

SEM SURPRESAS,



RAMONA BARCELLOS

POR FAVOR

Nos trilhos, o inesperado tem cheiro de morte

TEXTO MÁRCIA LIMA

Só uma coisa tira o bom humor de quem trabalha na Trensurb: pessoas que se jogam na frente dos veículos. Todo o resto – cantores-mirins que viajam escondidos e trocam moedas por sertanejo, pedintes “que poderiam estar roubando” ou mesmo o fato de a companhia funcionar 24 horas, sete dias por semana – é tirado de letra. E são muitos os fatores que tornam possível a viagem de 45 minutos entre as estações Mercado e São Leopoldo. “É como um iceberg. Todos vêem apenas o trenzinho, a maior parte não aparece”, conta Rubens Pazin, gerente de operações da Trensurb.

A começar pelo horário de funcionamento da empresa. Se engana quem pensa que após a partida dos últimos dois trens, às 23h05, é o início do descanso. Pelo contrário. Quando ambos chegam às estações terminais, entram em cena os times de manutenção. Um deles é responsável por analisar e consertar a chamada via permanente (os trilhos) e a rede aérea (a fiação que é ligada aos trens) até as 4h da manhã seguinte. O outro time fica no pátio da empresa – um imenso espaço aberto junto à estação Aeroporto.

Neste local, são realizados a limpeza e o conserto de trens em galpões que parecem relativamente frágeis, mas que contam com estrutura suficiente para erguer as locomotivas a metros do chão. Em cada um dos 365 dias do ano, um trem vai para a manutenção. Não interessa se é Natal, Ramadã ou dia de Gre-Nal. Tudo para não dar chance ao azar. “Somos muito chatos, muito exigentes. Se a equipe desconfia de algo, interfere e elimina o risco. É por isso que nunca batemos um trem. Nunca descarrilamos”, orgulha-se Pazin.

Somente em 2008, foram transportados 47 milhões de passagerei-

ros e, por mais sufocante que seja a viagem nos horários de pico, a empresa compromete-se com o mantra “não é carga o que está sendo transportado, mas pessoas”. Poderia ser apenas um discurso corporativo, não fossem os 93% de passageiros satisfeitos, segundo pesquisa realizada em 2008 pela consultoria Kepeler.

Para levar cerca de 170 mil pessoas por dia são escalados 100 operadores de trem. Nos horários de pico, 19 carros se deslocam pela via, com velocidades que variam entre 30, 50, 70 e 90 km/h. Para que os operadores tenham um tempo mínimo de descanso entre as viagens, seja para fumar um cigarrinho ou tomar um café, 25 profissionais se revezam.

Geralmente, o maior problema de um piloto é o tédio. “É empolgante nas primeiras voltas, mas imagine fazer o mesmo caminho durante anos. Não é um trabalho cansativo, mas é monótono”, confidencia Pazin, que foi contratado como operador, antes que a empresa estivesse comercialmente, em 1985.

O pessoal daquela época é, basicamente, o mesmo de hoje. Apenas nos últimos anos chegaram novos pilotos. Para todos eles, a regra é a mesma: ficar atento a tudo o que acontece na via. E não largar, de jeito nenhum, uma alavanca chamada Controlador Mestre. Se o fizer por cerca de 30 segundos, é acionado o alarme conhecido como “homem morto”, que liga o freio de emergência e faz o trem parar automaticamente. As dores musculares e a monotonia de uma jornada de 35 horas semanais são pagas com um salário de R\$ 1.500,00. De brinde, os funcionários são recompensados com porções de anedotas.

Eloy Roberto Antunes conta uma delas. Certa noite, quando fal-



RAMONA BARCELLOS



LARISSA AMARAL



tava menos de 15 minutos para o fechamento das estações para o público, ouviu no rádio a comunicação de pessoa nos trilhos. Diminuiu a velocidade até que avistou "um velhinho de uns 80 anos, bem humilde, com duas malas, caminhando pela via". O senhor, de Tupanciretã, desceu na estação Sapucaia por engano. Pensou ter perdido o último trem e decidiu caminhar tranquilamente pelos trilhos até chegar a São Leopoldo. Ganhou uma carona na cabine do piloto. "O fato foi engraçado, mas também preocupante, pelo risco de atropelamento", diz.

Maior preocupação dos operadores, o atropelamento é, na maioria dos casos, o nome oficial de um grande tabu: o suicídio na via. Evita-se a exposição dos fatos, para não incentivar novos casos. Pouco se pensa, no entanto, no lado de quem está no comando do trem. "É uma coisa terrível. Tem operadores que piram. Isto reflete muito no psicológico. Não é à toa que o ambulatório localiza-se ao lado da sala de pilotos", conta Rubens Pazin. Como se o impacto mental não fosse suficiente, os operadores respondem processo criminal por homicídio culposo.

Pelas estatísticas, as tentativas acontecem principalmente nas plataformas e nos locais de alta velocidade, e os funcionários são treinados para identificar suicidas em potencial. Geralmente, a pessoa reflete por um tempo, vacila, chora. Enquanto isso, os operadores são avisados por rádio e diminuem a velocidade quando entram nas estações. Mas nem sempre é fácil prever. Existe o tipo classificado como convicto, e sua decisão dificilmente poderá ser impedida. Nesse caso, é acionado um "kit de atropelamento" com o material necessário para realizar a remoção: sacolas, luvas, máquina fotográfica, tudo de forma a agilizar o trabalho da perícia.

Vigilância

Além dos operadores, outro setor invariavelmente afetado pelo acontecimento é o Centro de Controle, onde 320 câmeras monitoram tudo o que acontece nas 17 estações. O aparato consiste no maior sistema de vigilância do Estado e cada equipamento conta com zoom óptico de 30x e zoom digital de 20x, o que permite alcance de até dois quilômetros. Citando o livro *1984*, de George Orwell, Pazin – advogado por formação, com rápida passagem pelos cursos de Engenharia e Jornalismo – afirma que tamanha observação tem gerado um debate sobre controle e vigilância. "O objetivo é monitorar, não é controlar. Temos que ter muito cuidado", filosofa.

Outra forma de não interferir na privacidade do indivíduo é o recurso de câmeras inteligentes. Ao todo, são 57 equipamentos fixos que encontram as ocorrências sozinhos. Em determinados locais, como os trilhos do trem, as câmeras são sensíveis a mudanças atípicas de imagem. Se uma pessoa desce na via (o que acontece mais do que deveria, para juntar documentos, principalmente) as câmeras avisam a Sala de Controle.

Além de dar ordem ao caos, é nesta sala que toca o telefone de emergência – estampado em todos os trens. Geralmente as ligações dão conta de um problema de saúde e o atendimento é logo encaminhado. "Nossa resposta é rápida e isso deixa o usuário muito satisfeito", diz Mário Luiz Lima, com um sorriso genuíno estampado no rosto. O controlador, que também está na Trensurb desde o início das operações, é uma das figuras lendárias da empresa.

Estudante de Música na Universidade Federal do Rio Grande do

IMPRESSÃO DE REPÓRTER

Quando o tema bastidores foi escolhido, lembrei das histórias de mortes nos trilhos abafadas pela mídia, mas recorrentes no mundo todo. Os relatos que ouvi são tristes, preocupantes, e me fizeram compreender a campanha iniciada em Paris, em janeiro deste ano, que tenta desestimular as pessoas a pôr fim à vida dessa maneira. Também por aqui o suicídio é um fantasma com o qual todo operador de trens convive. Basta inverter a perspectiva para perceber que o homem ou mulher que está na cabine terá sua vida afetada para sempre após este acontecimento. No entanto, esse não é o único aspecto intrigante sobre a empresa. Um verdadeiro exército se alterna dias e noites na busca pela perfeição, seja nos trilhos, segurança, limpeza ou atendimento. Usuária do serviço por dois anos, diariamente, sempre na hora do rush, eu não tinha esta percepção. Bastou inverter a perspectiva outra vez para entender que o processo é muito mais complexo do que parece, exatamente como o iceberg descrito por um dos entrevistados. Ficarei feliz se a reportagem servir para quebrar um pouco deste gelo e apresentar fatos novos sobre um velho conhecido dos gaúchos: o trensurb.

Sul (UFRGS), descrito como "genial" pelos colegas, é visto, em certas madrugadas, tocando sax. A sala de controle, que não pode nunca ficar abandonada, é tomada então por música da melhor qualidade. Palavra dos colegas. Mas a diversão não se resume aos momentos musicais de Mário Luiz Lima. Quem trabalha nas estações, seja na bilheteria ou na segurança, também divide boas histórias.

Acyr Winckler Martins, assistente de operações, é o campeão delas. "Alguns usuários pedem seus bilhetes dizendo apenas o nome do destino. Sendo assim, pode escrever, quando você dá uma integração (passagem que combina ônibus e trem), ele queria unitário. Mas se você der unitário, ele queria integração", diz. "A ciência para acertar está em olhar bem para o usuário, adivinhar o que ele está pensando e pegar o bilhete contrário. Mas se o usuário percebe que você está tentando adivinhar o que ele quer, não funciona. Você tem de saber blefar", faz graça – com o humor típico daqueles dias em que todas as pessoas seguem paradinhas na plataforma. Dias cada vez mais presentes, é bom que se diga.

