

Respuesta de Ferrocarriles Suburbanos México

1. Principales razones de la violencia entre pasajeros; y personal y pasajeros. Además, el nivel de gravedad de los hechos que se registran desde 2018 hasta hoy. Si es que estos hechos se han incrementado o no, producto de pandemia o el incremento en demanda por la vuelta a la normalidad.

Entre pasajeros:

- La intolerancia que se tiene para la convivencia cuando se tiene una afluencia considerable en horas de mayor demanda.

Por ejemplo, temas de ganar el asiento o que esté algún usuario molestando con la mochila o bultos, no respetando así el espacio vital.

Producto de la pandemia:

- El miedo ante un posible contagio del SARS/CoV-2, al interior del tren. En algún momento se llegaron a presentar usuarios que se molestaban porque otros usuarios no portaban el cubrebocas.

Entre personal y pasajeros:

- Este tipo de situaciones se da cuando una persona se presenta en estado inconveniente y solicita que se les brinde el servicio de transporte, pero dentro del Reglamento de Ferrocarriles Suburbanos no se permite el ingreso a las instalaciones de usuarios en evidente estado de ebriedad, lo que en algunos casos termina en discusión. El nivel de gravedad puede ir desde una riña hasta se han presentado algunas denuncias en juzgados civiles (de 10 casos 1 llega al Juzgado Civil).
2. Cuáles son las estrategias de otros metros para resolver la violencia entre pasajeros, lo hacen con su propio personal o han establecido asociación con fuerzas de seguridad como el metro con la comisaría.
 - Ferrocarriles Suburbanos cuenta con un servicio de Seguridad Externa, bajo la supervisión del personal interno destinado para este fin (más de 149 elementos).
 3. Específicamente en el Metro de Rio, no existe comercio ambulante, ni músicos al interior de trenes. ¿cómo resolvieron la seguridad y el orden al interior de estaciones y trenes?
 - Desde el inicio de operaciones, en 2008, Ferrocarriles Suburbanos implementó acciones a fin de evitar que se realicen actividades comerciales de este tipo, logrando así, una cultura con nuestros propios usuarios dentro del sistema libre de ambulante y seguridad. Para ello, se llevan a cabo recorridos por parte de los guardias de seguridad externos dentro de los trenes durante su recorrido, así como en las instalaciones por parte del personal de seguridad externa e interna, para evitar alguna situación insegura o personas que pudieran realizar actividades no autorizadas. Para Ferrocarriles Suburbanos la seguridad de nuestros usuarios es lo más importante.

4. Sí parte de su estrategia de gestión de incidentes es la NO intervención en eventos entre pasajeros, gatillando alguna alarma a las fuerzas de orden del estado para resolver el tema o bien, el personal de seguridad del servicio interviene en estas situaciones.
 - El personal de seguridad externa al detectar este tipo de eventos, interviene oportunamente de forma disuasiva y en caso de ser necesario, se solicita el apoyo de las autoridades competentes.
5. El nivel de afectación del personal de seguridad por situaciones de violencia, quizás algún indicador por ejemplo de licencias médicas del personal para establecer algún benchmarking.
 - La afectación hacia el personal que interviene ha sido mínima, en caso de que se requiera atención médica, Ferrocarriles Suburbanos cuenta con un servicio de Paramédico para su oportuna y eficaz atención.
6. ¿Tienen protocolos que derechamente traten el cómo el personal debe actuar frente a estas situaciones? ¿Se podrán compartir?
 - Se tienen establecidas consignas, las cuales indican como actuar ante alguna situación de esta naturaleza. Por ejemplo, llevan cabo de cursos de atención a usuarios, el cómo manejarse a los usuarios ante algunas situaciones, pero sobre todo manejarse con respeto y servicio para el usuario.

--

Resposta de Suburban Railways Mexico

1. Principais motivos de violência entre passageiros; e funcionários e passageiros. Além disso, o nível de gravidade dos eventos registrados desde 2018 até hoje. Quer estes eventos tenham aumentado ou não, fruto da pandemia ou do aumento da procura devido ao regresso à normalidade.

Entre passageiros:

- A intolerância que existe para a convivência quando há um fluxo considerável nos momentos de maior demanda.

Por exemplo, questões de ganhar o assento ou que um usuário esteja se incomodando com a mochila ou pacotes, desrespeitando assim o espaço de convivência.

Produto da pandemia:

- Medo de possível contágio de SARS/CoV-2 dentro do trem. Em algum momento, foram apresentados usuários que ficaram incomodados porque outros usuários não usavam a máscara facial.

Entre funcionários e passageiros:

- Este tipo de situação ocorre quando uma pessoa se apresenta em estado inconveniente e solicita a prestação do serviço de transporte, mas dentro do Regulamento da Ferrovia Suburbana não é permitida a entrada de usuários em evidente estado de embriaguez, o que em alguns casos acabam em discussão. O grau de gravidade pode variar de uma briga a algumas denúncias feitas na Justiça Cível (de 10 casos, 1 chega à Vara Cível).
2. Quais são as estratégias de outros metropolitanos para resolver a violência entre passageiros, fazem-no com pessoal próprio ou estabelecem parcerias com as forças de segurança como o metro com a esquadra?
 - A Ferrocarriles Suburbanos dispõe de um serviço de Segurança Externa, supervisionado por pessoal interno designado para o efeito (mais de 149 elementos).
 3. Especificamente no Metrô do Rio, não há comércio de rua, nem músicos dentro dos trens. Como você resolveu a segurança e a ordem dentro das estações e trens?
 - Desde o início das operações, em 2008, os Ferrocarriles Suburbanos implementaram ações para evitar a realização de atividades comerciais deste tipo, alcançando assim uma cultura com usuários próprios dentro do sistema de livre circulação e segurança. Para isso, os passeios são realizados por seguranças externos dentro dos trens durante o trajeto, bem como nas instalações por seguranças externos e internos, para evitar qualquer situação de insegurança ou pessoas que possam realizar atividades não autorizadas. Para Ferrocarriles Suburbanos a segurança de nossos usuários é o mais importante.
 4. Se parte de sua estratégia de gerenciamento de incidentes é NÃO intervir em eventos entre passageiros, acionando um alarme para a polícia estadual para resolver o problema ou, o pessoal de segurança do serviço intervém nessas situações.
 - Quando o pessoal de segurança externo detecta este tipo de ocorrência, intervém prontamente de forma dissuasiva e, se necessário, é solicitado o apoio das autoridades competentes.
 5. O nível de afetação do pessoal de segurança por situações de violência, talvez algum indicador, por exemplo, de licenças médicas do pessoal para estabelecer algum benchmarking.
 - O impacto sobre o pessoal envolvido foi mínimo, caso seja necessário atendimento médico, a Suburban Railways possui um serviço de paramédico para atendimento oportuno e eficaz.

6. Você tem protocolos que abordam diretamente como a equipe deve agir nessas situações? Eles podem ser compartilhados?
- Existem instruções estabelecidas, que indicam como agir numa situação desta natureza. Por exemplo, eles realizam cursos de atendimento ao usuário sobre como lidar com o usuário em algumas situações, mas acima de tudo, tratá-lo com respeito e serviço ao usuário.