

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.



ALAMYS



metro bilbao



euskotren



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

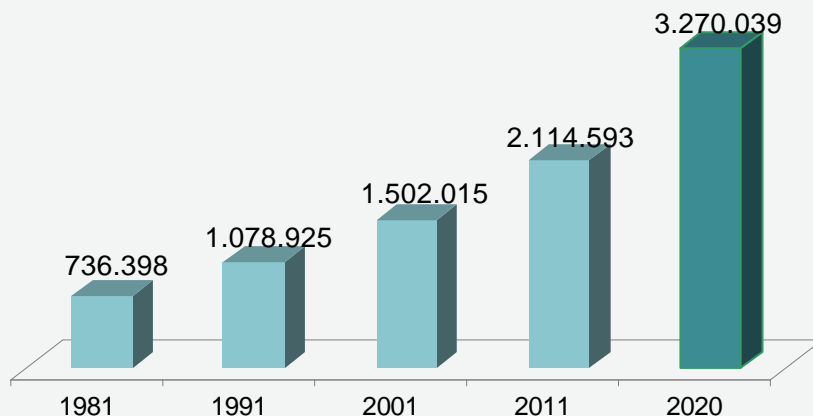
17ª REUNIÓN INTERMEDIA
DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE ALAMYS
3-7 de junio de 2012

Evolução e Projeção da Participação dos Idosos na População

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

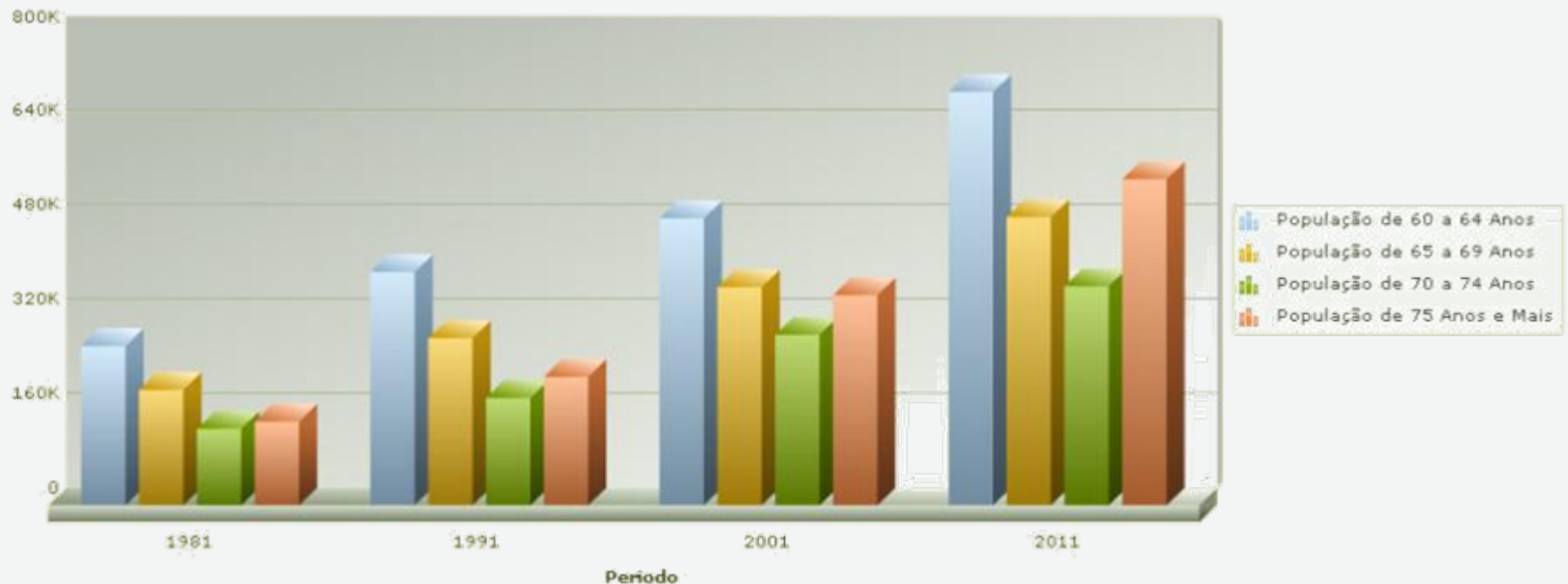
	1981	1991	2001	2011	2020
População idosa (%)	5,8%	7 %	8,3%	10,6%	15%
População Idosa (NA)	736.398	1.078.925	1.502.015	2.114.593	3.270.039
Total	12.784.688	15.369.305	18.064.712	19.867.456	21.821.507

60 anos e mais



Evolução da Participação dos Idosos por faixa etária

Região Metropolitana de São Paulo



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

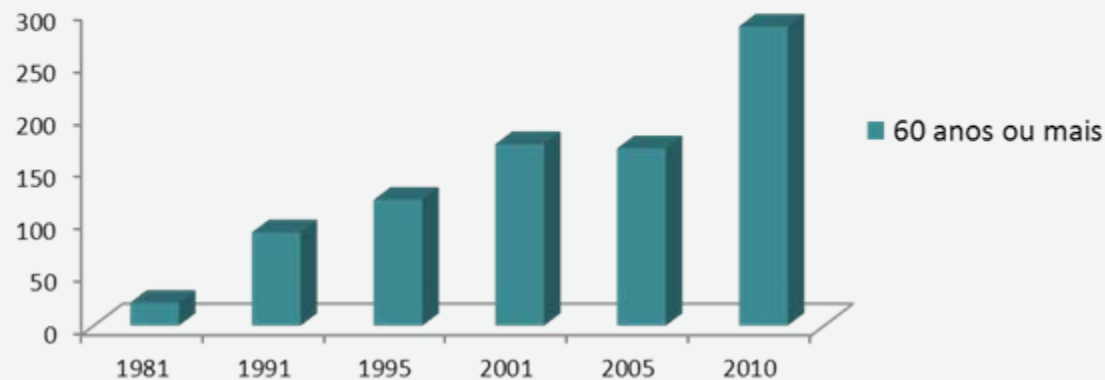
Evolução da participação dos idosos no Metrô-SP

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 (%)			
	Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total		Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total
Masculino	45	40	51	45	Até 4	40	43	59	41
Feminino	55	60	49	55	4 a 8	33	26	21	32
Total	92	3	5	100	8 a 15	20	21	14	20
					15 a 30	6	8	6	6
					Acima de 30	32	3	1	1

Escolaridade	Idade (%)			
	Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total
Analf/3ª série do E.F.	1	9	14	2
4ª a 7ª série do E.F.	6	23	25	8
8ª 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 (%)			
	Até 59 anos	De 60 a 64	65 ou mais	Total
Trabalho	69	58	33	67
Escola	10	1	2	9
Trabalho/escola	6	-	-	6
Compras	1	5	8	1
Visitas/passeios	4	6	13	4
Negócios/bancos	2	8	10	3
Médico/dentista/hospital	5	15	27	6
Outros	4	8	6	4



ALAMYS



metro bilbao



euskotren



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

17ª REUNIÓN INTERMEDIA
DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE ALAMYS
3-7 de junio de 2012

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

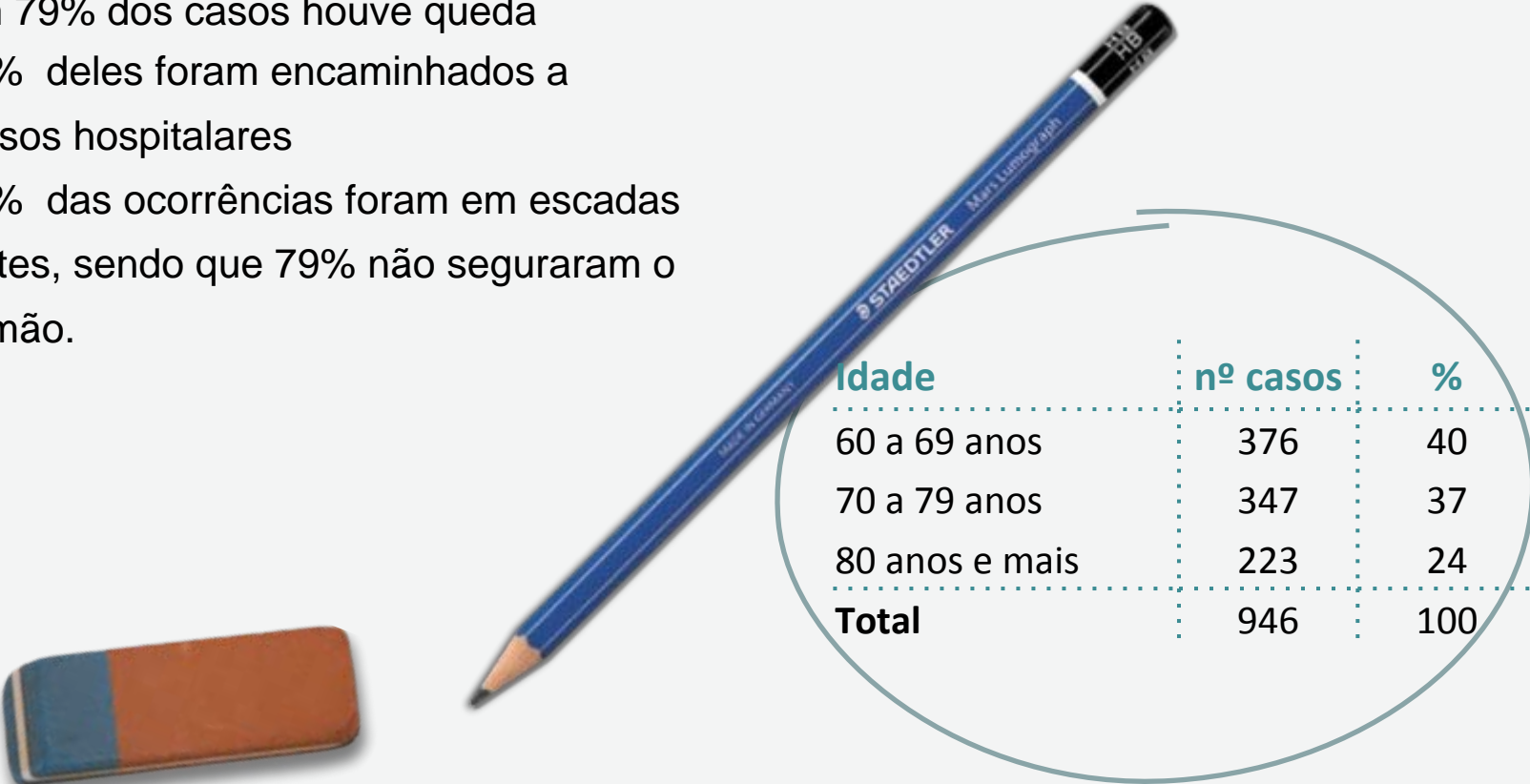
- ❖ possibilidade de entorses em piso desnivelado
- ❖ dificuldade para o uso da tecla de controle de aparelhos
- ❖ dificuldade em manter o equilíbrio ao acessar objetos no alto ou embaixo

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.



Idade	nº casos	%
60 a 69 anos	376	40
70 a 79 anos	347	37
80 anos e mais	223	24
Total	946	100

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

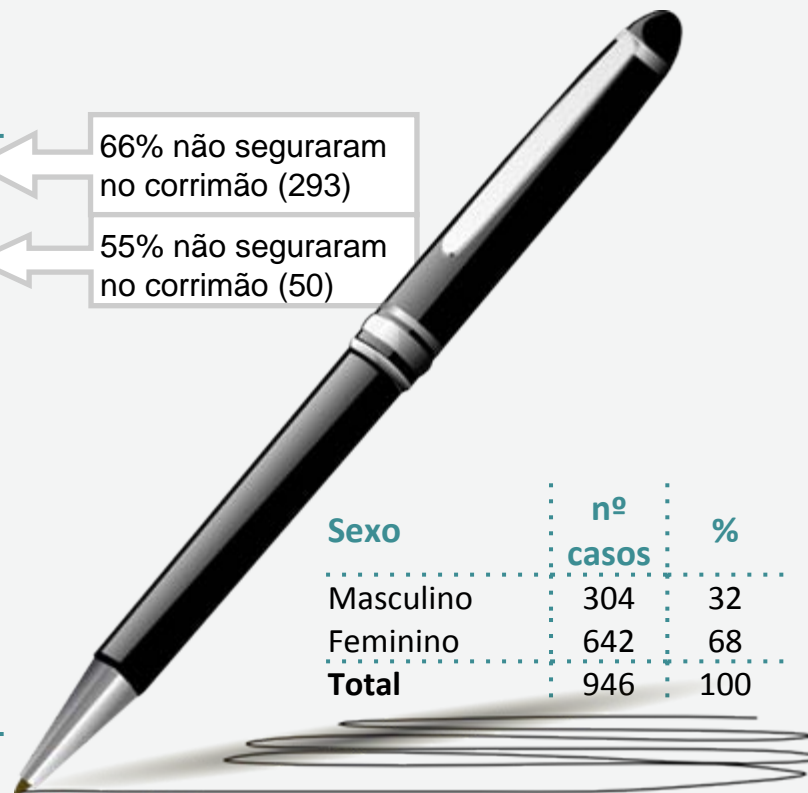
66% não seguraram no corrimão (293)

55% não seguraram no corrimão (50)

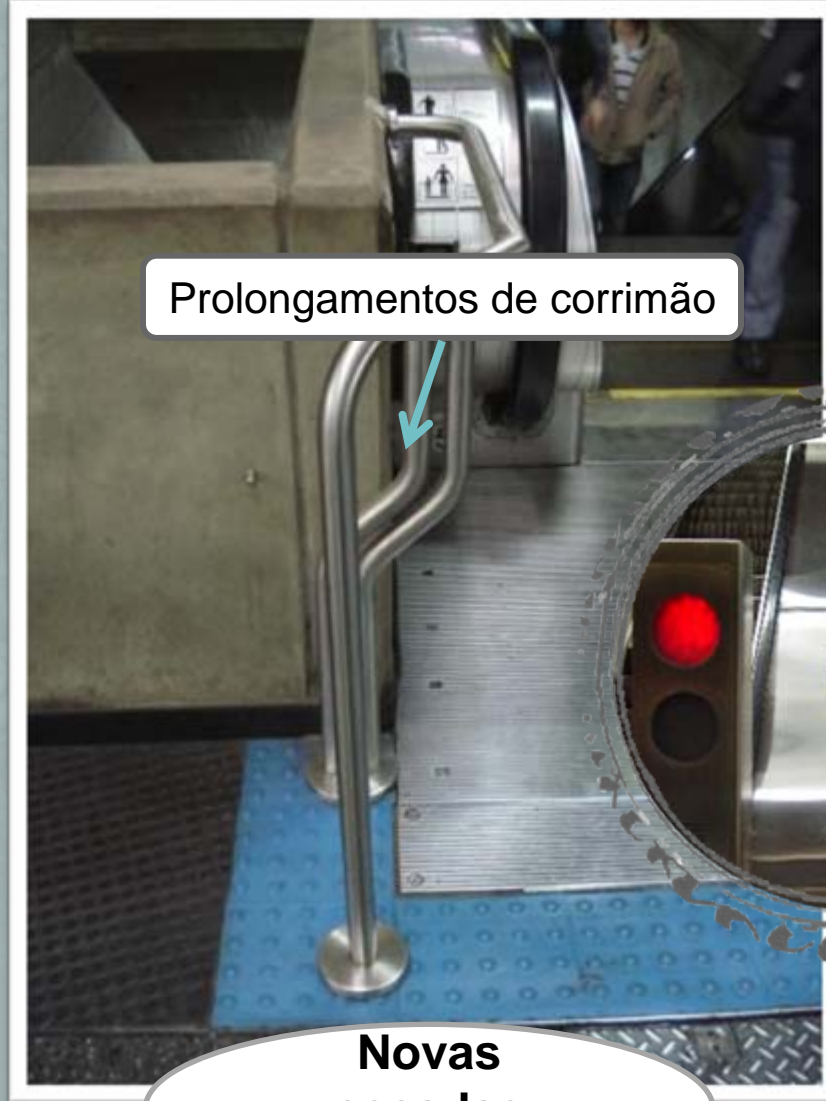
Sexo

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

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



Adequação da infraestrutura



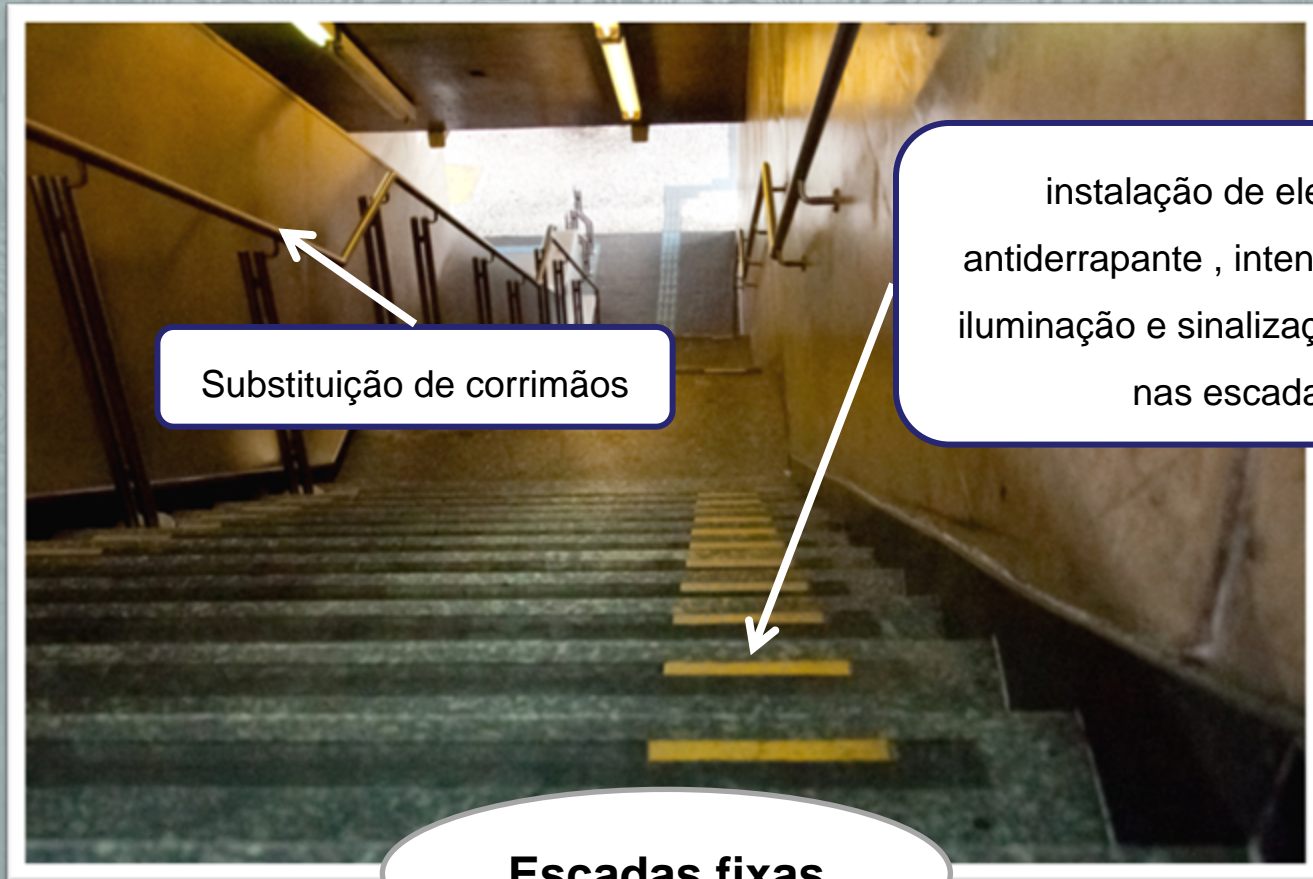
Prolongamentos de corrimão

**Novas
escadas
rolantes**



Sinalização de alerta

Adequação da infraestrutura



Substituição de corrimãos

instalação de elemento
antiderrapante , intensificação da
iluminação e sinalização de alerta
nas escadas

Escadas fixas



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

Adequação da infraestrutura



Novos elevadores

Adequação da infraestrutura



Alarme sonoro e visual
indicativo do
fechamento das portas



Mapa eletrônico
informando o
deslocamento dos trens

Nos trens

Adequação da infraestrutura

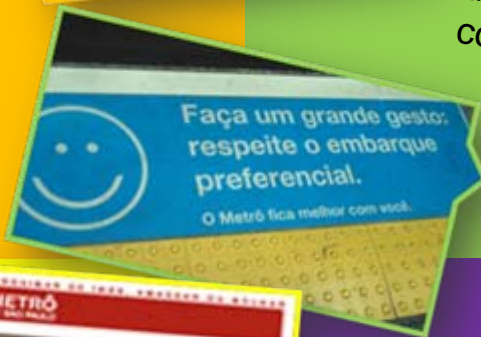


Nos trens

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



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.

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



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, conseqüentemente, reduz acidentes.



ALAMYS



metro bilbao



euskotren



EUSKO JAURLARITZA
GOBIERNO VASCO

17ª REUNIÓN INTERMEDIA
DE LOS COMITÉS TÉCNICOS DE ALAMYS
3-7 de junio de 2012

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



Ações de Relacionamento



**Evite
acidentes
nas
escadas.**



**Segure-se no
corrimão!**

**Deixe o lado esquerdo livre
para circulação.**



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