

Expresso Leste - um projeto de integração

Pedro Pereira Benvenuto
Diretor de Planejamento da CPTM
E-mail: pbenvenuto@cptm.sp.gov.br;
Site: www.cptm.com.br



A valorização do transporte sobre trilhos é uma das principais metas do Governo do Estado de São Paulo que tem dado prioridade a investimentos em sistemas de grande capacidade de transporte, não poluentes, eficientes e confiáveis. Estes são considerados decisivos para a melhoria da qualidade de vida da população, especialmente em grandes conglomerados como o da cidade de São Paulo.

A Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM, criada em 1994, constitui atualmente peça fundamental da política desenvolvida pela Secretaria de Estado dos Transportes Metropolitanos que promove a expansão da rede de transporte coletivo de alta capacidade sobre trilhos para ampliar a abrangência dos serviços de qualidade metroviária na Região Metropolitana de São Paulo. Essa política está consubstanciada no Plano Integrado de Transportes Urbanos - Pitu que preconiza intervenções coordenadas em todos os sistemas de transporte que atuam sob controle direto do Estado.

A viabilização das ações é direcionada pela lógica do aprimoramento da qualidade dos serviços, pela busca de uma melhor relação benefício-custo para os projetos propostos e pela consecução de taxas de retorno financeiro adequadas para que os serviços de transporte se constituam em empreendimentos auto-sustentáveis, de forma a promover a racionalização dos esforços do Estado no suprimento de recursos de custeio.

A malha ferroviária da CPTM possui 270 km de extensão, distribuída por seis linhas que atendem 22 municípios da Região Metropolitana de São Paulo, transportando cerca de 930 mil passageiros/dia.



www.antp.org.br

Com uma localização privilegiada em relação ao mercado de transporte de passageiros, as linhas encontram-se situadas nas principais rotas de atendimento das necessidades de deslocamento dos usuários. Essa malha, porém, é compartilhada com as ferrovias privatizadas pelo Governo Federal e fazia parte dos antigos serviços de subúrbio de São Paulo que foram mantidos estatais sob administração do Estado por seu alcance social e, portanto, deficitários, pois apresentam situação decadente de difícil reversão, com frota, infraestrutura, sistemas e equipamentos desatualizados e tecnologicamente heterogêneos.

Para fazer frente a essas dificuldades e ainda buscar o aumento da participação do transporte de massa sobre trilhos na matriz de deslocamento de passageiros da Região Metropolitana de São Paulo, a CPTM estabeleceu um plano estratégico para modernização e expansão dos serviços, com o foco voltado basicamente para as necessidades do usuário, a busca da excelência, do profissionalismo, da liderança e da integração com a comunidade.

Para sustentar toda a transformação necessária, de sua parte, a CPTM fixou como principais objetivos:

- transformar as linhas de subúrbio em serviços de trens com alta capacidade de desempenho, sem qualquer hipótese de suspensão temporária dos serviços;
- organizar os serviços em unidades operacionais independentes e com autoridade de regulação de qualidade e preços;
- remodelar a cultura e a gestão empresariais para permitir e promover a parceria entre o setor público e a iniciativa privada nos investimentos necessários.

EXPRESSO LESTE - EXPERIÊNCIA CONCRETA

O Expresso Leste constituiu a primeira experiência concreta dos novos conceitos de gestão da CPTM, resultando em uma nova forma de prestação de serviços públicos de trens metropolitanos com alta exigência de desempenho. Esta modernização contemplou investimentos para a aquisição de trens espanhóis com tecnologia de última geração, para a implantação de novas estações com padrão arquitetônico arrojado, para a recuperação e modernização de vias, sistemas de alimentação elétrica, sinalização, telecomunicações e para a implantação de um centro de controle operacional compatível. Contemplou também uma verdadeira revolução cultural no corpo de funcionários da CPTM, para permitir a introdução de novos conceitos e procedimentos técnicos de engenharia, operação e manutenção, sem interrupção do serviço anteriormente disponível.

Concepção e projeto

A região Leste da metrópole de São Paulo é uma das mais populosas e das mais carentes de empregos, caracterizada por uma vasta área de urbanização residencial de média e baixa renda, com cerca de quatro milhões de habitantes. Esse perfil de ocupação ocasiona diversas distorções no sistema de transportes da região, gerando uma demanda diária de cerca de 2,5 milhões de viagens, com destino concentrado ao pólo central da cidade e com picos extremamente acentuados. Essas viagens são supridas por metrô, trem metropolitano, ônibus, vans e uma infinidade de automóveis particulares que pressionam os corredores de tráfego disponíveis, com enormes congestionamentos diários.

Nesse cenário, as ofertas dos sistemas sobre trilhos, desarticuladamente superpostas, eram insuficientes e o sistema de ônibus perdia totalmente a sua eficiência de complementaridade, face ao tempo excessivo das viagens, provocado pelo volume de tráfego nas vias. A integração das ações da Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM e da Companhia do Metropolitano de São Paulo - Metrô permitiu a remodelação dos serviços antes redundantes e concorrentes, para torná-los complementares e cooperativos.

A Companhia do Metrô implantou o trecho ferroviário retificado na extremidade leste da linha, construindo três estações novas e ampliando as instalações onde estava prevista integração física dos sistemas. As novas estações possuem arquitetura moderna e funcional, são dotadas de elevadores para portadores de deficiência física, rampas de acesso, escadas rolantes, bloqueios eletrônicos para o sistema de bilhetagem e câmeras para monitoração de todos os espaços operacionais e do fluxo de usuários.

A Companhia Paulista de Trens Metropolitanos procedeu à recuperação e modernização das vias, da rede aérea e da sinalização da linha que apoiava seu serviço de subúrbio e à aquisição de 15 novos trens de oito carros, de tecnologia avançada, com diversos itens de segurança, como dispositivo eletrônico que impede a circulação do trem com portas abertas, com ar condicionado, música ambiente e lugares reservados às pessoas portadoras de deficiência. O Centro de Controle Operacional foi equipado com novos recursos de controle e regulação que, associados às melhorias do sistema de sinalização, garantem a regularidade no cumprimento dos programas horários dos trens.

Esse novo serviço foi concebido para operar como expresso, de forma integrada e complementar à linha 3 - Vermelha (Leste - Oeste) do Metrô de São Paulo, que supre a função paradora, com o objeti-



www.antp.org.br

vo de aumentar substancialmente a oferta no corredor, promovendo a racionalização do uso e a otimização dos recursos de transporte coletivo na região. Foram desativadas oito antigas estações no trecho superposto e incorporadas três novas estações no trecho retificado, configurando-se a circulação dos trens em 29,1 km com apenas seis estações de parada, o que permitiu que o intervalo entre trens fosse reduzido de 12 para 8 minutos e o tempo de viagem, de 42 para 30 minutos.

A integração física com o sistema de metrô ocorre em três estações, duas de extremidade e uma intermediária, permitindo estimar que os dois sistemas, em operação coordenada, atendam a uma demanda de cerca de 1,2 milhão de passageiros diários, 20% deles sendo usuários do Expresso Leste.

- Situação anterior:	- Situação atual:
Demanda: 143.000 pass./dia	Demanda: 230.000 pass./dia
Headway: 12 min.	Headway: 8 min.
Tempo de percurso: 42 min. (Brás-Guaianazes)	Tempo de percurso: 30 min. (Brás-Guaianazes)
Nº de estações: 10	Nº de estações: 6



Fotos Zéga Brandão / CPTM

Entrada de estação do Expresso Leste.

Implantação e operação

Coube à Companhia Paulista de Trens Metropolitanos - CPTM implantar, em 27 de maio de 2000, a operação do Expresso Leste, como primeira ação da empresa na implantação de uma nova forma de prestação de serviços de transporte de passageiros em toda a RMSP, com altos padrões de desempenho e qualidade.

A entrega do novo serviço à operação foi marcada pela entrada em circulação da frota de modernos trens no trecho Brás-Guaianazes e pela abertura definitiva das três novas estações aos usuários. Para que isto fosse possível, durante o período de obras civis e de montagem dos sistemas, os usuários tiveram que conviver com operação parcial em via singela e, nos dias que antecederam a inauguração, com uma operação substitutiva de transporte por ônibus, a chamada operação Paese (Plano de Ação entre Empresas em Situações de Emergência). Essa operação foi implantada com a mobilização do apoio das operadoras de ônibus, no trecho em que serviços de trem foram temporariamente interrompidos.

Durante o período de obras, a CPTM buscou uma intensa interação com a população, por meio de reuniões com a comunidade local, palestras, exposições e material de divulgação para informar as fases



Chegada de trem na plataforma.



www.antp.org.br

do projeto e as melhorias concebidas. Nesse processo, ganharam destaque o relacionamento com escolas, através de um gibi, veículo infanto-juvenil adequado à comunicação com usuários em potencial, e a identificação dos principais funcionários responsáveis pelas instalações e pela prestação dos serviços, por meio de cartazes fixados em cada estação, com vistas a estabelecer um novo nível de relacionamento entre a empresa e seus usuários.

Quando do encerramento da operação da linha E, no dia anterior ao início do Expresso Leste, uma força tarefa especial cuidou de fechar as oito antigas estações que seriam definitivamente desativadas e retirar todos os equipamentos. Tais estações já não apresentavam condições adequadas a um serviço eficiente e estavam muito próximas de estações do Metrô - a mais distante ficava a cerca de 400 metros. Enquanto isso, outra equipe ajustava as providências de abertura das novas estações ao público.

Nas estações do trecho desativado, foi implantado um novo tipo de serviço extensivo de transporte integrado por vans - os Operadores Regionais Coletivos Autônomos - Orcas, ampliando experiência anterior da Secretaria de Transportes Metropolitanos que já usava este serviço articulado a linhas de ônibus intermunicipais. Aplicado ao serviço de trens recém-implantado e administrado pela CPTM, esse serviço teve uma boa aceitação por parte dos usuários. Trata-se de operação gratuita, ligada diretamente às áreas pagas das estações, realizada por veículos novos tipo *van* de 12 lugares, cuja utilização é franqueada pela aquisição do bilhete para a viagem de trem, de R\$1,15, o que se faz no próprio veículo. Na verdade, esse sistema teve tanto sucesso integrado a transporte sobre trilhos que a experiência tem sido replicada em diversas outras estações da CPTM e do Metrô, seja interligando os dois sistemas, seja interligando pontos distintos do mesmo sistema, seja atendendo a pontos específicos de interesse de viagem.

Características da operação ferroviária:

- Extensão Brás-Guaianazes: 21,9 km.
- Estações (seis): Brás, Tatuapé, Corinthians-Itaquera, Dom Bosco, José Bonifácio, Guaianazes.
- Frota operacional: 15 trens (oito carros) Cofesbra 2000.
- Capacidade: 2.000 passageiros/trem (oito carros) com seis passageiros/m².
- Oferta no horário de pico: 15.000 lugares/hora/sentido.
- Intervalo entre trens: 8 minutos.
- Tempo de parada nas estações: 30 segundos.
- Tempo de viagem: 30 minutos.

- Integração físico-tarifária:
 - com o Metrô, em Brás (livre), Tatuapé e Corinthians-Itaquera (tarifada com desconto);
 - com ônibus, em Brás, Tatuapé, Corinthians-Itaquera, José Bonifácio e Guaianazes (físicas);
 - com a operação remanescente de subúrbio nas linhas E, em Guaianazes, e F, em Brás (livres); e
 - com o serviço de vans Orca, em Dom Bosco e José Bonifácio (livres).

Fez parte do esforço de diferenciação qualitativa do Expresso Leste a implantação concomitante de um novo esquema de segurança pública operacional, com a manutenção da ordem e a redução da presença de vendedores ambulantes garantidas por equipes dedicadas nas estações e embarcadas nos carros das composições, em complemento ao atendimento prestado pelo chefe da estação e pelas equipes operacionais.

São diretrizes gerais da segurança pública operacional:

- a preservação da integridade do usuário;
- o atendimento assistencial ao usuário;
- a manutenção da ordem nas áreas operacionais;
- a adoção de atitude de orientação e prevenção;
- a intervenção em conflitos;
- a atuação padronizada:
 - uniformidade conforme padrões de atendimento aos usuários;
 - uso de uniforme em serviço;
 - não uso de armas, mas uso de equipamentos de defesa e imobilização;
 - uso de equipamentos de comunicação entre as equipes;
 - tolerância zero com práticas ilegais ou não permitidas em áreas operacionais.

A estratégia adotada para executar as obras de modernização, sem a interrupção da prestação dos serviços, como também para estabelecer, desde o primeiro dia de funcionamento do Expresso Leste, um diferencial de qualidade no padrão da operação, revestiu-se de uma complexidade impar. Envolveu toda a energia da empresa, numa verdadeira revolução cultural interna, a qual exigia uma contrapartidária revolução cultural dos usuários, para permitir que o novo serviço pudesse integrar-se à vida da comunidade de maneira tranquila e não traumática.

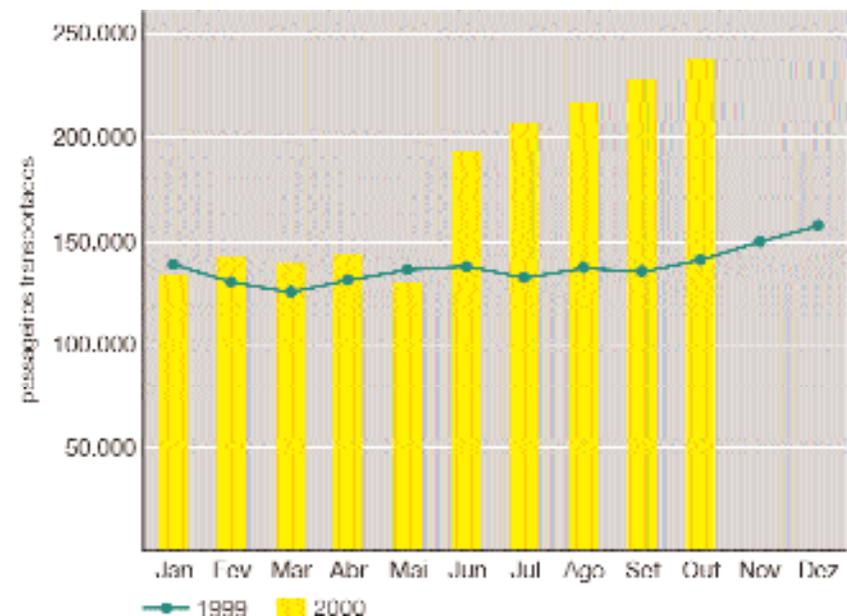
Para tanto, essa estratégia foi apoiada por um plano de comunicação desenvolvido e posto em prática durante a fase preparatória do projeto e na sua implantação, com vistas a angariar uma cumplicidade de valorização do novo empreendimento por parte da comunidade e, principalmente, para desenvolver nos usuários a consciência de não



www.antp.org.br



Esquema de integração operacional do Expresso Leste.



Evolução da demanda - Expresso Leste vs linha E (na mesma direção).

praticar nem permitir o vandalismo e a depredação de um serviço importante e essencial. Ações de fortalecimento institucional e de comunicação foram convertidos em peças de publicidade, vídeos institucionais e educativos, entrevistas, palestras e reuniões estruturadas com setores da comunidade local.

Resultados obtidos

Os resultados obtidos com o novo serviço foram surpreendentes até para os mais otimistas dos técnicos, tanto em termos quantitativos (incremento do volume de passageiros), como principalmente no comportamento e na aceitação dos serviços por parte dos usuários e da comunidade como um todo. A aprovação dessa modalidade operacional modernizada certamente constitui novo paradigma para as demais ações da CPTM.

Decorridos sete meses da implantação, já pode ser medido um aumento de mais de 100.000 passageiros transportados por dia, o que caracteriza a consecução plena dos objetivos projetados, de melhorar significativamente a qualidade dos deslocamentos da população da região Leste da região metropolitana, com o sucesso da operação complementar com a linha do Metrô. Porém, as adequações no sistema e no plano operacional, por parte da CPTM, ainda se encontram em curso, para imediatamente reduzir o intervalo entre trens (*headway*) para 6 minutos e, no horizonte de dois anos, para 3 minutos.

As avaliações dos serviços levantadas por pesquisas de opinião de usuários têm mostrado o impacto do novo serviço e constituem importantes balizadores de sua perspectiva para o futuro.

Resultado de pesquisa de opinião - dois meses de operação:

- 89% declaram que a viagem melhorou;
- 87% aprovam a rapidez do novo trem;
- 91% aprovam a segurança nos trens;
- 96% aprovam a limpeza nos trens e nas estações;
- 91% aprovam a ausência de camelôs nos trens;
- 93% aprovam o atendimento dos empregados;
- 95% aprovam a comunicação e orientação;
- 39% tiveram o custo da viagem reduzido;
- 33% tiveram o custo da viagem inalterado; e
- 28% tiveram o custo da viagem aumentado.



www.antp.org.br

AÇÕES FUTURAS - PROGRAMA DE CONCESSÕES AO SETOR PRIVADO

O plano de investimentos da CPTM já conta com fontes de recursos de agências de financiamento internacionais (BID e Banco Mundial) para dar suporte à conclusão de outras ações, conduzidas no mesmo espírito do Expresso Leste. O Programa Sul (expresso Marginal Sul e linha 5 do metrô - primeira etapa) e o Programa de Integração Centro (linha integradora) prevêem modelagem financeira tal que o setor privado possa ser engajado na viabilização de outras fontes de financiamento, capazes de dar continuidade às ações de aperfeiçoamento dos serviços. No quadro dos novos projetos de modernização dos serviços ferroviários, com sua transformação em metrô de superfícies, tem destaque a predisposição da CPTM de promover a efetivação de parcerias da administração pública com a iniciativa privada.

Nessa parceria, que poderá ser realizada parcialmente ou de uma forma total, por meio de contratos de concessão ou de prestação de serviços, trabalha-se sempre com a hipótese concreta da ampliação da oferta pelo aumento da frota, pela reforma e construção de linhas e estações, pela modernização e atualização dos sistemas operacionais, assim como com o aumento da receita, através de medidas para conter a evasão, nos moldes do Expresso Leste já modernizado pelo Estado.

CONCLUSÃO

Um sistema de transporte coletivo eficiente constitui condição essencial para o bom funcionamento e para a qualidade de vida urbana. Um tal sistema não pode prescindir da realização de grandes empreendimentos estruturadores e integradores de transporte, que uma leal e transparente parceria entre os setores público e privado pode viabilizar com a agilidade exigida pela premência dos problemas das grandes cidades da América Latina.