

TRABALHOS TÉCNICOS DA 25ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA & 6º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

CATEGORIA 2

PREVENÇÃO DO SUICÍDIO NO METRÔ DE SÃO PAULO

SÍNTESE DO TRABALHO

Objetivo: O suicídio é um problema de saúde pública a ser enfrentado com a mobilização de toda a sociedade.

As estações de metrô são caracterizadas como “Hot Spots”, ou seja, locais escolhidos por um grande número de pessoas para consumarem atos contra a própria vida. O Metrô como empresa preocupada com esse tipo de ocorrência em suas dependências, embarcou na cruzada da prevenção do suicídio juntamente com outros setores da sociedade.

Em 2016, foi celebrado um convênio entre o Metrô-SP, o Centro de Valorização da Vida – CVV e o Instituto Vita Alere de Prevenção e Pósvenção do Suicídio, visando desenvolver ações voltadas aos empregados e passageiros. Em 2017, teve início o Programa Estamos Juntos, em parceria com essas instituições, com o objetivo de realizar ações inovadoras na prevenção do suicídio.

Relevância: As ocorrências de suicídio repercutem negativamente de diversas formas o dia a dia do sistema metroviário. Além do choque que causa aos passageiros que testemunham o acidente, existe o trauma psicológico de toda a equipe envolvida. Há que se considerar, ainda, o impacto que o tempo para o restabelecimento do serviço logo após uma ocorrência causa na vida das pessoas e da cidade. A implantação do plantão de orientação do CVV ao público, na nossa principal estação - Sé, tem uma grande procura pelos passageiros, que são informados deste serviço tanto pela mídia interna como externa. A redução do número de tentativas de suicídio no sistema metroviário significa a melhoria da regularidade na oferta de transporte, e, o mais

importante, a preservação da vida e do bem estar de todos.

Essa iniciativa pode ser replicada em outros metrô tendo como pilar a busca de parceiros, uma vez que a nossa expertise é o transporte. Entidades da sociedade civil, governos, acadêmicas de outras localidades com atividades focadas na prevenção do suicídio podem ser acionadas para ajudar a encontrar soluções para a especificidade do problema do suicídio no transporte sobre trilhos

Descrição: A abordagem de enfrentamento do suicídio tem sido feita com extremo cuidado e seriedade, tratando o problema com informação e engajamento do público interno numa ação integrada com as três famílias operativas: Tráfego, Estação e Segurança.

Para desenvolver a identificação de comportamentos de risco nas estações e a empatia e escuta adequadas para acolher as pessoas e evitar a tentativa do suicídio vem sendo realizada a sensibilização e capacitação dos empregados, iniciada em 2017 e com mais de 735 treinandos até o momento. Além dessa ação capacitação, foi criado um “Hot Site” na intranet da empresa para o público interno que oferece tanto material de apoio para sua atuação, vídeos com experts da área, como dicas de atenção e cuidado com a saúde mental;

Ainda, em parceria com a Escola Superior de Bombeiros do Estado de São Paulo, os empregados operativos estão sendo treinados na Técnica de Abordagem a Tentativas de Suicídio, que trata de um modelo de capacitação voltado para as características e necessidades específicas do transporte sobre trilhos ministrada aos empregados do Metrô pelo alto comando dessa Escola.

O CVV conta com espaço na Estação Sé para a orientação do público. Essa experiência começou com a ação do CVV durante três meses no ano mas, a partir de 2019, ela foi estendida para todos os meses do ano, com frequência semanal, tendo em vista a grande procura por este serviço, dada a carência de iniciativas como esta

na sociedade;

O Metrô tem engajamento ativo em campanhas internacionais como o Setembro Amarelo desde 2016, com eventos e apresentações nas estações, postos de orientação em várias estações e iluminação temática em estações e edifícios administrativos

Declaramos que o presente trabalho é inédito, não tendo sido publicado em livro, revistas especializadas ou na imprensa em geral.

Fernando Serafim

Cecilia Guedes

Chefe do Departamento de Relacionamento com o Usuário Metrô de São Paulo, Mestre em Psicologia Social pela USP e Doutora em Sociologia pela PUC

Eliana Pimentel Colturato

Coordenadora de Informação e Comunicação com o Usuário – Publicitária formada em Comunicação Social pela Faculdades Integradas Alcântara Machado

Ana Maria Alves Coelho

Analista de desenvolvimento de Gestão

Eliana Ferreira

Auxiliar Administrativo