



Medios y canales de comunicación utilizados con personas con discapacidad //

Meios e canais de comunicação utilizados com pessoas com deficiência

Metro de Medellín viernes febrero 24, 2023, 06:53:06

Buenos días para todos:

En el Metro de Medellín nos encontramos revisando los medios y canales de comunicación que tenemos con nuestros grupos de interés, entre los cuales se encuentran los usuarios con diferentes tipos de discapacidades. Por esta razón quisiéramos referenciarlos con ustedes con el fin de buscar implementar mejoras prácticas y mejorar nuestro servicio, volviéndolo más incluyente. Agradecemos responder las siguientes preguntas:

¿Qué canales y medios de comunicación utilizan para informar las novedades operativas o del servicio a personas con discapacidad visual, auditiva, sordoceguera?

¿A través de qué medios o canales de comunicación se informa la no disponibilidad de equipos de accesibilidad a las personas con discapacidad física?

¿Qué estrategias comunicacionales incluyentes tienen implementadas para todas las personas con discapacidad?

¿Cómo garantizan que la información que suministra la Empresa a sus grupos de interés llegue a las personas con discapacidad (auditiva, visual, intelectual, sordoceguera, psicosocial, múltiple)?.

De antemano muchas gracias a todos por su ayuda.

-----

Bom dia para todos:

No Metrô de Medellín estamos revisando os meios e canais de comunicação que temos com nossos grupos de interesse, entre os quais usuários com diferentes tipos de deficiência. Por esse motivo, gostaríamos de consultá-lo para buscarmos implementar melhorias práticas e aprimorar nosso atendimento, tornando-o mais inclusivo. Agradecemos responder às seguintes questões:



Quais canais e meios de comunicação você utiliza para informar notícias operacionais ou de atendimento para pessoas com deficiência visual, auditiva ou surdocega?

Através de que meios ou canais de comunicação é noticiada a indisponibilidade de equipamentos de acessibilidade para pessoas com deficiência física?

Que estratégias de comunicação inclusiva você implementou para todas as pessoas com deficiência?

Como garantir que as informações prestadas pela Empresa aos seus stakeholders cheguem às pessoas com deficiência (auditiva, visual, intelectual, surdocega, psicossocial, múltipla)?

Muito obrigado a todos antecipadamente por sua ajuda.

### **Respuesta Metro de São Paulo – Resposta do Metrô de São Paulo**

#### **ES:**

1. ¿Qué canales y medios de comunicación utiliza para informar noticias operativas o asistencia a personas con discapacidad visual, auditiva o sordo-ciega?

MSP: Para pasajeros con discapacidad visual, contamos con la página web de la empresa y avisos sonoros en estaciones y trenes.

2. ¿A través de qué medios o canales de comunicación se informa la no disponibilidad de equipos de accesibilidad para personas con discapacidad física?

MSP: Señalización/carteles en el sitio.

3. ¿Qué estrategias de comunicación inclusiva ha implementado para todas las personas con discapacidad?

MSP: La comunicación inclusiva implementada por Metrô de São Paulo incluye comunicación sonora, visual y táctil. La comunicación visual de estaciones y trenes se desarrolla respetando las leyes y normativas vigentes, tales como:

- ABNT NBR 7195 – Cores para la seguridad
- ABNT NBR 9050 – Accesibilidad a edificios, mobiliario, espacios y equipamientos urbanos



- ABNT NBR 14021-Transporte – Accesibilidad en el sistema de trenes urbanos o metropolitanos
- ABNT NBR14077 – Seguridad del Usuario – Comunicación Visual
- Decreto Federal 5296/04 - Establece normas generales y criterios básicos para promover la accesibilidad

El Símbolo Internacional de Acceso - SIA se aplica para señalar el recorrido accesible desde la entrada de la estación hasta el abordaje de los trenes, representado en el tótem de identificación de la estación, en el frente de acceso y en los servicios y equipamientos que se ofrecen en la estación.

Para identificar equipos y servicios destinados a pasajeros con discapacidad o restricciones de movilidad, como asientos preferenciales o servicios y puertas en la línea de bloqueo, utilizamos pictogramas adoptados internacionalmente para la discapacidad respectiva.

También reforzamos toda la comunicación táctil a través de piezas en braille, lo que otorga autonomía a las personas con discapacidad visual a la hora de moverse por el sistema. Hay mosaicos en Braille que identifican los niveles de las estaciones y las instrucciones dentro de los ascensores, y que identifican los pasamanos en cada hueco de la escalera.

4. ¿Cómo garantiza que la información que brinda la Compañía a sus grupos de interés llegue a las personas con discapacidad (auditiva, visual, intelectual, sordociega, psicosocial, múltiple)?

MSP: Desde hace mucho tiempo, el São Paulo Metrô mantiene canales de relación con diversas organizaciones de la sociedad civil que tratan el tema de las Personas con Discapacidad. A través de estas organizaciones buscamos difundir las diversas acciones que pueden afectar directamente a este público.

**PT:**

1. Que canais e meios de comunicação você utiliza para informar notícias operacionais ou de atendimento a pessoas com deficiência visual, auditiva ou surdo cega?

MSP: Para passageiros com deficiência visual temos o site da empresa e os avisos sonoros nas estações e trens.

2. Através de que meios ou canais de comunicação é noticiada a indisponibilidade de equipamentos de acessibilidade para pessoas com deficiência física?



MSP: Sinalização/cartazes nos próprios locais.

3. Quais estratégias de comunicação inclusiva você implementou para todas as pessoas com deficiência?

MSP: A comunicação inclusiva implementada pelo Metrô de São Paulo abrange comunicação sonora, visual e tátil. A comunicação visual das estações e trens é desenvolvida respeitando as leis e normas vigentes como por exemplo:

- ABNT NBR 7195 – Cores para segurança
- ABNT NBR 9050 – Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos
- ABNT NBR 14021-Transporte – Acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano
- ABNT NBR14077 – Segurança do usuário – Comunicação Visual
- Decreto Federal 5296/04 -Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade

O Símbolo Internacional de Acesso – SIA é aplicado de forma a sinalizar a rota acessível desde a entrada da estação até o embarque nos trens, representado no totem de identificação da estação, na testeira do acesso e nos serviços e equipamentos oferecidos na estação.

Para identificação de equipamentos e serviços direcionados aos passageiros com deficiência ou restrição de mobilidade, como assentos ou atendimentos preferenciais e portões de passagem na linha de bloqueios, utilizamos pictogramas internacionalmente adotados para a respectiva deficiência.

Também reforçamos toda a comunicação de forma tátil por meio de peças em Braille, o que confere autonomia aos deficientes visuais no deslocamento pelo sistema. Existem peças em Braille identificando os níveis da estação e instruções dentro dos elevadores, e identificando corrimãos em cada escada.

4. Como você garante que as informações prestadas pela Empresa aos seus stakeholders cheguem às pessoas com deficiência (auditiva, visual, intelectual, surdo cega, psicossocial, múltipla)?

MSP: O Metrô de São Paulo já há muito tempo mantém canais de relacionamento com diversas organizações da sociedade civil que cuidam das questões das Pessoas com Deficiência. Através dessas organizações procuramos disseminar as diversas ações que possam afetar diretamente esse público.



## **Respuesta Metro de Barcelona – Resposta do Mêtro de Barcelona**

### **ES:**

1. ¿Qué canales y medios de comunicación utilizan para informar las novedades operativas o del servicio a personas con discapacidad visual, auditiva, sordoceguera? Los canales habituales de información son: la web, twitter, Facebook, teléfono de atención al cliente y presencialmente en los Puntos TMB. También existe whatsapp para información y trámites de la T-mobilitat.
2. ¿A través de qué medios o canales de comunicación se informa la no disponibilidad de equipos de accesibilidad a las personas con discapacidad física? A través de los canales corporativos se informa de las incidencias en la red. En el caso de que no funcione algún ascensor de la red de metro también se informa, así las personas con movilidad reducida pueden planificar su viaje. Del resto de elementos de accesibilidad no se informa por no estar monitorizados, únicamente en caso de remodelación de escaleras mecánicas se publica, ya que existe una planificación, igual que los cierres de acceso. En la red de metro se informa mediante cartelería estática y en formato digital a través de las ddtags NaviLens.
3. ¿Qué estrategias comunicacionales incluyentes tienen implementadas para todas las personas con discapacidad? La información se da con pautas de lectura fácil, para que sea comprensible para la mayor parte de personas usuarias. También se utiliza lenguaje inclusivo.
4. ¿Cómo garantizan que la información que suministra la Empresa a sus grupos de interés llegue a las personas con discapacidad (auditiva, visual, intelectual, sordoceguera, psicosocial, múltiple)? A las personas usuarias de nuestro servicio se utilizan los mismos canales. Ahora bien, desde el departamento de Accesibilidad Universal se mantiene contacto directo con las principales entidades del sector, a la vez que se les hace partícipe en la validación de proyectos que son de su ámbito.

### **PT:**

1. Quais canais e meios de comunicação você utiliza para informar notícias operacionais ou de atendimento para pessoas com deficiência visual, auditiva ou surdocega? Os canais habituais de informação são: web, twitter, Facebook, atendimento telefónico e pessoalmente no Puntos TMB. Há também WhatsApp para informações e procedimentos do T-mobility.



2. Através de que meios ou canais de comunicação é noticiada a indisponibilidade de equipamentos de acessibilidade para pessoas com deficiência física? As ocorrências na rede são comunicadas por meio dos canais corporativos. Caso um elevador da rede de metro não funcione, também é comunicado, para que as pessoas com mobilidade reduzida possam planejar a sua viagem. Os restantes elementos de acessibilidade não são reportados porque não são monitorizados, apenas no caso de remodelação de escadas rolantes é divulgado, uma vez que existe um planeamento, tal como os encerramentos de acessos. Na rede metropolitana, a informação é disponibilizada através de sinalização estática e em formato digital através dos ddtags NaviLens.
3. Quais estratégias de comunicação inclusiva você implementou para todas as pessoas com deficiência? As informações são fornecidas com orientações de fácil leitura, para que sejam compreensíveis para a maioria dos usuários. A linguagem inclusiva também é usada.
4. Como você garante que as informações prestadas pela Empresa aos seus stakeholders cheguem às pessoas com deficiência (auditiva, visual, intelectual, surdocega, psicossocial, múltipla)? Os mesmos canais são utilizados para os usuários do nosso serviço. No entanto, o departamento de Acessibilidade Universal mantém um contacto direto com as principais entidades do setor, envolvendo-as simultaneamente na validação de projetos que se enquadrem no seu âmbito..

### **Respuesta Metro de Quito – Resposta do Metrô de Quito**

#### **ES:**

1.- ¿Qué canales y medios de comunicación utilizan para informar las novedades operativas o del servicio a personas con discapacidad visual, auditiva, sordoceguera?

Los canales oficiales de información y comunicación del Metro de Quito en redes sociales:

Sitio web: [www.metrodequito.gob.ec](http://www.metrodequito.gob.ec)

Twitter: @MetrodeQuito

Instagram: @metroQuito

Facebook: Metro de Quito

TikTok: @MetrodeQuito



2.- ¿A través de qué medios o canales de comunicación se informa la no disponibilidad de equipos de accesibilidad a las personas con discapacidad física?

Mediante los canales oficiales de información y comunicación del Metro de Quito en redes sociales:

Sitio web: [www.metrodequito.gob.ec](http://www.metrodequito.gob.ec)

Twitter: @MetrodeQuito

Instagram: @metroQuito

Facebook: Metro de Quito

TikTok: @MetrodeQuito

Adicionalmente, para la Fase de inducción ciudadana previa a la fase de operación comercial, se contó con Guías Educativos capacitados y formados en toda la información de accesibilidad universal del Metro de Quito. Este personal brinda información específica sobre todos los mecanismos de inclusión con los que cuenta el Metro de Quito a la población en general y con especial énfasis y enfoque de inclusión social de personas con discapacidades.

3.- ¿Qué estrategias comunicacionales incluyentes tienen implementadas para todas las personas con discapacidad?

De cara al inicio de operaciones comerciales del Metro de Quito, la campaña de comunicación "El Metro te Conecta" tiene como una de sus estrategias la socialización e información del Metro de Quito como un sistema de transporte con accesibilidad universal que le permite ser inclusivo y dar atención a grupos prioritario.

Es decir, dar a conocer a todos los usuarios en general sobre la existencia y uso de ascensores, escaleras mecánicas, caminería podo táctil, sistema braille en pasamanos, pulsadores de puertas, megafonía en trenes y estaciones, pantallas informativas, asientos preferenciales, entre otros.

Adicionalmente, para la Fase de inducción ciudadana previa a la fase de operación comercial, se contó con Guías Educativos capacitados y formados en toda la información de accesibilidad universal y mecanismos de inclusión con los que cuenta el Metro de Quito. Dentro de este equipo se contó con personal que se comunica en lenguaje de señas y se dio un acompañamiento particular y



personalizado a las personas con discapacidades que formaron parte de esta etapa inductiva en trenes y estaciones.

4.- ¿Cómo garantizan que la información que suministran la Empresa a sus grupos de interés llegue a las personas con discapacidad (auditiva, visual, intelectual, sordoceguera, psicosocial, múltiple)?

Desde la Gerencia de Responsabilidad Social y Ambiental se prioriza el relacionamiento con grupos de atención prioritaria, dentro de los cuales se encuentran las personas con discapacidad. En este sentido, la información de la Empresa se ha compartido con instituciones, asociaciones y grupos de interés que cuentan y trabajan con personas con discapacidad, mediante reuniones, visitas guiadas a trenes y estaciones y mesas de trabajo. Entre estos actores que destacan y difunden la información con la comunidad de personas con discapacidades se encuentran:

Secretaría de Inclusión Social: a cargo de las políticas públicas para la prevención promoción y garantía de derechos de los grupos de atención prioritaria.

Patronato San José: entidad pública que ejecuta políticas sociales del Municipio de Quito, entre ellas servicios y atención a personas con discapacidad.

Conadis: Consejo Nacional para la Igualdad de Discapacidades

Unamonos: Asociación de personas con distintos tipos de discapacidad física e intelectual.

En estos espacios se elaboran hojas de ruta, ayudas memoria y actas para el monitoreo y cumplimiento de las actividades y compromisos que se generan.

Adicionalmente, cabe mencionar los mecanismos de inclusión con los que cuentan los trenes y estaciones del Metro de Quito, tales como megafonía, pantallas, alertas luminosas, alertas auditivas, nomenclatura braille en pasamanos y ascensores, y piso podotáctil.

Finalmente, desde el mes de diciembre 2022 se llevó a cabo el programa de formación "Estaciones Abiertas", como fase inductiva previa a la fase de operación comercial, para lo cual se contrató y capacitó a Guías educativos para que puedan educar y sensibilizar a la ciudadanía en general. Cabe mencionar que dentro de la contratación de este personal se incluyeron a personas que hablen lengua de señas e inglés. El proceso de capacitación y que posteriormente fue socializado y sensibilizado con la ciudadanía en trenes y estaciones incluyó asuntos de accesibilidad universal, mecanismos de inclusión





y modelo de gestión con énfasis inclusivo y sostenible. Asimismo, dentro de los invitados y visitantes se incluyeron grupos y personas con discapacidad.

**PT:**

1.- Que canais e meios de comunicação você utiliza para informar notícias operacionais ou de serviços para pessoas com deficiência visual, auditiva ou surdocega?

Os canais oficiais de informação e comunicação do Metrô de Quito nas redes sociais:

Site: [www.metrodequito.gob.ec](http://www.metrodequito.gob.ec)

Twitter: @MetrodeQuito

Instagram: @metroQuito

Facebook: Metrô de Quito

TikTok: @MetrodeQuito

2.- Através de que meios ou canais de comunicação é noticiada a indisponibilidade de equipamentos de acessibilidade para pessoas com deficiência física?

Através dos canais oficiais de informação e comunicação do Metrô de Quito nas redes sociais:

Site: [www.metrodequito.gob.ec](http://www.metrodequito.gob.ec)

Twitter: @MetrodeQuito

Instagram: @metroQuito

Facebook: Metrô de Quito

TikTok: @MetrodeQuito

Além disso, para a fase de formação cidadã anterior à fase de operação comercial, havia Guias Educacionais treinados e treinados em todas as informações de acessibilidade universal do Metrô de Quito. Esses funcionários fornecem informações específicas sobre todos os mecanismos de inclusão que o Metrô de Quito possui para a população em geral e com especial ênfase e foco na inclusão social de pessoas com deficiência.



3.- Que estratégias de comunicação inclusiva implementou para todas as pessoas com deficiência?

Diante do início das operações comerciais do Metrô de Quito, a campanha de comunicação "El Metro Connects You" tem como uma de suas estratégias a socialização e informação do Metrô de Quito como um sistema de transporte com acessibilidade universal que permite ser inclusivo e dar atenção aos grupos prioritários.

Ou seja, informar a todos os usuários em geral sobre a existência e utilização de elevadores, escadas rolantes, passarelas táteis, sistema Braille nos corrimãos, botões de portas, sonorização nos trens e estações, telas informativas, assentos preferenciais, entre outros.

Além disso, para a fase de formação cidadã anterior à fase de operação comercial, havia Guias Educacionais treinados e treinados em todas as informações de acessibilidade universal e mecanismos de inclusão que o Metrô de Quito possui. Nesta equipa havia pessoal que comunica em língua gestual e foi dado um acompanhamento particular e personalizado às pessoas com deficiência que fizeram parte deste estágio indutivo nos comboios e estações.

4.- Como garantir que a informação prestada pela Empresa aos seus stakeholders chegue a pessoas com deficiência (auditiva, visual, intelectual, surdocega, psicossocial, múltipla)?

A Gerência de Responsabilidade Socioambiental prioriza o relacionamento com grupos prioritários de atenção, entre os quais estão as pessoas com deficiência. Nesse sentido, a informação da Empresa tem sido partilhada com instituições, associações e grupos de interesse que têm e trabalham com pessoas com deficiência, através de reuniões, visitas guiadas a comboios e estações e mesas de trabalho. Entre esses atores que destacam e divulgam informações junto à comunidade de pessoas com deficiência estão:

Secretaria de Inclusão Social: responsável pelas políticas públicas de prevenção, promoção e garantia de direitos dos grupos de atenção prioritária.

Junta San José: entidade pública que executa as políticas sociais do Município de Quito, incluindo serviços e atendimento a pessoas com deficiência.

Conadis: Conselho Nacional para a Igualdade das Deficiências

Unamonos: Associação de pessoas com diferentes tipos de deficiência física e intelectual.



Nestes espaços são elaborados roteiros, auxiliares de memória e atas para acompanhamento e cumprimento das atividades e compromissos gerados.

Além disso, cabe destacar os mecanismos de inclusão que os trens e estações do Metrô de Quito possuem, como sonorização, telas, alertas luminosos, alertas sonoros, nomenclatura em Braille nos corrimãos e elevadores e piso tátil.

Finalmente, desde dezembro de 2022, foi realizado o programa de treinamento "Estaciones Abiertas", como uma fase indutiva anterior à fase de operação comercial, para a qual foram contratados e treinados guias educacionais para que possam educar e sensibilizar o público. Vale ressaltar que a contratação desse pessoal incluiu pessoas que falam língua de sinais e inglês. O processo formativo, posteriormente socializado e sensibilizado junto do público dos comboios e estações, incluiu questões de acessibilidade universal, mecanismos de inclusão e um modelo de gestão com enfoque inclusivo e sustentável. Além disso, entre os convidados e visitantes foram incluídos grupos e pessoas com deficiência.

.

### **Respuesta Metro de Méxcio – Resposta do Metrô de México**

#### **ES:**

¿Qué canales y medios de comunicación utilizan para informar las novedades operativas o del servicio a personas con discapacidad visual, auditiva, sordoceguera?

Se está trabajando en estos aspectos, por el momento en nuestra página oficial del Metro se proporciona la herramienta de accesibilidad para personas con discapacidad <https://www.metro.discapacidad.dif.cdmx.gob.mx/>, también contamos con placas de sistema Braille ubicadas en algunas estaciones de la Red; cabe mencionar que se tiene poco avance y/o herramientas o canales destinados para estos pasajeros, los esfuerzos se han enfocado más en hacer más accesibles las estaciones para las personas con movilidad restringida y débiles visuales.

¿A través de qué medios o canales de comunicación se informa la no disponibilidad de equipos de accesibilidad a las personas con discapacidad física?

No se informa de manera cotidiana, pero en el sitio oficial del Metro <https://metro.cdmx.gob.mx/tramites-y-servicios/accesibilidad-en-estaciones>



se proporciona la información referente a los servicios que se ofrecen para personas con discapacidades y la ubicación de las mismas.

¿Qué estrategias comunicacionales incluyentes tienen implementadas para todas las personas con discapacidad?

Por el momento las placas en sistema Braille, canaletas en el piso para el adecuado tránsito de personas con discapacidad, el sistema de voceo en la red y la herramienta de accesibilidad para personas con discapacidad.

¿Cómo garantizan que la información que suministra la Empresa a sus grupos de interés llegue a las personas con discapacidad (auditiva, visual, intelectual, sordoceguera, psicosocial, múltiple)?.

Actualmente no está garantizado esto. Pero para este grupo específico (personas con alguna discapacidad), la información se transmite por medio de correos electrónicos y/o teléfonos de contacto, mismos que se tienen en una base de datos generada por la entrega de la tarjeta de acceso gratis que se proporciona a este grupo. .

**PT:**

Quais canais e meios de comunicação você utiliza para informar notícias operacionais ou de atendimento para pessoas com deficiência visual, auditiva ou surdocega?

Estamos trabalhando nesses aspectos, no momento a ferramenta de acessibilidade para pessoas com deficiência é fornecida em nossa página oficial do Metro <https://www.metro.discapacidad.dif.cdmx.gob.mx/>, também temos placas em Braille sistema localizado em algumas estações da Rede; Vale ressaltar que há poucos avanços e/ou ferramentas ou canais para esses passageiros, os esforços têm se concentrado mais em tornar as estações mais acessíveis para pessoas com mobilidade reduzida e baixa visão.

Através de que meios ou canais de comunicação é noticiada a indisponibilidade de equipamentos de acessibilidade para pessoas com deficiência física?

Não é informado diariamente, mas no site oficial do Metro <https://metro.cdmx.gob.mx/tramites-y-servicios/accesibilidad-en-estaciones>



São fornecidas informações sobre os serviços oferecidos para pessoas com deficiência e sua localização.

Que estratégias de comunicação inclusiva você implementou para todas as pessoas com deficiência?

Atualmente, as placas em sistema Braille, calhas no piso para o trânsito adequado de pessoas com deficiência, o sistema de paginação na rede e a ferramenta de acessibilidade para pessoas com deficiência.

Como garantir que as informações prestadas pela Empresa aos seus stakeholders cheguem às pessoas com deficiência (auditiva, visual, intelectual, surdocega, psicossocial, múltipla)?

Atualmente, isso não é garantido. Mas para este grupo específico (pessoas com deficiência), a informação é transmitida através de emails e/ou números de telefone de contacto, que são mantidos numa base de dados gerada pela entrega do cartão de acesso gratuito que é fornecido a este grupo.

### **Respuesta Metro de Lisboa – Resposta do Metrô de Lisboa**

#### **PT:**

1 – Os canais e meios de comunicação são transversais a todos os clientes do Metro (site, redes sociais, meios digitais nos espaços de atendimento, informação local através de cartazes na rede, entre outros).

2 – No site disponibilizamos uma funcionalidade sobre o estado das linhas e dos elevadores nas estações (ponto de entrada através da homepage do site). Dispomos também de uma diagrama de rede "acessível", onde consta a indicação das estações que têm plena acessibilidade – <https://www.metrolisboa.pt/viajar/mapas-e-diagramas/>

3 – Em termos de estratégia de comunicação não temos nenhuma específica. Na comunicação digital procuramos cumprir o estipulado no Decreto-lei n.º 83/2018 – Acessibilidade dos sítios web e das aplicações móveis (de 19 de Outubro, 2018); documento que Define os requisitos de acessibilidade dos



sítios web e das aplicações móveis de organismos públicos, transpondo a Diretiva (UE) 2016/2102.

4 – O Metro de Lisboa procura manter as associações ligadas às pessoas com incapacidade informadas das suas intervenções que têm impacto para os seus clientes, especialmente as que dizem respeito ao Plano de Expansão e Modernização, no entanto, não temos um mecanismo que permita confirmar o seguimento dado por essas mesmas associações.

**ES:**

1 – Los canales y medios de comunicación son transversales a todos los clientes de Metro (sitio web, redes sociales, medios digitales en espacios de atención, información local a través de carteles en la red, entre otros).

2 – En el sitio web proporcionamos una función sobre el estado de las líneas y ascensores en las estaciones (punto de entrada a través de la página de inicio del sitio web). También disponemos de un diagrama de red “accesible”, que contiene una indicación de las estaciones que son totalmente accesibles – <https://www.metrolisboa.pt/viajar/mapas-e-diagramas/>

3 – En cuanto a la estrategia de comunicación, no tenemos ninguna específica. En comunicación digital, buscamos cumplir con lo dispuesto en el Decreto-Ley Nº 83/2018 – Accesibilidad de sitios web y aplicaciones móviles (19 de octubre de 2018); documento que define los requisitos de accesibilidad de los sitios web y aplicaciones móviles de los organismos públicos, transponiendo la Directiva (UE) 2016/2102.

4 – Metro de Lisboa busca mantener informadas a las asociaciones vinculadas a las personas con discapacidad de sus intervenciones que tengan un impacto en sus clientes, especialmente las relacionadas con el Plan de Ampliación y Modernización, sin embargo, no tenemos un mecanismo para confirmar el seguimiento otorgado por estas mismas asociaciones.