

Rol técnico en estaciones /// Função técnica nas estações

Metro de Medellín viernes, 6 dic 2024, 17:13

Estimados socios, esperamos que se encuentren muy bien.

Desde Metro de Medellín, queremos hacerles la siguiente consulta:

¿Dentro de su personal en las estaciones, tienen algún rol técnico que realice una atención de primer nivel a los equipos e instalaciones de las estaciones? Este rol va mas allá de la figura del operador de estación (que está de cara al servicio), este rol por el que consultamos está de cara a la operación, para la atención de fallas o averías de los equipos técnicos relacionados con la Operación del sistema (ejemplo, escaleras, torniquetes, cambiavías, ascensores, máquinas de recarga, etc) garantizando la conservación de su vida útil y la seguridad en los procedimientos.

En caso afirmativo, solicitamos nos indiquen las principales responsabilidades, los horarios, la dependencia jerárquica que tenga el rol (a que gerencia, dirección pertenece) y la estrategia para atender las estaciones (cantidad de personas, horarios y demás que puedan compartimos).

De antemano agradecemos toda la información que nos puedan brindar respecto a lo anterior.

Prezados membros, esperamos que estejam todos bem.

O Metrô de Medellín gostaria de perguntar o seguinte:

Vocês têm algum membro da equipe técnica nas estações que presta serviços de alto nível aos equipamentos e instalações da estação? Essa função vai além da função do operador da estação (que é responsável pelo serviço). Essa função, para a qual estamos consultando, é operacional, tratando de falhas ou avarias em equipamentos técnicos relacionados à operação do sistema (por exemplo, escadas rolantes, catracas, interruptores, elevadores, máquinas de recarga, etc.), garantindo sua longevidade e procedimentos seguros.

Em caso afirmativo, indique as principais responsabilidades, cronogramas, linha de subordinação (a qual gerência ou departamento eles se reportam) e a estratégia de manutenção das estações (número de pessoas, cronogramas e qualquer outra coisa que você possa compartilhar).

Agradecemos qualquer informação que você possa fornecer sobre o exposto acima.

Respuesta Metro de Barcelona – Resposta do Metrô de Barcelona

ES:

facilitamos la respuesta de Metro de Barcelona:

¿Dentro de su personal en las estaciones, tienen algún rol técnico que realice una atención de primer nivel a los equipos e instalaciones de las estaciones.? Este rol va mas allá de la figura del operador de estación (que está de cara al servicio), este rol por el que consultamos está de cara a la operación, para la atención de fallas o averías de los equipos técnicos relacionados con la Operación del sistema (ejemplo, escaleras, torniquetes, cambiavías, ascensores, máquinas de recarga, etc) garantizando la conservación de su vida útil y la seguridad en los procedimientos.

SI

En caso afirmativo, solicitamos nos indiquen las principales responsabilidades, los horarios, la dependencia jerárquica que tenga el rol (a que gerencia, dirección pertenece) y la estrategia para atender las estaciones (cantidad de personas, horarios y demás que puedan compartimos).

De antemano agradecemos toda la información que nos puedan brindar respecto a lo anterior.

Además de la atención al pasaje, los Agentes de Atención al Cliente tienen, entre otras, en sus funciones la supervisión, verificación y control de los equipos, mobiliario, útiles, fungibles e instalaciones de la estación. También deben actuar en el primer intento de resolución de incidencias (mantenimiento de primer nivel) como son retirada de objetos en zonas de paso, colocación de serrín, retirada de objetos que puedan afectar al correcto funcionamiento de equipos como escaleras y ascensores, la realización de resets en validadoras, distribuidoras o escaleras mecánicas, y otras acciones procedimentadas como el rescate de personas en ascensores actuando sobre el equipo siguiendo los pasos previstos para ello. También realizan listados diarios de revisión del estado de las instalaciones i equipos de la estación (check list de estación) y reportan a la estructura de mando las incidencias y seguimiento de las mismas.

Los agentes de atención al cliente trabajan en 5 turnos diferenciados que cubren la totalidad de las horas de servicio diaria con un cierto solape para garantizar el correcto desarrollo del servicio en las franjas horarias de cambio de turno. Horarios de laborable:

TURNO 1: 4:30h a 11:59h

TURNO 4: 6:11h a 14:00h

TURNO 2: 11:55h a 19:44h

TURNO 5: 13:45h a 21:34h

TURNO 8: 19:20h a 24:50h

En fin de semana los horarios difieren ligeramente por la prolongación del servicio del viernes hasta las 2h y el non-stop del sábado.

Los Agentes de Atención al Cliente dependen jerárquicamente del Centro Operativo de Línea, hay un Centro Operativo de Línea por cada línea. Dentro del Centro Operativo de Línea, los Agentes

de Atención al cliente están asignados a una estación base (cada línea tiene entre 3 o 5 estaciones base, en función de la longitud de la línea). Cada estación base tiene un Responsable de Equipo de Línea, que es el responsable directo de los Agentes de Atención al Cliente de esa estación base. Finalmente hay un Jefe de Línea del que dependen los Responsable de Equipo de Línea y los Agentes de Atención al Cliente de esa línea. Los jefes de Línea dependen de la Dirección de Líneas.

La cobertura de las estaciones no es igual en todas las estaciones ni en todas las franjas horarias. Se prioriza la cobertura de las estaciones con más pasaje, frente a estaciones con menos carga de pasaje, en caso de no disponer de personal suficiente para garantizar la cobertura de todas las estaciones. En las horas punta también se prioriza reforzar con más de un Agente de Atención al Cliente las estaciones más importantes, frente a la cobertura de alguna estación con poco pasaje. Finalmente, las horas cobertura de las estaciones es mayor en los días laborables que el fin de semana al disponer de menos plantilla por letra de fiesta el fin de semana.

PT:

Fornecemos a resposta do Metrô de Barcelona:

Entre os funcionários da sua estação, vocês têm alguma função técnica que ofereça serviço de primeira classe aos equipamentos e instalações da estação? Essa função vai além da função do operador da estação (que é responsável pelo serviço). A função sobre a qual estamos perguntando é operacional, abordando falhas ou avarias em equipamentos técnicos relacionados à operação do sistema (por exemplo, escadas rolantes, catracas, interruptores, elevadores, máquinas de recarga, etc.), garantindo sua vida útil e procedimentos de segurança.

SIM

Em caso afirmativo, indique as principais responsabilidades, cronogramas, linha de subordinação (a qual gerência ou departamento pertence) e a estratégia de manutenção das estações (número de pessoas, cronogramas e qualquer outra coisa que você possa compartilhar conosco).

Agradecemos qualquer informação que você possa nos fornecer sobre o exposto acima.

Além do atendimento aos passageiros, as funções dos Agentes de Atendimento ao Cliente incluem a supervisão, verificação e monitoramento dos equipamentos, mobiliário, suprimentos, materiais de consumo e instalações da estação. Eles também devem tomar as primeiras medidas para resolver incidentes (manutenção de primeiro nível), como remover objetos das áreas de trânsito, colocar serragem, remover objetos que possam afetar o funcionamento adequado de equipamentos como escadas e elevadores, repor máquinas de bilhetes, pontos de distribuição ou escadas rolantes, e outras ações processuais, como resgatar passageiros em elevadores, atuando nos equipamentos seguindo as etapas estabelecidas. Eles também elaboram listas de verificação diárias do estado das instalações e equipamentos da estação (lista de verificação da estação), relatam incidentes e os acompanham à estrutura de gestão.

Os Agentes de Atendimento ao Cliente trabalham em cinco turnos diferentes que abrangem todo o horário de serviço diário, com alguma sobreposição para garantir a prestação adequada do serviço durante os períodos de troca de turno. Horário de trabalho:

Turno 1: 4h30 às 11h59

Turno 4: 6h11 às 14h

Turno 2: 11h55 às 19h44

Turno 5: 13h45 às 21h34

Turno 8: 19h20 às 00h50

Nos fins de semana, os horários variam ligeiramente devido à extensão do serviço de sexta-feira até as 2h e ao serviço direto aos sábados.

Os Agentes de Atendimento ao Cliente se reportam ao Centro de Operações de Linha; há um Centro de Operações de Linha para cada linha. Dentro do Centro de Operações de Linha, os Agentes de Atendimento ao Cliente são designados para uma estação base (cada linha tem entre 3 e 5 estações base, dependendo da extensão da linha). Cada estação base tem um Líder de Linha, que é diretamente responsável pelos Agentes de Atendimento ao Cliente daquela estação base. Por fim, há um Gerente de Linha, a quem os Líderes de Linha e os Agentes de Atendimento ao Cliente daquela linha se reportam.

Os gerentes de linha reportam-se à Gerência de Linha.

A cobertura das estações não é a mesma em todas as estações ou em todos os horários. A prioridade é dada às estações com maior número de passageiros, em detrimento das estações com menor ocupação, caso não haja pessoal suficiente para garantir a cobertura em todas as estações. Durante os horários de pico, também é dada prioridade ao reforço das estações mais importantes com mais de um Agente de Atendimento ao Cliente, em detrimento da cobertura de algumas estações com baixo número de passageiros. Por fim, o horário de cobertura das estações é maior durante a semana do que nos fins de semana, visto que há menos pessoal disponível devido aos feriados.

Respuesta EMOVA – Resposta do EMOVA

ES:

A continuación, la respuesta de EMOVA para el Subte y Premetro de Buenos Aires.

¿Dentro de su personal en las estaciones, tienen algún rol técnico que realice una atención de primer nivel a los equipos e instalaciones de las estaciones.?

No contamos dentro del personal de estaciones con un rol técnico como el que se detalla. Ante una falla o avería de la infraestructura de la estación, nuestro personal da aviso a la Central de Eventos quien contacta al área de mantenimiento para su intervención.

PT:

Abaixo está a resposta da EMOVA ao Metrô de Buenos Aires e ao Pré-Metrô.

A equipe da sua estação possui alguma função técnica que forneça serviços de alto nível aos equipamentos e instalações da estação?

Não temos uma função técnica entre os funcionários da nossa estação, como a descrita acima. Em caso de falha ou pane na infraestrutura da estação, nossa equipe notifica o Centro de Eventos, que entra em contato com o departamento de manutenção para intervenção.

Resposta Metro de São Paulo – Resposta do Metrô de São Paulo

PT:

Resposta do Metrô de São Paulo

No Metrô de São Paulo existem funcionários que só atendem ao público (Agente de Atendimento), outros que atendem ao público e são treinados para atuarem em linhas de bloqueios e equipamentos de emergência (Agente de Estação I), e existem também os funcionários técnicos que conhecem e são treinados para atuar nos equipamentos para verificação, reset e abertura de chamados de manutenção (Agente de Estação II). Existem ainda os Supervisores de Estação que estão aptos para atender tecnicamente as demandas além de cumprir suas funções administrativas.

O número de funcionários se dá de acordo com a demanda da estação. Os funcionários estão disponíveis nas estações durante todo o período de funcionamento comercial do Metrô (das 4h40 às 24h00). Fora do horário comercial, das 0h às 4h40, existe ao menos um funcionário por estação.

ES:

Resposta del Metro de São Paulo

El Metro de São Paulo cuenta con empleados que atienden exclusivamente al público (Agentes de Atención al Cliente), otros que atienden al público y están capacitados para trabajar con líneas bloqueadas y equipos de emergencia (Agente de Estación I), y empleados técnicos familiarizados y capacitados para trabajar con equipos, como la revisión, el restablecimiento y la apertura de llamadas de mantenimiento (Agente de Estación II). También hay Supervisores de Estación, capacitados para responder a necesidades técnicas, además de realizar sus tareas administrativas.

El número de empleados se determina según la demanda de la estación. Los empleados están disponibles en las estaciones durante todo el horario de atención del Metro (de 4:40 a. m. a medianoche). Fuera del horario de atención, de medianoche a 4:40 a. m., hay al menos un empleado por estación.

Resposta Metro de Lisboa – Resposta do Metrô de Lisboa

PT:

Resposta do Metropolitano de Lisboa:

Para a supervisão e monitorização dos vários equipamentos das estações (Máquinas de venda automáticas, canais, concentradores de estação, portas de emergência, escadas mecânicas, elevadores, etc) o ML dispõe de dois PSE (Postos de Supervisão de Equipamentos).

Cada um destes postos tem a seu cargo duas linhas (a rede do ML é composta por 4 Linhas).

As avarias dos equipamentos são reportadas pelo pessoal das estações aos PSE, que por sua vez elaboram as respectivas Notas de Avaria e as encaminham para área da empresa competente para a reparação.

Os PSE funcionam permanentemente todos os dias do ano, durante o horário de operação.

Compõem os PSE - Técnicos recrutados dentro do universo do pessoal das estações (operadores comerciais).

Atualmente integram os PSE - 8 Técnicos (4 por PSE) que trabalham num regime de turnos (3 turnos) num regime de 4 dias de trabalho e 2 dias de folga (4 dias no 3º turno – 2 dias de folga – 4 dias no 2º turno – 2 dias de folga – 4 dias no 1º turno – 2 dias de folga).

ES:

Respuesta del Metro de Lisboa:

Para supervisar y monitorizar los diversos equipos de las estaciones (máquinas expendedoras, canales, intercambiadores de estaciones, puertas de emergencia, escaleras mecánicas, ascensores, etc.), el Metro de Lisboa cuenta con dos Estaciones de Supervisión de Equipos (EPE).

Cada una de estas estaciones supervisa dos líneas (la red del Metro de Lisboa consta de cuatro líneas).

El personal de la estación informa de las averías a las EPE, quienes a su vez elaboran los correspondientes Informes de Averías y los remiten a la empresa correspondiente para su reparación.

Las EPE funcionan 24/7, los 365 días del año, en horario de atención.

Las EPE están compuestas por técnicos contratados entre el personal de la estación (operadores comerciales). Actualmente, las EPE están compuestas por 8 técnicos (4 por EPE) que trabajan en turnos (3 turnos) con 4 días de trabajo y 2 días de descanso (4 días en el 3.er turno - 2 días de descanso - 4 días en el 2.º turno - 2 días de descanso - 4 días en el 1.er turno - 2 días de descanso).