

17^a REUNIÓN INTERMEDIA
DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE ALAMYS

3-7 de junho de 2012

Os idosos no Metrô de São Paulo: Atendimento Preferencial e Acessibilidade

Cecília Guedes

Chefe de Departamento

Metrô



Objetivo: Transporte para todos

Procuramos com a gestão do atendimento , a concessão da gratuidade e a adequação das instalações facilitar a utilização do metrô pelas pessoas idosas, possibilitando a realização de suas atividades e sua inclusão social.



O Metrô e os Idosos

- ❖ Na concepção do Metrô : transporte rápido para acompanhar o dinamismo da metrópole, atendendo à população economicamente ativa;
- ❖ População era composta essencialmente por jovens;
- ❖ Estatuto do Idoso em 2003 marca, historicamente, a importância que o tema assumiu na formulação de políticas públicas no Brasil.



Desafios

- ❖ Envelhecimento da população.
- ❖ Atualmente: principal uso do metrô pelos idosos é à trabalho;
- ❖ Longo prazo: aumento do uso para lazer, entretenimento e saúde.

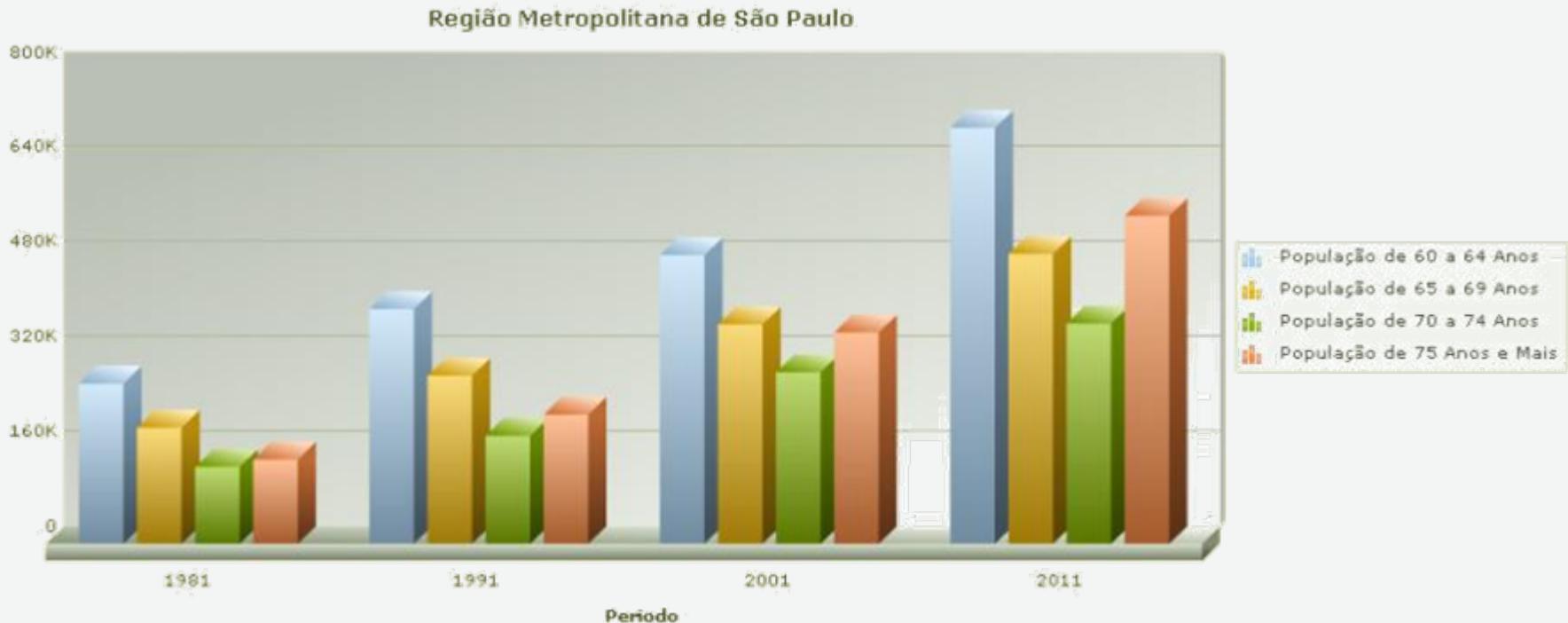
Evolução e Projeção da Participação dos Idosos na População

- ❖ População com 60 anos e mais na Região Metropolitana de São Paulo - RMSP:

	1981	1991	2001	2011	2020
População idosa (%)	5,8%	7 %	8,3%	10,6%	15%
População Idosa (NA)	736.398	1.078.925	1.502.015	2.114.593	3.270.039
Total	12.784.688	15.369.305	18.064.712	19.867.456	21.821.507



Evolução da Participação dos Idosos por faixa etária



Fonte(s): Fundação Seade. / Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE.
ESCALA: k = valor x mil

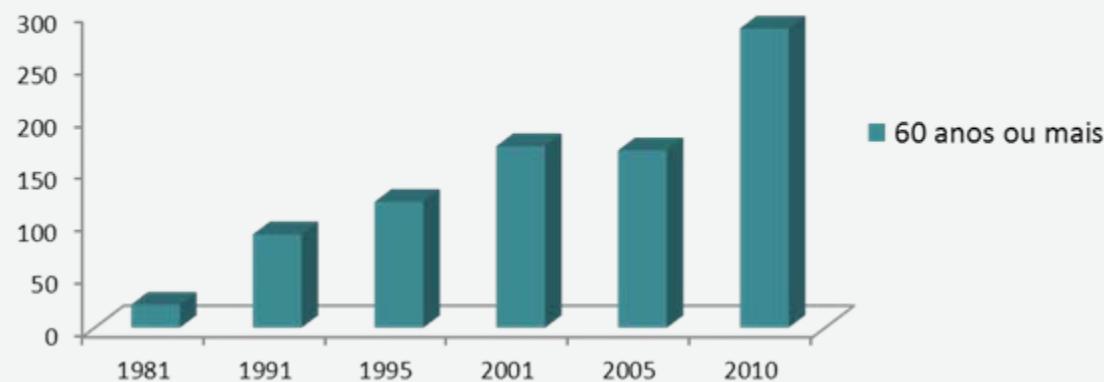
Evolução da participação dos idosos no Metrô-SP

Nº Viagens	1981	1991	1995	2001	2005	2010
%	3	4	5	7	7	8
MDU idosos (em mil)	22	89	120	173	169	285
MDU total (em mil)	747	2219	2403	2478	2417	3559

MDU: Média Dias Úteis

Idosos: pessoas com 60 anos ou mais – série histórica

Fonte: CMSP, Gerência de Operações - Caracterização sócio econômica dos usuários e seus hábitos de viagem – 2010



Quem são os idosos que usam o Metrô-SP

Sexo	Idade (%)			Renda Familiar (sm)	Idade (%)			Total
	Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais		Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	
Masculino	45	40	51	45	40	43	59	41
Feminino	55	60	49	55	33	26	21	32
Total	92	3	5	100	20	21	14	20
				15 a 30	6	8	6	6
				Acima de 30	32	3	1	1

Escolaridade	Idade (%)			Total
	Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	
Analf/3 ^a série do E.F.	1	9	14	2
4 ^a a 7 ^a série do E.F.	6	23	25	8
8 ^a série do E.F./ E.M. incompl.	9	8	15	10
E.M. compl./univers. Incompl.	51	32	25	50
Universitário completo	32	28	21	31

Quem são os idosos que usam o Metrô-SP

Ramo de atividade	Idade (%)			
	Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total
Serviços	68	52	33	66
Comércio	10	8	6	10
Comércio/indústria	2	2	1	2
Indústria	4	3	2	4
Agrícola	-	-	-	-
Construção civil	3	3	1	3
Desempregado	2	1	-	2
Outros	1	1	-	1
Estudante/estagiário	9	-	-	8
Inativo	2	31	57	6

Acesso à internet	Idade (%)			
	Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total
Sim	85	48	30	81
Não	15	52	70	19

Hábitos de Viagem dos Idosos no Metrô

Habitualidade	Idade (%)				Uso do Metrô nos finais de semana	Idade (%)			
	Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total		Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total
Não habitual	13	26	34	15	Sim	61	50	48	60
Habitual (3 dias ou + na semana)	87	74	66	85	Não	39	50	52	40
Motivo da Viagem									
		Idade (%)				Idade (%)			
		Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total	Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total
Trabalho		69	58	33	67	10	1	2	9
Escola		6	-	-	6	1	5	8	1
Trabalho/escola		4	6	13	4	2	8	10	3
Compras		5	15	27	6	4	8	6	4
Visitas/passeios		2	-	-	2	4	8	10	3
Negócios/bancos		4	-	-	4	5	-	-	5
Médico/dentista/hospital		4	8	6	4	1	1	1	1
Outros		1	-	-	1	1	1	1	1

Percepção dos Idosos sobre o Serviço

Avaliação Geral – % Muito Bom e Bom	até 59 anos	60 anos ou mais	Total	Diferenças
Atendimento ao usuário	75	88	76	13
Utilidade	72	93	74	21
Informação ao usuário	70	85	71	15
Confiabilidade	67	80	68	13
Segurança contra acidentes	63	75	64	12
Rapidez da viagem	62	80	63	18
Segurança Pública	60	75	61	15
Integração	59	71	60	12
Acessibilidade	50	67	51	17
Conforto da viagem	46	79	48	33
Preço	32	45	32	13
Avaliação Geral do Metrô	74	88	75	14

Vantagens do Metrô para os Idosos

Vantagens do Metrô para os Idosos	Linha 1- Azul	Linha 2 – Verde	Linha 3- Vermelha	Linha 5- Lilás	Total
Gratuidade	31	32	42	34	36
Assento preferencial	26	25	28	32	27
Locomoção rápida	15	21	6	13	12
Embarque desembarque preferencial	6	2	10	3	7
Áreas e acessos preferenciais	5	5	2	3	4
Segurança contra acidentes	3	3	1	1	2
Respeito dos usuários com os idosos	1	2	0	1	1
Não vê vantagem alguma	1	0	1	2	1
Outras respostas	5	2	2	6	3

Base (nº de entrevistados): 709 – Total de respostas: 1091

- ❖ Metrô é visto como um transporte que promove inclusão e acolhimento, com cuidado e segurança
- ❖ A principal queixa é o desrespeito dos mais jovens quanto ao uso dos assentos preferenciais
- ❖ As principais solicitações são de campanhas de orientação e mensagens sonoras nos trens

O aumento do contingente de idosos impõe a necessidade de **ações** para compensar as dificuldades decorrentes das perdas sensoriais e físicas do processo de envelhecimento, levando a mudanças na edificação, no veículo e na gestão do serviço:

- ❖ por meio de estratégias operacionais;
- ❖ campanhas de orientação para o uso correto do sistema;
- ❖ adequação das instalações – com melhoria das condições de acessibilidade do sistema metroviário para **reduzir obstáculos**.



Processo de Envelhecimento

Perdas Sensoriais

Consequências no uso do Transporte

Visuais

- ❖ dificuldade em visualizar degraus ou objetos pelo chão
- ❖ dificuldade na adaptação claro/escuro; vulnerabilidade no embarque e desembarque
- ❖ melhor visualização de contraste em corrimão/parede, porta/piso/parede

Audição

- ❖ dificuldade em selecionar as informações sensoriais adequadas quando o ambiente oferece informações conflitantes;
- ❖ dificuldade em lidar com o autodeslocamento, em recuperar o equilíbrio após movimentos bruscos

Tato e propriocepção

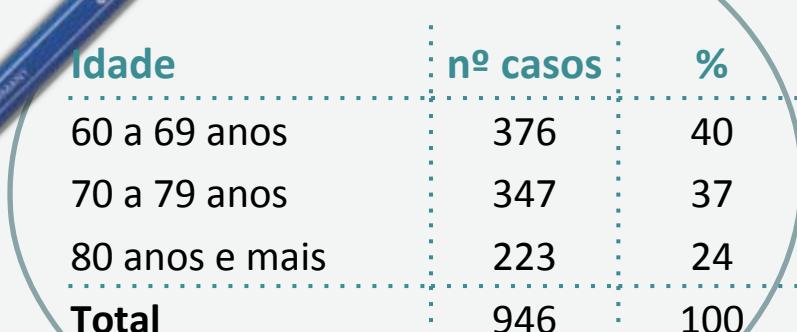
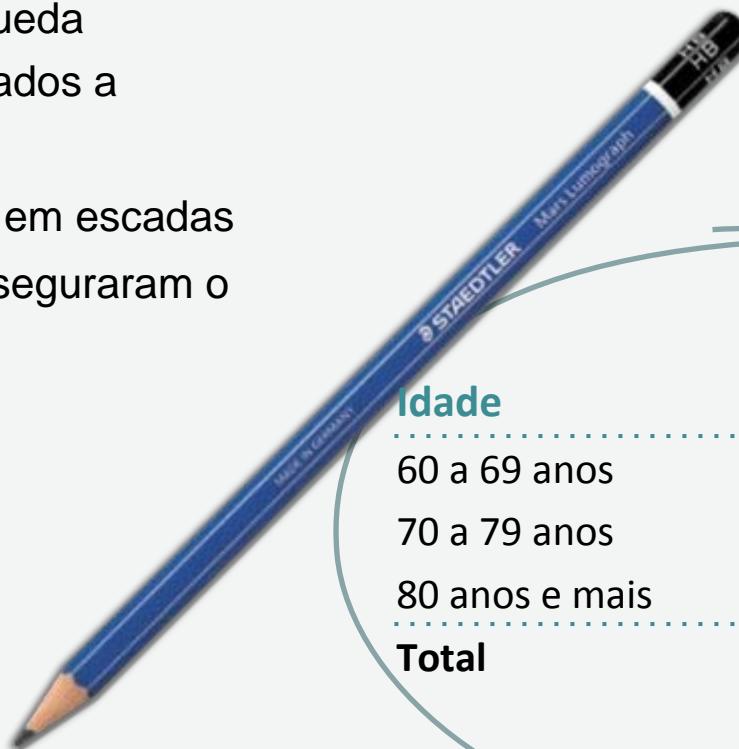
- ❖ possibilidade de entorses em piso desnívelado
- ❖ dificuldade para o uso da tecla de controle de aparelhos
- ❖ dificuldade em manter o equilíbrio ao acessar objetos no alto ou embaixo

Fonte: adaptado de Prado, 2003 – PUC-SP.

Mapeamento dos Acidentes com Idosos

Idosos com mais de 60 anos foram 31% dos acidentados em 2011:

- ❖ Em 79% dos casos houve queda
- ❖ 33% deles foram encaminhados a recursos hospitalares
- ❖ 47% das ocorrências foram em escadas rolantes, sendo que 79% não seguraram o corrimão.



Acidentes com Usuários Idosos no Metrô-SP

Local do Acidente	nº casos	%
Escada Rolante	445	47
Vão	101	11
Escada Fixa	90	10
Porta do Trem	86	9
Plataforma	66	7
Interior do Trem	59	6
Mezanino	44	5
Acesso	28	3
TMO	14	1
Bloqueio	8	1
Elevador	3	0
Sanitário Público	1	0
Via	1	0
Total	946	100



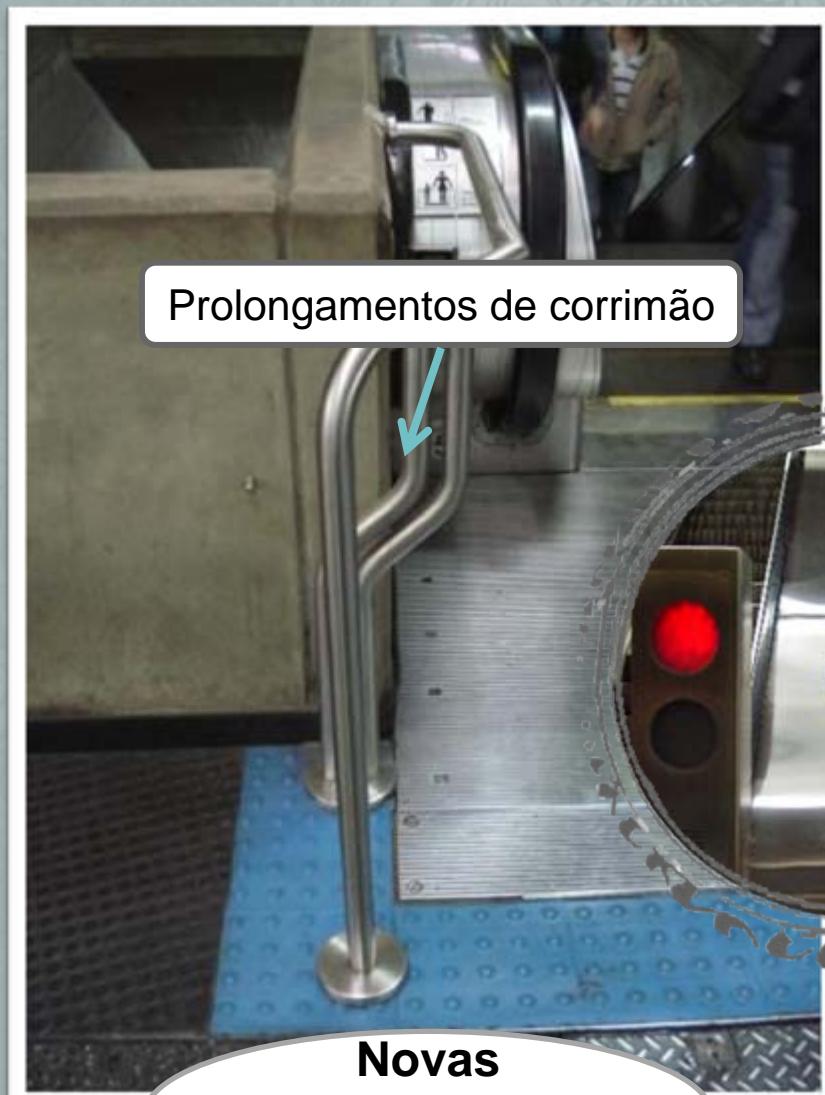
66% não seguraram
no corrimão (293)

55% não seguraram
no corrimão (50)

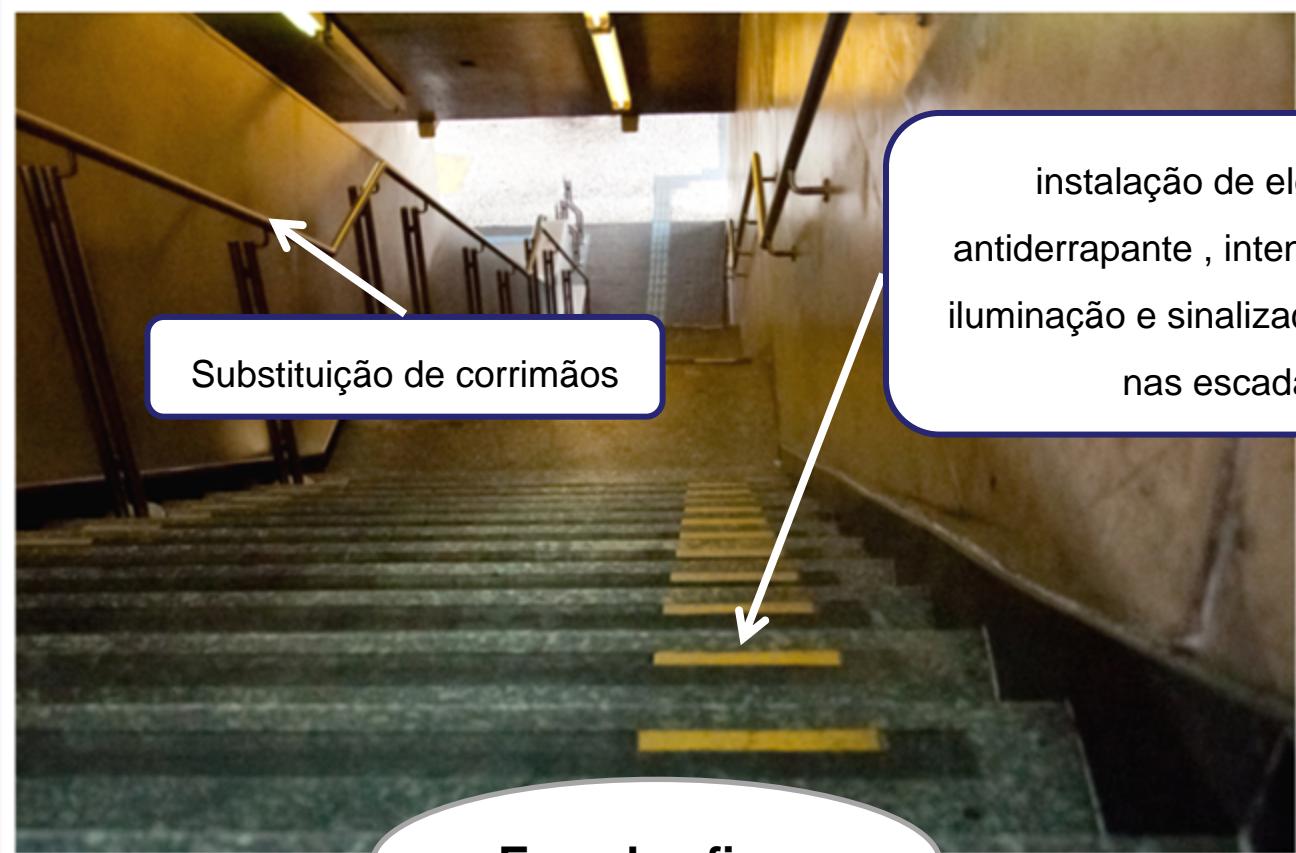
Sexo	nº casos	%
Masculino	304	32
Feminino	642	68
Total	946	100

acidentes com queda
72% mulheres (537)
28% homens (213)

Adequação da infraestrutura



Adequação da infraestrutura





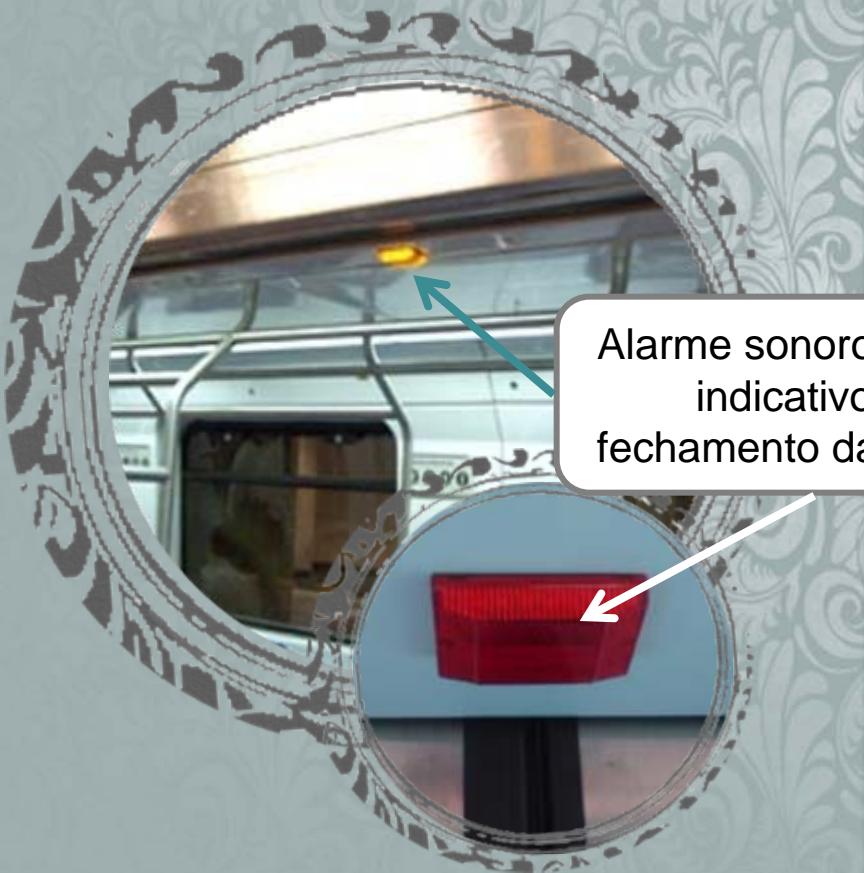
Aquisição de cadeiras de rodas e de equipamentos para resgate de pessoas com deficiência/restrição de mobilidade

Adequação da infraestrutura



Novos elevadores

Adequação da infraestrutura



Nos trens

Adequação da infraestrutura

Embarque preferencial sinalizado

Redutor de Vão



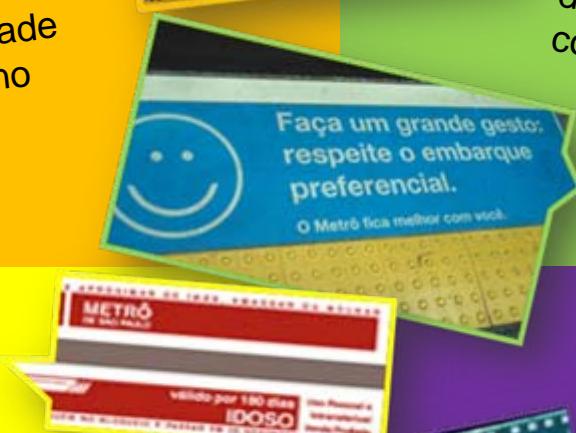
Nos trens

Atendimento preferencial e Estratégias Operacionais Facilitadoras

Empregados

Capacitados e requalificados para:

- atendimento, condução e auxílio às pessoas com deficiência ou restrição de mobilidade;
- são orientados a prestar auxílio aos idosos antes mesmo que venham a solicitá-la;
- estagiários do Programa Jovem Cidadão acompanham pessoas com deficiência ou restrição de mobilidade no embarque ou desembarque e no deslocamento na estação



Livre Acesso

- livre acesso nos bloqueios por intermédio da apresentação do documento de identidade
- instituição do Bilhete Especial do Idoso, facilitando o embarque



Monitoração

- através do Centro de Controle Operacional (CCO) para condução de usuários com deficiência ou restrição de mobilidade

Atendimento Preferencial

- garantido em todas as bilheterias e linhas de bloqueio
- embarque preferencial nos trens - estratégia implantada nas estações de maior demanda, onde foram destinadas duas ou quatro portas do primeiro carro de cada composição com acesso controlado.

Ações de Relacionamento

Campanhas de Orientação

Veiculação de campanhas de segurança com foco específico no usuário idoso, por meio de emissão de mensagens sonoras, afixação de lembretes de segurança e distribuição do “Manual do Idoso”, caminha em duas direções.

**Dirigida ao
próprio idoso**

Valoriza e reforça os direitos

**Dirigida aos
demais usuários**

Enfatiza o respeito e estimula o comportamento solidário e cidadão o que previne eventuais conflitos e, consequentemente, reduz acidentes.

Ações de Relacionamento

Manual do Idoso - orientações sobre o uso do Metrô e assuntos relacionados à qualidade de vida.



O Metrô participa, anualmente, da Campanha Mundial da Semana de Prevenção de Acidentes com Idosos.



Ações de Relacionamento

**Seja
cuidadoso
e evite
acidentes**

*Andar na
escada rolante
exige pouco
esforço e
muita atenção.
Utilize sempre
o corrimão.*



*Andar na escada rolante
exige pouco esforço
e muita atenção.
Utilize sempre o corrimão.*

Ações de Relacionamento



Respeite os assentos reservados nos trens do Metrô.
Você pode precisar deles um dia.

Os assentos de cor cinza nos trens do Metrô são de uso preferencial para idosos, gestantes, portadores de deficiências e pessoas com criança no colo. Quem usa o bom senso respeita esse direito, que além do mais é garantido por lei.



Então já deve saber por que esses lugares são reservados.

Os assentos de cor cinza nos trens do Metrô são de uso preferencial para idosos, gestantes, portadores de deficiências e pessoas com criança no colo. Quem usa o bom senso respeita esse direito, que além do mais é garantido por lei.

Assentos reservados. Quem respeita merece respeito.

Evite acidentes nas Plataformas

Não ultrapasse a faixa amarela antes de embarcar e nunca desça na via. Cuidado com o vão entre o trem e a plataforma.



Respeite as crianças e as pessoas com restrição de mobilidade. Elas têm prioridade de embarque.

Leis Federais 7.853/89 e 10.048/00

Embarque as crianças, sempre segurando-as pelas mãos.



Aguarde o desembarque antes de embarcar.



Não ultrapasse a faixa amarela antes do trem abrir as portas.



Você já se colocou no lugar deles?

Ações de Relacionamento



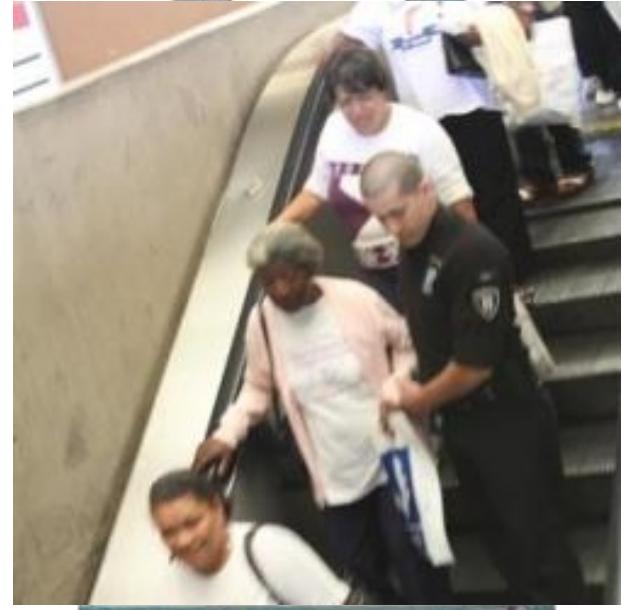
Programa de Visitas Experiente Cidadão

- ❖ Visitas monitoradas voltadas para grupos de idosos feitas à estações e ao Centro de Controle Operacional



Programa de Visitas Experiente Cidadão

- ❖ orientam a conduta segura no sistema metrô, mostrando como:
 - lidar com os equipamentos
 - agir em terminais urbanos ou em situações comuns de fluxo no embarque e desembarque
 - prevenir acidentes



Programa de Visitas Experiente Cidadão

- ❖ Ainda apresenta informações sobre:
 - direitos
 - envelhecimento ativo (com atividades físicas, alimentação saudável)
 - cidadania



Programa de Visitas Experiente Cidadão

- ❖ Desde 2008 até 2011:
 - 89 visitas
 - 2720 idosos participantes



Gracias por su atención Obrigada

Cecília Guedes

cguedes@metrosp.com.br

Elaboradores:

Fernando Olivi Moreno
Marcos Leodoro Borges
Naomi Takeshita