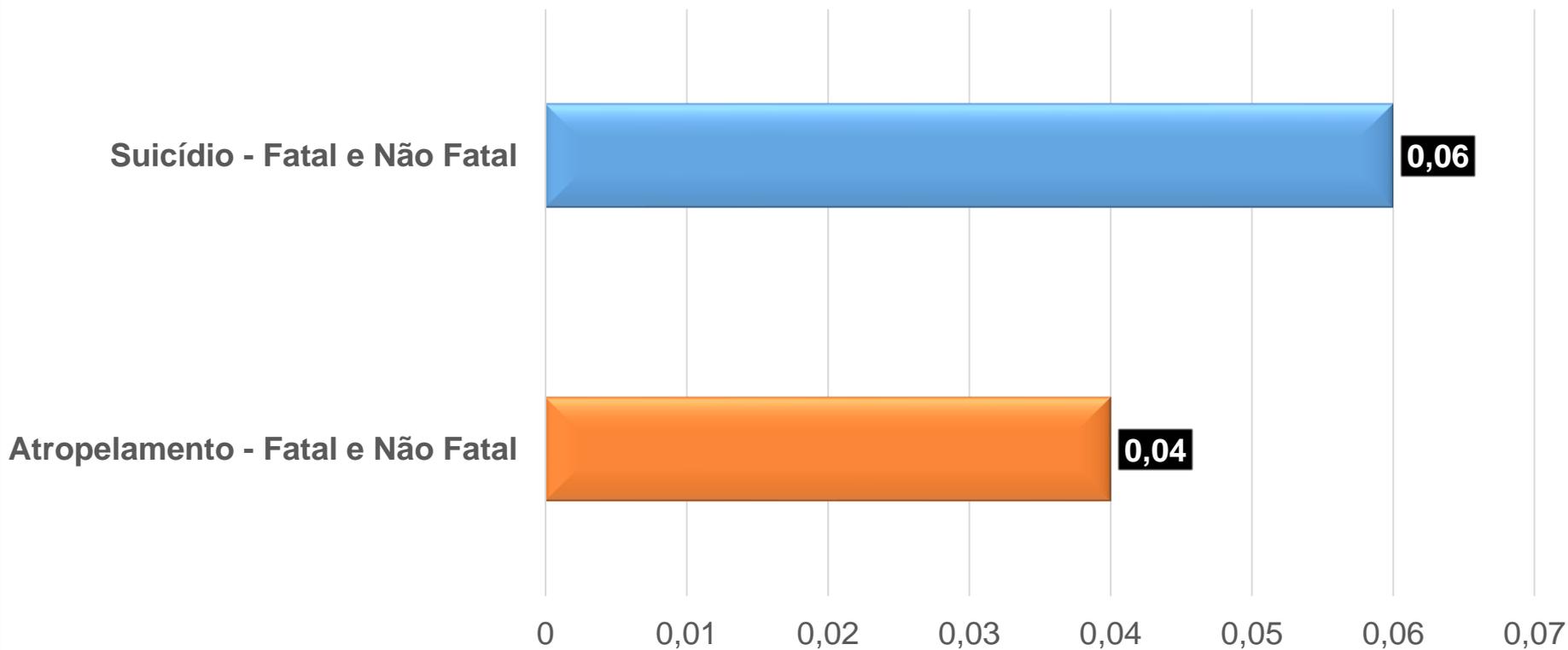
- ❑ Apresentar dados e informações acerca dos registros de **atropelamentos, suicídios e abusos** verificados na CPTM no ano de **2017**, bem como os **impactos operacionais** advindos de tais ocorrências e as **ações** desenvolvidas para **orientação e prevenção** junto ao usuário.

Total de Ocorrências – 2017



Fonte: DOSE / GOS

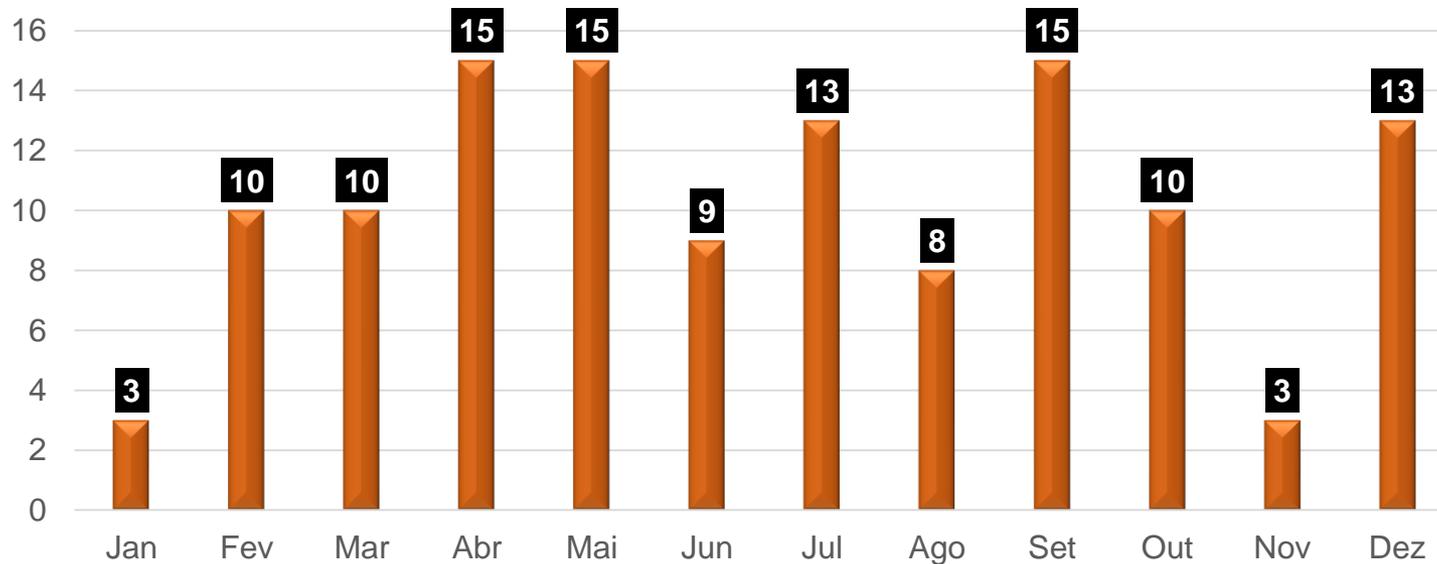
Ocorrências x Milhão de Passageiros Transportados – 2017



Fonte: DOSE / GOS

Passageiros Transportados em 2017: **827.672.580**

Ocorrências – Abuso Sexual – 2017



Total:
124
Ocorrências

Natureza	Jan	Fev	Mar	Abr	Mai	Jun	Jul	Ago	Set	Out	Nov	Dez
Atentado Violento ao Pudor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Ato Obsceno	1	0	1	2	2	2	1	0	3	0	0	3
Estupro	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1
Importunação Ofensiva ao Pudor	2	10	9	13	13	7	12	8	11	10	3	9
Total	3	10	10	15	15	9	13	8	15	10	3	13

Fonte: GOS (SICOM)

❑ **Obs.:** Não são analisadas e nem contabilizadas ocorrências que não são de motivo sexual e que tenham homens como vítima.

Impactos Operacionais - 2017

Linhas	7	8	9	10	11	12	CPTM
Quantidade de Ocorrências	25	22	6	4	18	12	87
Supressões de Viagens	86	26	29	8	26	3	178
Atrasos (em minutos)	1.132	288	223	82	158	46	1929

Fonte: GOC | Consulta Parametrizada – SICOM (invasão de faixa de domínio com atropelamento fatal, invasão de faixa de domínio com atropelamento não fatal, suicídio tentativa e suicídio)

I) Faixa Amarela

- Avisos ao Público (APs) de rotina (trens e estações);
 - APs especiais (Campanhas);
- Placas nas vias (região de plataforma).

II) Vão e Altura entre o Trem e a Plataforma

- APs de rotina (trens e estações);
- Placas nas vias (região de plataforma).

III) Proibição – Descer na Via

- APs de rotina (estações);
- Placas nas extremidades das plataformas.

IV) Passagem em Nível

- Placas de alerta.

V) Abusos

- APs especiais (trens e estações);
- Campanhas específicas;
 - SMS Denúncia.

VI) Outras Ações

- Placas no interior e na área externa das portas dos trens;
- Regulamento de Viagem;
- Campanhas diversas nas redes sociais.

- ❑ AP de rotina de estações (emitido em todas as estações):

“Respeite a faixa amarela, evite arriscar sua vida, ultrapasse a faixa somente depois que o trem abrir as portas.”

- ❑ APs de campanha (orientação aos usuários):

“Atenção, somente ultrapasse as faixas amarelas após o trem abrir as portas.”

Obs.: Aviso emitido a cada 20 minutos, nas estações Luz, Brás e Engenheiro Goulart.

- ❑ Em diversas estações, há ao longo das plataformas a seguinte comunicação visual de alerta:

Aguarde o trem antes da faixa amarela

Wait for the train behind the yellow line

- ❑ AP de rotina de estações (emitido em todas as estações):

“Cuidado com o vão entre o trem e a plataforma, embarque e desembarque primeiro as crianças segurando-as pelas mãos.”

- ❑ Há ao longo das plataformas a seguinte comunicação visual de alerta:

Cuidado
com o vão e altura entre o trem e a plataforma
Mind the gap between the train and the platform



- ❑ *Exemplo de comunicação visual alertando para proibição de descer na via e para o cuidado com o vão entre o trem e a plataforma.*

- ❑ AP de rotina de estações (emitido em todas as estações):

“Nunca desça na via. Em caso de queda de objetos, chame um empregado da estação.”

- ❑ Comunicação visual de alerta nas extremidades das plataformas:

É proibido descer na via

It is forbidden to access the train tracks

Lei Federal nº 1832 de 04/03/1996 Federal law No. 1832 of 04/03/1996

Cuidado com o vão e altura entre o trem e a plataforma

Mind the gap between the train and the platform



❑ Placas de alerta:



- ❑ APs de campanha nos trens e estações:

“Abuso sexual é crime. Denuncie. Se você presenciar ou for vítima , avise imediatamente um empregado da CPTM ou mande/ envie um SMS para 97150-4949.”

- ❑ Campanhas específicas (redes sociais);
- ❑ SMS Denúncia.



Campanha – Redes Sociais (2015)



Campanha (2017) coordenada pelo Tribunal de Justiça de São Paulo, em parceria com o Metrô e EMTU



- ❑ Comunicações visuais orientativas no interior e na área externa das portas dos trens:



- A** *Orientações sobre a faixa amarela*
- B** *Orientações sobre a espera pelo desembarque*
- C** *Orientações sobre não apoiar nas portas dos trens*
- D** *Orientações sobre o espaço entre trem e plataforma*

- Regulamento de Viagens: disponibilizado aos usuários nas estações (plataformas, áreas livres e áreas pagas) e trens, constituindo-se como ferramenta para comunicações sobre segurança

REGULAMENTO DE VIAGEM NOS TRENS METROPOLITANOS

FINALIDADE

Este regulamento é expedido aos usuários e empregados da CPTM, visando assegurar o cumprimento das normas dos TRENS METROPOLITANOS, visando garantir a segurança, a pontualidade e a qualidade dos serviços.

PLATAFORMA

As plataformas são áreas destinadas a embarque e desembarque dos passageiros. Devem ser utilizadas apenas para embarque e desembarque dos passageiros. Não é permitido o acesso às plataformas pela via. Não é permitido o acesso às plataformas pela via. Não é permitido o acesso às plataformas pela via. Não é permitido o acesso às plataformas pela via.

OBJETOS E DOCUMENTOS PERDIDOS

Em caso de perda de objetos ou documentos, o usuário deve comunicar imediatamente ao funcionário de atendimento da CPTM. O usuário deve preencher um formulário de ocorrência e entregar ao funcionário de atendimento da CPTM. O usuário deve preencher um formulário de ocorrência e entregar ao funcionário de atendimento da CPTM.

SENADEGA

O usuário deve respeitar o espaço reservado para pessoas com deficiência física, visual ou auditiva e idosos. O usuário deve respeitar o espaço reservado para pessoas com deficiência física, visual ou auditiva e idosos. O usuário deve respeitar o espaço reservado para pessoas com deficiência física, visual ou auditiva e idosos.

ACESSO

Para garantir o acesso de todos os usuários, a CPTM disponibiliza rampas, escadas rolantes e elevadores. O usuário deve utilizar os recursos de acessibilidade disponíveis. O usuário deve utilizar os recursos de acessibilidade disponíveis. O usuário deve utilizar os recursos de acessibilidade disponíveis.

ESPAÇO LIVRE

O espaço livre é destinado ao embarque e desembarque dos passageiros. O usuário deve utilizar o espaço livre para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço livre para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço livre para embarque e desembarque.

ESPAÇO SOLICITADO

O espaço solicitado é destinado ao embarque e desembarque dos passageiros. O usuário deve solicitar o espaço solicitado ao funcionário de atendimento da CPTM. O usuário deve solicitar o espaço solicitado ao funcionário de atendimento da CPTM.

ESPAÇO FIXO

O espaço fixo é destinado ao embarque e desembarque dos passageiros. O usuário deve utilizar o espaço fixo para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço fixo para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço fixo para embarque e desembarque.

ESPAÇO LIVRE

O espaço livre é destinado ao embarque e desembarque dos passageiros. O usuário deve utilizar o espaço livre para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço livre para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço livre para embarque e desembarque.

ESPAÇO SOLICITADO

O espaço solicitado é destinado ao embarque e desembarque dos passageiros. O usuário deve solicitar o espaço solicitado ao funcionário de atendimento da CPTM. O usuário deve solicitar o espaço solicitado ao funcionário de atendimento da CPTM.

ESPAÇO FIXO

O espaço fixo é destinado ao embarque e desembarque dos passageiros. O usuário deve utilizar o espaço fixo para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço fixo para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço fixo para embarque e desembarque.

ESPAÇO LIVRE

O espaço livre é destinado ao embarque e desembarque dos passageiros. O usuário deve utilizar o espaço livre para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço livre para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço livre para embarque e desembarque.

ESPAÇO SOLICITADO

O espaço solicitado é destinado ao embarque e desembarque dos passageiros. O usuário deve solicitar o espaço solicitado ao funcionário de atendimento da CPTM. O usuário deve solicitar o espaço solicitado ao funcionário de atendimento da CPTM.

ESPAÇO FIXO

O espaço fixo é destinado ao embarque e desembarque dos passageiros. O usuário deve utilizar o espaço fixo para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço fixo para embarque e desembarque. O usuário deve utilizar o espaço fixo para embarque e desembarque.

NA PLATAFORMA

- Cuidado com o vão entre o trem e a plataforma.
- Procure ficar nos locais mais livres, dando a preferência ao desembarque e facilitando o embarque.
- Embarque primeiramente as crianças, segurando-as firmemente pelas mãos.
- Não entre ou ultrapasse o limite além das extremidades das plataformas.
- Não é permitido o acesso às plataformas pela via.
- Aguarde a chegada do trem e a abertura de suas portas antes da faixa amarela de segurança, demarcada no piso.
- Nunca desça na via para pegar objetos. Solicite a ajuda de um empregado da estação.
- As duas primeiras portas do trem são preferencialmente utilizadas para o embarque de pessoas com deficiência (PCD) ou com mobilidade reduzida.