

TRABALHOS TÉCNICOS DA 31ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA & 12º PRÊMIO TECNOLOGIA & DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

CATEGORIA CATEGORIA 2

GESTÃO DINÂMICA DE ATENDIMENTO E SEGURANÇA: DASHBOARD INTEGRADO PARA DECISÃO EM TEMPO REAL (898)

SÍNTESE DO TRABALHO

Objetivo: Desenvolver e implementar um dashboard interativo no Looker Studio para monitoramento, em tempo real, das ocorrências registradas nas estações, otimizando a alocação de equipes de atendimento e segurança, além de apoiar o acionamento eficiente e estratégico de recursos externos.

Relevância: Diante da crescente complexidade operacional e da demanda por atendimento dos passageiros nas estações, torna-se fundamental dispor de ferramentas digitais que proporcionem agilidade e inteligência na tomada de decisão. O projeto propõe uma solução integrada à mobilidade sustentável e à gestão eficiente de recursos humanos, permitindo também a atuação preventiva e corretiva nas causas das ocorrências, contribuindo para a redução de riscos, melhoria da qualidade do atendimento ao passageiro e integração efetiva com órgãos públicos de emergência.

Descrição: A iniciativa consiste em criar um sistema de coleta e visualização de dados de ocorrências nas estações metroferroviárias, onde as informações são preenchidas via Google Forms e armazenadas em uma planilha (spreadsheet) integrada ao Looker Studio. O dashboard apresenta em tempo real a quantidade e os tipos de atendimentos, classificados em: acidente com passageiro, mal súbito e ocorrências de segurança pública. A disponibilização desses dados permite identificar padrões, direcionar o efetivo de forma dinâmica conforme a demanda, e acionar com mais agilidade órgãos externos como SAMU, Resgate e forças de segurança pública.

Além de otimizar os recursos humanos, a solução possibilita atuação direta nas causas das ocorrências. Por exemplo: ao identificar acidentes recorrentes relacionados à infraestrutura, permite o direcionamento imediato de equipes de manutenção para correções; no caso de mal súbito, viabiliza campanhas educativas voltadas à hidratação e cuidados com a saúde nos dias de calor extremo; em situações de segurança pública, fortalece a presença dos funcionários em pontos críticos, inibe ações delituosas, e embasa campanhas educativas para cuidados com pertences e incentivo à denúncia de crimes.

Adicionalmente, a análise sistemática das informações permite fundamentar solicitações de parcerias formais com órgãos públicos nos casos de demanda elevada, viabilizando respostas mais rápidas e eficientes para a população usuária. Os dados também embasam ações preventivas e operações conjuntas com as forças policiais, promovendo maior sensação de segurança e reforçando a cooperação institucional, atuando como elemento dissuasório para ações ilícitas dentro do sistema ferroviário.

O resultado esperado é a redução no tempo de resposta, especialização das equipes, atuação direta e preventiva nas causas das ocorrências, fortalecimento da cultura de decisão baseada em dados e promoção de um ambiente mais seguro e integrado para todos os usuários.

Nota ética: Este texto foi revisado e otimizado com apoio de ferramentas de inteligência artificial (ChatGPT), sob supervisão e autoria de Glauco Runha Piccolo Figlioli.

Declaro que o presente trabalho é inédito, não tendo sido publicado em livro, revistas especializadas ou na imprensa em geral.

Glauco Runha Piccolo Figlioli

Profissional com 18 anos de experiência no setor ferroviário, com atuação em gestão de equipes de atendimento e segurança. Graduado em Ciências Humanas, pós-graduado em Data Analytics, com cursos em melhoria de processos, projetos e cultura data driven. Carreira consolidada na CPTM, liderando times, desenvolvendo indicadores, inovando processos de atendimento e integrando ações com órgãos públicos. Atualmente, está em transição, tendo sido recentemente contratado como Supervisor de Operações na TIC Trens, com foco em gestão operacional de estações, liderança de equipes e aprimoramento do atendimento e da segurança. Perfil marcado por visão sistêmica, foco em resultados e excelência em gestão ferroviária.