



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

### **CATEGORIA 2**

#### **O OLHAR DA DIVERSIDADE NO RELACIONAMENTO COM O PASSAGEIRO**

**Marcos Leodoro Borges**

#### **INTRODUÇÃO**

Mesmo antes do início da operação comercial do Metrô de São Paulo, já eram desenvolvidas ações de relacionamento com os nossos futuros passageiros. Inicialmente, foram realizadas visitas monitoradas para que o público pudesse reconhecer os equipamentos disponíveis e entender sobre o uso correto pelo sistema em nossos trens e estações.

Também foi desenvolvida uma pesquisa para entender o que a população imaginava e esperava do Metrô. Com isso, pudemos nos preparar para atender os passageiros e satisfazer suas expectativas. Como se tratava de um meio de transporte novo, essas ações possibilitaram maior interação com o público e auxiliou na sustentação do empreendimento à época.

E com o decorrer do tempo, os passageiros que antes dependiam completamente das nossas orientações e informações, passaram a demandar questões que exigiam a nossa atenção, cuidado e ação. E aos poucos fomos aprendendo a lidar com todos os grupos que utilizavam o metrô, e passamos a ouvir e entender as questões que foram aparecendo com o tempo e a tratar as demandas da maneira adequada.



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Hoje temos uma área focal para tratar todas as relações com os passageiros e grupos lindeiros, chamada “Coordenadoria de Cuidados, Ações Colaborativas e Comunicação com o Passageiro”, referencia e pioneira dentro das organizações metroviárias. E muitos dos projetos, essa coordenadoria, com sua expertise e habilidade, age como uma ponta de lança, iniciando os projetos e fazendo todas as pontes e parcerias necessárias.

Ao longo desse trabalho, vamos conhecer algumas dessas ações de relacionamento, que buscam acolher a diversidade em seu mais alto grau de expressão, fazendo dessa ação um movimento estratégico para toda a companhia.

### **DIAGNÓSTICO**

Esse cenário inicial citado acima no início da operação comercial foi se alterando com as transformações sociais que aconteceram no decorrer dos anos. Os avanços tecnológicos e mudanças culturais fizeram com que nos deparássemos com novos cenários, problemas e necessidades, que nos estimularam a encontrar novas formas de atendimento, melhorar nossas práticas, buscar novas soluções e realizar parcerias.

Diante desse panorama desafiador, nos deparamos com a missão de atender a esse grande público com ações de caráter geral. Ao mesmo tempo, somos estimulados diariamente a buscar soluções diferenciadas para diversos grupos específicos, o que faz com que o Metrô esteja cada dia mais sensível ao acolhimento de ações visando à promoção da diversidade.



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Como perceberão no decorrer desse trabalho, estarmos atentos as necessidades específicas de cada grupo podem se tornar um caminho inevitável conduzido por questões legais, como é o caso dos espaços preferenciais por exemplo, porém em outros momentos ele pode passar de uma simples aceitação para algo transformador, uma realização genuína, interessada partindo da própria empresa na busca de inovação, olhando de fato na melhoria da viagem ou mesmo da vida dos passageiros. Mesmos as situações em que não temos escolha para a execução, buscamos transformar em um trabalho de oportunidade e melhoria. Esse último caminho vem se mostrando certamente o mais eficiente, pois com o interesse real conseguimos muito mais chances de sucesso, obtenção e consolidação de parcerias com players estratégicos e os resultados tendem a se perpetuar muito mais quando feito sobre bases estruturadas e sólidas. Como falamos, muitas dessas ações são recebidas e direcionadas internamente pela coordenação de cuidados com o passageiro, catalizadora das atividades. Tendo em vista o exposto, trabalhar o nosso relacionamento com os diversos públicos e suas necessidades se torna algo importante e relevante dentro do nosso quadro estratégico, já que a satisfação do passageiro e nossa visão perante a sociedade podem fazer a diferença na percepção das pessoas à nossa empresa no contexto da cidade.

### **Principais Públicos**

Sob a ótica desse contexto, em diversos momentos da nossa história de operação comercial nos deparamos com situações desafiadoras envolvendo públicos específicos de passageiros. Essas demandas acompanharam essas necessidades seguiram quase o mesmo ritmo que a



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

própria sociedade no geral conheceu seu desenvolvimento, afinal o crescimento da voz e visibilidade dos grupos diversos veio acontecendo durante o tempo, muitas vezes ganhando força justamente nas crises.

No Metro essas manifestações seguem o mesmo ritmo. Vide o exemplo do empoderamento feminino, onde desde 2014 o Metro realiza ações contra a importunação, mas que de alguma forma foram motivadas pelo descontentamento e manifestos das próprias mulheres, já antes mesmo das primeiras ações.

Outras ações surgiram motivadas na nossa própria necessidade de acolhimento de demandas, que se mostravam evidentes e conhecidas nas sociedades, e que de alguma maneira teríamos que estar minimamente preparados para lidar com essas questões, como é o caso dos treinamentos e palestras referentes ao espectro autista.

A partir de agora, vamos explorar de forma mais detalhada como são feitos os relacionamentos desses diversos públicos e quais foram os canais e meios utilizados para que os objetivos fossem alcançados.



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

### ***Pessoas com deficiência***

Hoje esse público é um dos que mais recebe nossa atenção, com diversas frentes de ação consolidadas e já procedimentadas. Porém ao mesmo tempo exige uma atenção constante e um olhar sempre aberto as oportunidades e mudanças que esse meio promove, sejam por questões tecnológicas, legais ou mesmo comportamentais.

Porém, como todo o processo, esse teve eu estopim logo nos primeiros anos da operação comercial, pois como todos os projetos, construções e planejamento à época, o Metrô ainda não contemplavam de forma plena acessibilidade de condições a esse público. Essa condição foi se transformando ao longo do tempo quando as pessoas com deficiência passaram a acessar o Metrô de forma mais regular e ao mesmo tempo exigir os seus direitos como cidadãos.

Como companhia, mesmo que no início pudesse haver alguma resistência, buscamos acolher as pessoas da melhor forma, com os recursos disponíveis.

Hoje temos uma estrutura consolidada de treinamento, equipamento e protocolo de atendimento que são referência para outras empresas, não apenas metroferroviárias.



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

- ***Treinamentos***

Hoje 100% do nosso quadro operativo de estação tem treinamento para atendimento e condução de pessoas com deficiência visual, cadeirantes com cadeiras de rodas manuais e motorizadas, pessoas com mobilizada reduzidas e ainda temos projetos já em andamento para capacitação em atendimento à pessoa Surda, pessoas com espectro autista e outras deficiências.

Esse treinamento contempla não apenas um procedimento com etapas estabelecidas e documentadas, mas também aborda a questão comportamental, de acolhimento e empatia. Essas duas partes andam juntas, são complementares e precisam estar alinhadas, pois sozinhas não promovem e contemplam toda a nossa necessidade de segurança e acolhimento.

- ***Pessoas com deficiência visual e cadeirantes:***

Um exemplo prático e consolidado é o nosso processo para condução de pessoas com deficiência visual. Todas as pessoas têm o direito de serem autônomas, utilizando dos recursos de acessibilidade, como pisos táteis e elevadores, áreas de embarque e bancos preferenciais, presentes em todas as estações e trens. Porém todas as pessoas deficientes visuais que adentram a estação são abordadas e nós oferecemos a ajuda para o embarque. Cabe a pessoa decidir se seguirá acompanhada ou não.



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Em caso de aceitação do nosso acompanhamento, ela será conduzida pela estação, embarcada no trem, depois sua viagem será monitorada e na estação de destino temos uma pessoa para sua recepção e continuidade de condução. Hoje esse processo já está consolidado, é praticado de forma corriqueira, porém que demanda uma equipe dedicada para que todo o processo aconteça de forma segura.

O mesmo se aplica aos cadeirantes que aceitam nossa ajuda, que tem sua viagem acompanhada, inclusive com a colocação de rampas no momento de embarque no trem, para mitigar riscos no momento que a cadeira atravessa o vão entre o trem e a plataforma.

- ***Curso Comunicação com a Pessoa Surda***

Mais um exemplo de situação que nasceu da parceria com os grupos diversos foi o Curso do Comunicação com a Pessoa Surda, realizado em parceria com a Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência.

Já é sabido que a comunidade surda tem sua própria cultura e tem muitos polos importantes próximo as nossas estações, e para oferecer um melhor atendimento, buscamos maneiras de interagir melhor com os grupos. Não é recente que o Metrô tem relacionamento próximo com esse público, já que o seu convívio nas estações sempre gerou demandas de atendimento específicas, nem sempre supridas apenas com as boas intenções presentes nos empregados.

Nos frequentes encontros foi identificada a necessidade de suprir os nossos empregados com uma carga básica de conhecimento desse universo bem como noções básicas e frases prontas



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

em Libras, frases e informações sugeridas pelos próprios surdos que utilizam o Metrô. Para essa demanda, procuramos a SEDPCD com a expertise e professores, que nos ajudou a formatar o curso.

Foi quando em 2021 foi feito o primeiro piloto do curso nas dependências do Metrô. O curso foi continuado na pandemia de forma online e hoje temos realização nos dois formatos.

O curso já atendeu, mais de 300 empregados operativos, já com ganhos imediatos no atendimento e percepção dos surdos nas estações.

O projeto continua e o objetivo é atender a todos os empregados operativos, incorporando esse conhecimento em sua bagagem.

- ***Polos de Acessibilidade***

Outro passo importante para a parceria entre Metro e a Secretaria de Estado da Pessoa com Deficiência, foram os *Polos de Acessibilidade*. Esse equipamento consiste em espaços dentro do sistema metroviário que funcionam como apoio a toda comunidade de pessoas com deficiência. Além de servir como local de busca de informações sobre como acessar a rede pública para diversos fins, também poderiam buscar vagas de emprego e cadastrar os seus currículos na busca do engajamento profissional. Outro serviço importante é oferecimento de manutenção básicas em cadeiras de rodas, bengala guia também gratuitos. Hoje temos disponível na estação Palmeiras Barra Funda



## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



**Figura 1** – Posto de Empregabilidade - Estação Palmeiras Barra Funda – (esq.) e Sala Sensorial para pessoas autistas - Estação Tatuapé (dir.)

- **Sala de Acolhimento Sensorial**

E em um desses polos ainda temos disponível ter acesso à um local preparado para receber pessoas do espectro autista que estejam em momentos de crise ou precisem de recompor. Esse espaço na estação Tatuapé foi criado justamente pensando nas pessoas e mães com filhos autistas que em seus momentos de crise possam ter um local adequado para se recompor. Esse projeto nasceu como mais um dos inúmeros relacionamentos desencadeados nas estações, e que nos trouxeram bons desdobramentos.

Todo esse movimento vai de encontro a nossa proposta de nos relacionarmos com a diversidade em suas mais diversas formas.

## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

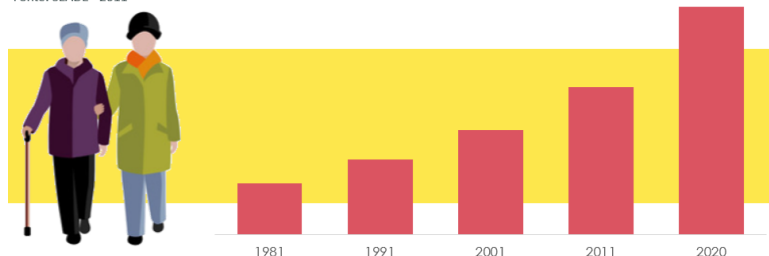
### *Pessoa Idosa*

Um dos públicos de grande proporção e que nos causa comoção e preocupação é o público idoso. Já promovemos relacionamento com essa comunidade a muitos anos e sempre será um público que teremos olhar mais cuidado devido as características gerais dele.

#### EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO DOS IDOSOS NA RMSP

	1981	1991	2001	2011	2020
População idosa (%)	5,8%	7%	8,3%	10,6%	15%
Idosos	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

Fonte: SEADE - 2011



**Figura 2** – Pesquisa – Evolução da Participação dos Idosos na Região Metropolitana de São Paulo - SEADE 2020

No atendimento aos idosos, temos algumas grandes áreas que podem servir como referências ao relacionamento com esse público:

- Auxílio no deslocamento, embarque e desembarque
- Atendimento preferencial em todas as linhas de bloqueios
- Campanhas de Cidadania e Prevenção de Acidentes
- Programa de Visitas
- Assentos preferenciais acima do estipulado pela Lei
- Ações e Relacionamento e Eventos



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Dentre os projetos praticados com sucesso estão o **60+**, **Experiente Cidadão** e o **Programa de Prevenção de Quedas**, todos voltados ao público dessa etariedade, contribuindo de forma efetivada para o acolhimento desse público no Metrô.

Desde sua fundação o metrô acolhe o público idoso, e com o tempo, aprendemos a lidar melhor com essas pessoas, que naturalmente apresentam características específicas mais delicadas. As pesquisas internas mesmo sem grande detalhamento, nos mostram que os uma parte considerável dos acidentes envolvem pessoas idosas em das escadas rolantes. Tendo esse dado rastreado, podemos gerar campanhas e ações específicas para diminuição desse risco, e ainda em locais específicos.

Dentre as ações operacionais estão: Aumento de iluminação na entrada e saída dos equipamentos, diminuição de velocidade, extensão do corrimão na saída, comunicação em tamanho maior e mais evidente.

As campanhas e trabalhos realizados com esse público também ajudam a legitimar a sua importância no nosso discurso, que vai mais além do que ajustes em equipamentos ou procedimentos. Um dos exemplos foi a nossa participação na campanha “Juntos contra o Idadismo”, promovendo a divulgação das ações com a pessoa idosa, combatendo as ações discriminatórias relativas à idade.



## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Figura 3 – Figuras da Campanha #sou mais sessenta, direcionada contra o idadismo

Hoje temos as pessoas idosas representando **7% de todos os passageiros**, segundo a nossas próprias pesquisas realizadas com os passageiros. Outro dado importante foi extraído dos registros de acidentes em 2023, no qual percebemos que nesse próprio ano, de todos os acidentes registrados, **36%** aproximadamente, aconteceram com pessoas idosas. E ainda fazendo o recorte, desses acidentes com pessoas idosa, mais de **68% aconteceram em escadas rolantes**.

Outro dado importante é a utilização do sistema por esse público, que majoritariamente são viagens para trabalho, ou seja, ainda em produção no mercado.

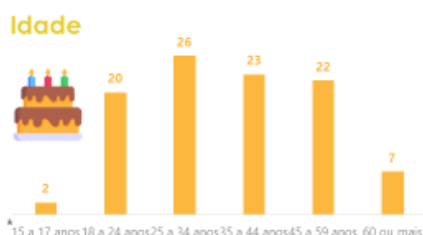


Figura 4 – Gráfico distribuição faixa etária dos passageiros – Percentual e faixas idade – Pesquisa Metrô - 2023



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Perante esse quadro, e ainda observando a perspectiva de crescimento populacional, que vislumbra o aumento da longevidade, o número de passageiros idosos devem aumentar nos próximos anos, o que nos motiva ainda mais a reforçar as ações voltadas para esse público em especial. Sua importância como formadores de opinião, consumidores críticos de produtos e serviços (como o transporte) e sua maior participação na economia trará a essa fatia da população está em evidência nas mais diversas frentes.

Nós como provedores do transporte teremos o desafio de não apenas continuar o que está sendo realizado, mas também receber as futuras demandas que chegarão por conta dessa situação prevista em nossa sociedade.

E mais uma vez, sob a ótica desse quadro, analisando os dados atuais e suas previsões, se estivermos alinhados à essas expectativas latentes, teremos mais uma enorme oportunidade de melhorar e acolher ainda mais a diversidade etária, em específico o público 60+. Movimento esse que vai direto com os nossos interesses estratégicos. Logo, o estreitamento com esse público também terá sua importância para o Metrô. Vale salientar que ter o bom relacionamento e ações voltadas para esse público nos demandam resultados indiretos, como diminuição de acidentes, e que demanda aos nossos empregados uma maior disponibilidade para outras ações.



## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

### Mulheres

Desde 2014, temos investido em programas de prevenção à importunação sexual contra as mulheres e projetos de acolhimento às vítimas dentro do sistema metroviário.

Quando olhamos a linha do tempo, hoje tudo está bem mais claro, com processos desenhados, órgãos com os seus papéis definidos, as tipificações criminais já devidamente registradas, porém é importante salientar que nem sempre foi assim. À época, quando o próprio Metrô iniciou as campanhas de conscientização, isso ainda era muito novo, e algumas das nossas tentativas literalmente levaram ao erro para depois chegarmos ao sucesso.

Também temos que salientar que a pressão popular foi importante pois havia grupos organizados exigindo alguma ação do próprio governo para que esse tipo de atitude não passasse impune. Essa pressão também recaiu sobre a nossa companhia, por exemplo, com as exigências do “vagão rosa”, amplamente discutido à época como uma das soluções propostas, porém que não ia de encontro à nossa posição perante o problema, ou mesmo ainda, viável operacionalmente, sendo que as **mulheres representam mais de 50%** dos passageiros, segundo nossas próprias pesquisas.

E o que poderíamos pensar ser um problema apenas das autoridades municipais ou estaduais, nós começamos a tratar também como uma questão interna. E daí surgiram conversas, parcerias, reuniões até que a primeira campanha foi lançada chamada “Abuso Sexual é crime.

Denuncie” (Abril/2014)



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Porém a campanha não se dedicava apenas ao público externo, mas representava também uma mudança na nossa mentalidade de acolhimento das vítimas, bem como estabelecer os processos operacionais estruturados.

Desde o início da nossa campanha houve aumento significativo das denúncias contra o abuso dentro dos vagões, o que ao nosso ver era algo positivo, pois ao nosso olhar não representavam aumento de casos reais, mas sim que os casos existentes começavam a vir a toda mais facilmente.

Todo esse trabalho visava acolher, incluir e fazer-se presente no universo das mulheres (principalmente) que de um modo muito peculiar estavam passando por essas situações dentro dos nossos vagões. Aos poucos nos tornamos referência nesse assunto, tanto que mais tarde, a campanha foi utilizada com base para outra maior, envolvendo toda a rede de transportes metropolitana.

Como consequência desse relacionamento inicial, nosso interesse em dar visão as políticas públicas à mulher apenas cresceram, e em parceria com a Secretaria de Direitos Humanos e Cidadania, foram estabelecidos dois espaços dentro da nossa rede exclusiva ao atendimento as mulheres, eles são chamados PAAM – Posto de Atendimento à Mulher Vítima de Violência. Esses postos têm a função de acolher de forma humana mulheres que passem por violência doméstica, e possam acessar os recursos públicos para sua defesa.

## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



**Figura 5** – Postos Avançados de Apoio à Mulher - Estação Santa Cecília e estação LUZ

É claro que dentro desse contexto até a chegada dos postos muitas outras ações e campanhas foram realizadas (abaixo um breve histórico desse contexto) onde não necessariamente estávamos à frente, mas que sempre direta ou indiretamente, havia envolvimento da nossa companhia, seja por atuação, divulgação.

- *Campanha “Abuso Sexual é crime. Denuncie” (Abril/2014)*
- *Programa de Combate ao Abuso Sexual (2015)*
- *Campanha “Você não está sozinha” (Agosto/2015)*
- *Campanha “Juntos podemos parar o Abuso Sexual nos Transportes” (Agosto/2017)*
- *Aplicativo para Celular “Metrô Conecta” (Junho/2017)*
- *Lei 13.718/2018 – Tipificou penalmente os crimes de importunação sexual (Setembro/2018)*
- *Campanha “Sinal Vermelho Contra a Violência Doméstica” (Dezembro/2020)*
- *Postos da Mulher (Dezembro/2020 e Março/2021)*



## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

- *Ação de Empoderamento Feminino (Ano/2023)*
- *Apoio à Campanha Estadual “São Paulo Por Todas” e conscientização ao Signal For Help (Agosto/2023)*
- *Campanha “Importunação Aqui Não” (Maio/2023)*



Figura 6 – Imagens da Campanha “Você não está sozinha”, promovida no Metrô - Agosto 2015

Por esse relato, percebemos que uma causa tão importante como essa certamente não deixará de ser pauta, e conseguimos como tempo ganhar importância e notoriedade das autoridades destinada a cuidar desse assunto tendo parceria consolidada.

E mais uma vez transformamos algo que surgiu como um problema difícil (e que ainda é) em uma oportunidade de melhoria para as mulheres que estão presentes no nosso sistema. Exigiu muita articulação, trabalho, estudo e acima de tudo, consciência de que toda essa ação trouxe



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

(e trará) ganho real as nossas passageiras, e um dos impulsos para essa ação certamente é a nossa visão de sempre tratar o global, porém olhando para as nossas diferenças.

### **Público LGBTQIA+**

Outro exemplo semelhante é da outra frente de trabalho desenvolvida com a Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania de São Paulo, trabalho e parceria que temos viabilizado, dando visibilidade aos projetos do Centro de Cidadania LGBTQI, oferecendo espaços nas estações para que sua “Unidade Móvel de Cidadania LGBTI” possa estar própria a população que necessite do serviço. Dentre suas premissas estão falar sobre o combate à violência, intolerância, e discriminação à esse público e também à promoção da cidadania. É uma grande ferramenta de inclusão, onde aqueles que passam por situações de discriminação, exclusão ou degradação podem ser sua porta de entrada aos serviços públicos e a uma rede de apoio jurídico, psicológico, registros e ocorrências e outros.

Esse é um dos serviços que a Secretaria atua na cidade e utiliza dos nossos espaços para sua ampliação, porém em consonância com os nossos valores de sermos um agente facilitador na sociedade.

## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



**Figura 7** – Fotos Van – Atendimento Móvel – Estações Metrô – 2022/2023 - Agosto 2015 - Combate à violência, intolerância e discriminação à população LGBT e a promoção da cidadania dessa população.

Como missão principal transportar pessoas, por mais que tenhamos conhecimento em algumas áreas, é muito mais sólido criar uma parceria com os órgãos já estabelecidos, que tem toda uma estrutura para dar apoio a quem precise. Logo, fazer esses meios chegarem a mais pessoas é uma das formas de atender a esse público. Já tem algum tempo que a palavra “diversidade” ganhou uma aproximação maior quanto retratadas as questões LGBTQI, porém devemos sempre ressaltar que a diversidade se aplica a todos que de forma particular apresentam suas diferenças e necessidades.

Além dessa campanha o Metrô por si também tem suas políticas internas de combate a qualquer tipo de discriminação. Esses treinamentos e políticas foram aprimorados com o tempo, e inclusos na nossa grade no momento em que essas questões estavam precisando de soluções da sociedade. Hoje já consolidados, fazem parte de nossas políticas internas de código de conduta e integridade quando relativos aos tratos dentro da nossa própria empresa,



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

e também já temos processos estabelecidos quanto ao atendimento de ocorrências, com treinamento dos empregados aptos para gerenciar as intercorrências desse tipo.

Sabemos que em uma sociedade que ainda persistem preconceitos, não podemos deixar de oferecer meios para que as pessoas LGBTQIA+ busquem apoio. Dar a atenção devida e servir de meio para que todos possam ter acesso aos serviços e cuidados de qualquer cidadão faz parte dessa nossa missão, e em termos de relacionamento, nos coloca também em evidência como empresa que escuta os diversos públicos e busca nos meios possíveis oferecer o que for possível.

### **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

Perante todo esse trabalho, percebemos que os resultados que foram construídos durante todo esse tempo em cada um dos projetos têm um ganho muito maior que os gastos de tempo, horas de trabalho ou qualquer outro recurso utilizado.

O interessante é que algumas análises precisam ser consideradas pelo lado subjetivo, pois sob um olhar técnico ou meramente numérico podem ter sua importância diminuída.

Podemos citar o seguinte exemplo: Para a construção de um posto de atendimento à mulher vítima de violência em duas estações e manter ali uma condição de trabalho, além de profissionais destacadas exclusivamente para isso pode certamente gerar um desprendimento de recurso mensal específico, que poderia ser alocado em outro projeto. Porém do outro lado



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

vemos que mulheres vítimas de violência estão sendo retiradas de situações de risco e em suas mãos está sendo colocada uma nova oportunidade, ou outro exemplo, onde pessoas discriminadas ou em situação de risco podem ter acesso a um serviço público de qualidade, ou ainda quando uma pessoa surda consegue receber um atendimento humano e respeitoso de um empregado capacitado. Quanto podemos valorar uma vida ou mesmo a melhora de uma? Com certeza isso não tem uma conta certa.

É claro que não podemos ser levianos, sabemos que cada projeto precisa ser mensurado das maneiras mais corretas possíveis, que cada parte envolvida tem que disponibilizar o seu recurso para que sua viabilidade possa ser devidamente validada. Porém, na esfera dos serviços públicos, entendemos que nossa visão não está apenas no lucro, mas no retorno social das nossas ações e investimentos.

As nossas ações são baseadas em necessidades provindas dos nossos passageiros, que após as análises e fóruns necessários, medidas cabíveis possam ser tomadas. Claro que nem todas as medidas solicitadas podem ser atendidas em sua plenitude, mas muitas delas que estão hoje em estado embrionário de conversar podem ganhar força e entendimento com o tempo.



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

## **CONCLUSÕES**

Quando utilizamos uma estrutura já consolidada de um serviço, ou quando achamos corriqueiro que uma determinada ação ou problema seja resolvido de uma forma já padronizada, ou quando temos fácil acesso a um recurso municipal, ou quando utilizar o transporte público por um cego ou cadeirante com acessibilidade e condições já não é mais nenhuma novidade e sim uma obrigação, podemos nos esquecer que quando nos deparamos com essa “normalidade” o quanto cada um desses processos teve que ser construído, maturado, planejado, organizado, executado e constantemente avaliado. Começar um novo projeto sem ter uma ideia exata de onde tudo chegará é um grande desafio, porém quando balizado por princípios corretos e um norte claro, as nossas tarefas também se tornam mais objetivas.

Cada um dos relacionamentos iniciados por um pedido ou reclamação podem nos trazer inúmeros frutos. As vezes uma minoria gritando hoje poderão ser as classes consolidadas de amanhã. Não sabíamos ao certo onde chegaríamos em tantas frentes, porém o tempo e a boa vontade em oferecer o melhor serviço foi balizando nosso caminho.

Nosso trabalho de relacionamento é constante e ininterrupto. Não podemos fechar os olhos para os problemas atuais e nosso papel de construir pontes está apenas no início. Acolher as pessoas de forma segura e acolhedora é a nossa missão, e fazer isso nas mais diversas formas é a nossa rotina. Seja cuidando de um equipamento acessível, dando oportunidade de uma pessoa sair de uma situação de opressão ou mesmo acolhendo um autista em uma crise



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

emocional, em cada situação está representada uma preocupação genuína em transformar a nossa cidade, porém aos poucos, percebemos que também é uma forma de perpetuar a nossa permanência, consolidar a nossa atuação e sermos cada vez mais essenciais na vida da cidade e também das pessoas, independente da sua diversidade.



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

IBGE. **Censo Demográfico 2010** (resultados preliminares); Fundação Seade.

PESQUISA DE MOBILIDADE DA REGIÃO METROPOLITANA - Síntese das informações – **Pesquisa Domiciliar** – Dez23

**CARACTERIZAÇÃO SOCIOECONOMICA DOS USUÁRIOS E SEUS HABITOS DE VIAGEM**– Metrô - 2018