



Dd/mm/yyyy

Ações Inovadoras na Gestão de Risco para os Passageiros

Cecilia Guedes – Metrô de São Paulo
cguedes@metrosp.com.br



AGENDA

- Programa de Combate ao Abuso Sexual
- Comunicação em Situação de Anormalidade
- Programa de Prevenção do Suicídio

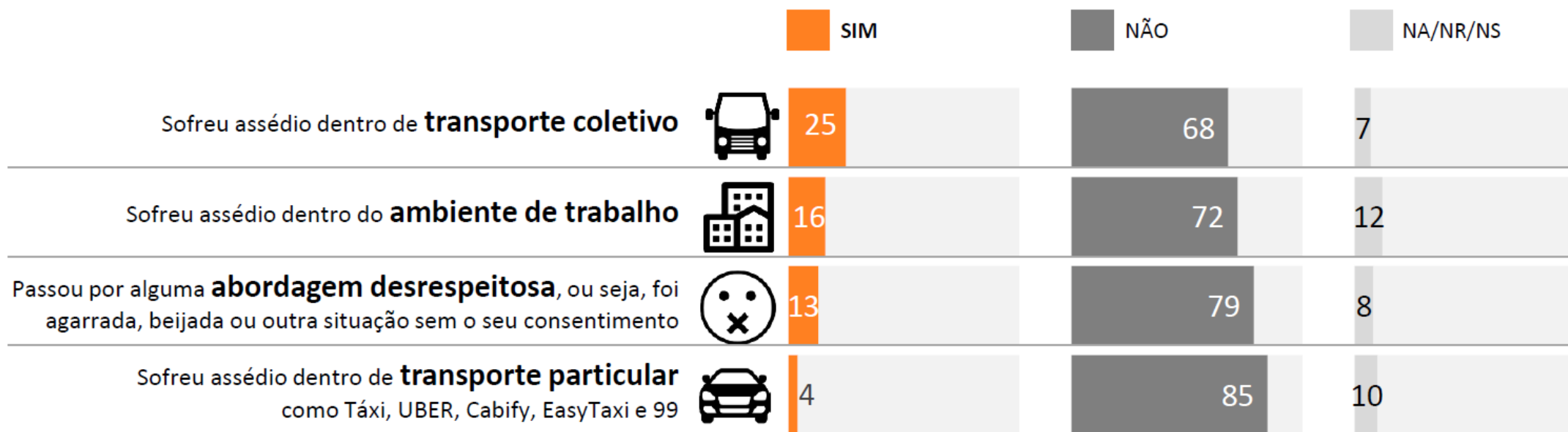


Programa de Combate ao Abuso Sexual





O Abuso Sexual no Transporte Coletivo



35%

das paulistanas já sofreram alguma dessas situações, independente de qual delas

Esse percentual representa **1.847.634** paulistanas com 16 anos ou mais



Público-Alvo

4 milhões de passageiros/dia

Diretrizes do Programa

Foco na
vítima

Prevenção

Responsa-
bilização

Objetivos do Programa



Estimular o
empoderamento
das mulheres



Promover o
acolhimento da
vítima



Prevenir agressões
e diminuir a
impunidade



Disponibilizar os
recursos humanos e
tecnológicos para
apoio e atendimento
às vítimas



Promover a
Igualdade de
Gênero, inclusive
junto ao seu
público interno



Ações do Programa – Guia de Atendimento

Para orientação do público interno



ABUSO SEXUAL

ORIENTAÇÕES PARA ATENDIMENTO

O Metrô defende o respeito à diversidade em todas as suas expressões. No âmbito da promoção da igualdade de gênero se insere o combate à violência contra a mulher, que será objeto de uma campanha junto aos nossos usuários.

A violência contra as mulheres assume diversas formas nos mais diferentes locais, inclusive no transporte público.

O Metrô está desenvolvendo ações para o enfrentamento desse tipo de violência, reforçando a importância do acolhimento à vítima e da responsabilização do agressor, por meio do aumento das denúncias desse crime.

O ACOLHIMENTO

Sua atitude é fundamental: qualquer empregado do Metrô pode ser acionado por uma vítima de abuso.

Ao sofrer humilhação e constrangimento, a vítima fica numa condição vulnerável, podendo sentir desde vergonha até muita raiva. Paciência e compreensão são importantes nesse momento.

Como atender a vítima:

- Preservá-la, evitando sua exposição pública;
- Ouvir seu relato com atenção, interesse e respeito;
- Demonstrar receptividade, disponibilidade e preocupação em ajudar;
- Não duvidar de seu relato e nem julgar sua aparência, roupas ou comportamento;
- Orientar sobre a importância do registro da ocorrência.

Quando o primeiro atendimento não for feito pela equipe de segurança, acionar, imediatamente, o CCS ou a dupla de segurança mais próxima, que irá tomar as providências necessárias. Caso haja testemunha, incentivar sua permanência até o final do atendimento.

Se a vítima relatar mal-estar, encaminhá-la de acordo com o PO de Atendimento de Primeiros Socorros.

Fique atento aos próximos passos que serão implementados em breve.

Esse problema afeta a todos e compete a cada um de nós enfrentá-lo.



Como atender a vítima:

- Preservá-la, evitando sua exposição pública;
- Ouvir seu relato com atenção, interesse e respeito;
- Demonstrar receptividade, disponibilidade e preocupação em ajudar;
- Não duvidar de seu relato e nem julgar sua aparência, roupas ou comportamento;
- Orientar sobre a importância do registro da ocorrência.

➤ Campanha: Você Não está sozinha (2015-2017)



VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHA.
Temos olhos em todo o Metrô.

ABUSO SEXUAL É CRIME. DENUNCIE.

Dos trens às estações, todo o sistema do Metrô é filmado por mais de 3.000 câmeras e monitorado por uma equipe multidisciplinar, para que sua viagem seja sempre tranquila. Se você presenciar ou for vítima de abuso, avise imediatamente um funcionário ou mande um SMS-Denúncia* para (11) 97333-2252.

METRÔ GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO



VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHA.
Somos mais de mil agentes de segurança treinados para agir imediatamente em casos de abuso sexual.

ABUSO SEXUAL É CRIME. DENUNCIE.

Se você presenciar ou for vítima de abuso, avise imediatamente um funcionário ou mande um SMS-Denúncia* para (11) 97333-2252.

METRÔ GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO



VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHA.
Estamos unidas contra o abuso sexual.

ABUSO SEXUAL É CRIME. DENUNCIE.

Mais de quatro milhões e meio de pessoas passam pelo metrô diariamente. E todos têm o poder de denunciar. Se você presenciar ou for vítima de abuso, avise imediatamente um funcionário ou mande um SMS-Denúncia* para (11) 97333-2252.

METRÔ GOVERNO DO ESTADO SÃO PAULO

➤ Campanha TJSP – duas fases 2017 e 2018

CAMPANHA

Juntos podemos
PARAR
o abuso sexual
nos transportes



Apoio



Nova Lei 
Crime de Importunação Sexual

Pena - reclusão de 1 a 5 anos

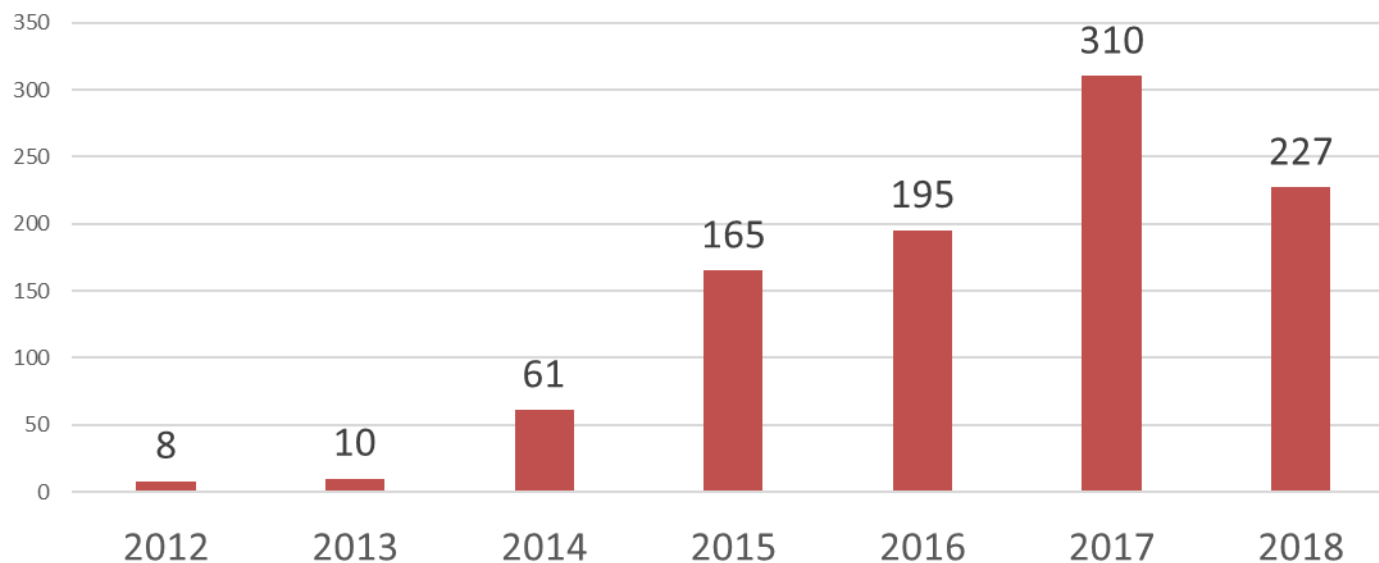
Art. 215-A da Lei nº 13.718/18





Aumento das denúncias

Denúncias de Abuso via SMS/Metrô Conecta

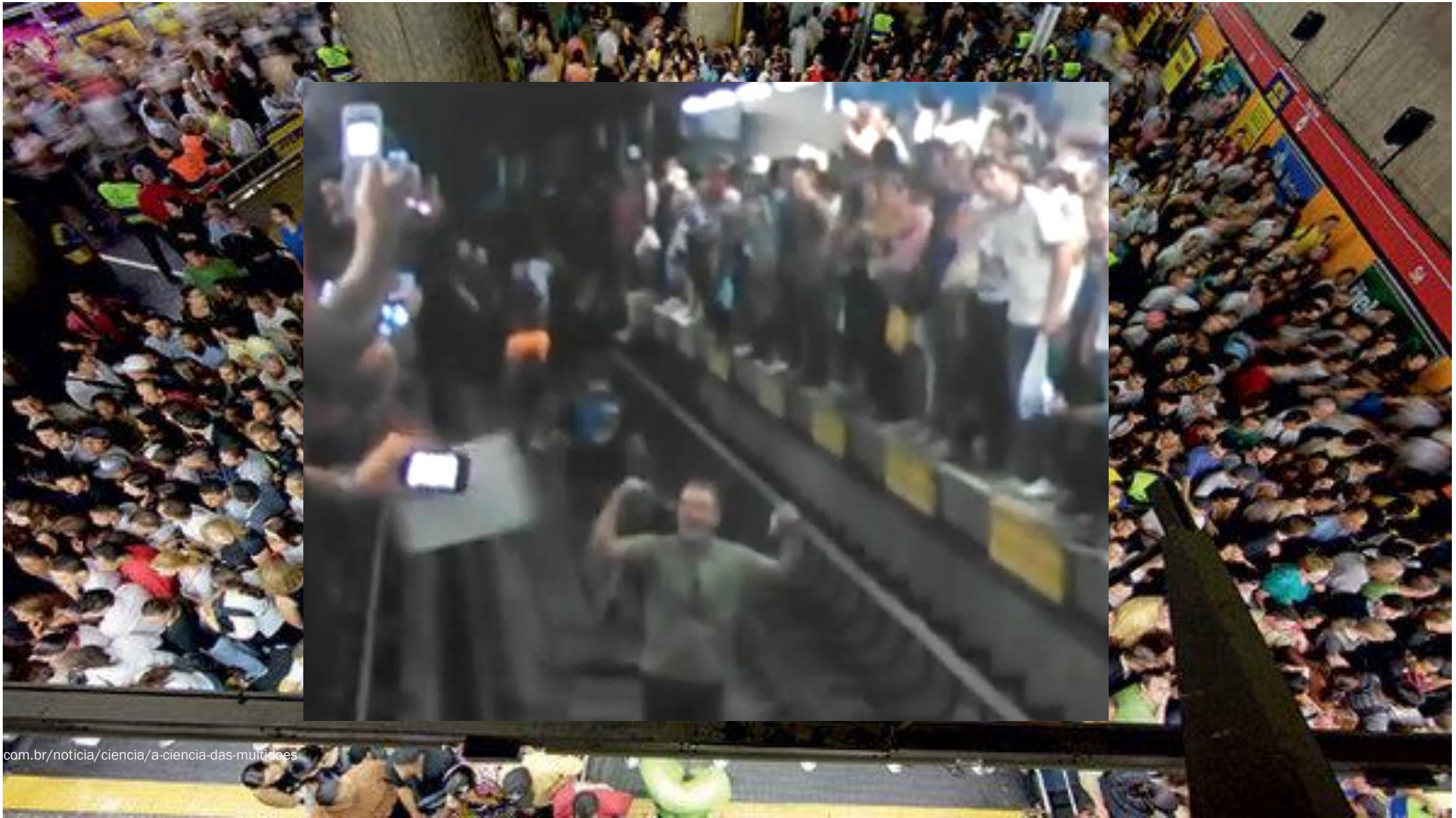


Ano:	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
Denúncias de Abuso via SMS/Metrô Conecta	8	10	61	165	195	310	227
Acionamento da equipe de segurança:	81	76	120	143	136	135	137
Prisões (entregues a autoridade policial):	78	68	102	126	112	97	106
Eficiência:	96%	89%	85%	88%	82%	72%	77%



Riscos em Situação de Anormalidade: O Papel da Comunicação





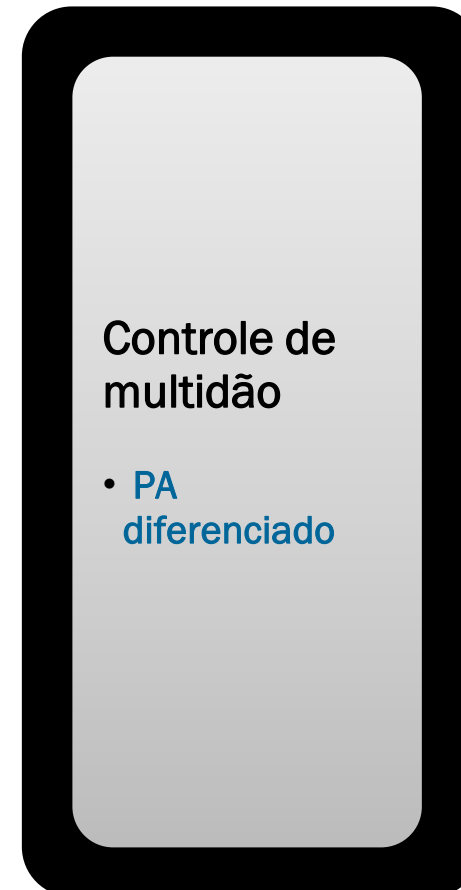


Comunicação em Anormalidade

Comunicação anormalidade padronizada

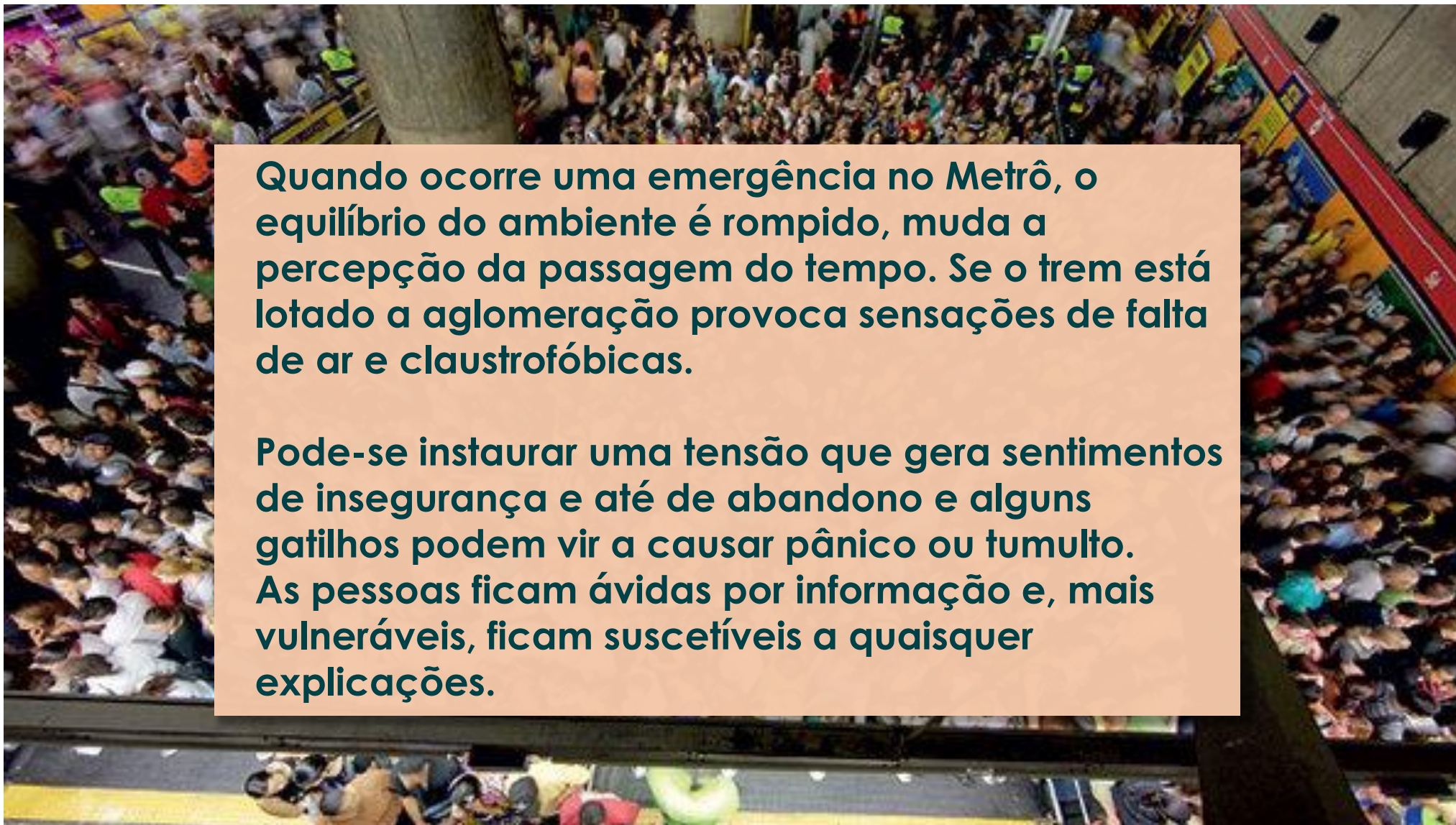


Comunicação anormalidade com potencial de descontrole





Situações com Potencial de Descontrole



Quando ocorre uma emergência no Metrô, o equilíbrio do ambiente é rompido, muda a percepção da passagem do tempo. Se o trem está lotado a aglomeração provoca sensações de falta de ar e claustrofóbicas.

Pode-se instaurar uma tensão que gera sentimentos de insegurança e até de abandono e alguns gatilhos podem vir a causar pânico ou tumulto. As pessoas ficam ávidas por informação e, mais vulneráveis, ficam suscetíveis a quaisquer explicações.



Situações com Potencial de Descontrole





As pessoas esperam que a empresa assuma a liderança e as oriente, mostrando que está no controle da situação.

A visibilidade das providências técnicas e dos esforços dos empregados para que o sistema retorne à normalidade é fundamental.

Se houver um vácuo da empresa, este papel pode ser ocupado por terceiros, às vezes de forma negativa.



Comportamentos que podem emergir

A estudante Raphaela, de 18 anos, relatou: “Quando o trem chegou, estava sem energia, mas todo mundo entrou. Ficamos em torno de uns 30 minutos aguardando. Chamaram a manutenção, mexeram no controle. O trem andou uns dez minutos e parou no meio do túnel, perto da Estação República. Pelo alto falante, pediram para aguardar, mas as pessoas abriram as portas de emergência. O pessoal não quis saber e foi andando pelo túnel”.



Sentimentos comuns durante uma anormalidade

Como você se sentiu durante o problema? E os outros como estavam?	sentimentos do entrevistado	sentimento dos outros usuários
Irritação/Nervosismo	18%	19%
Desânimo/Chateação	16%	8%
Desamparo/Abandono/Desorientação	15%	10%
Pressa/Impaciência/Ansiedade	12%	9%
Medo/Pânico	11%	14%
Muita Raiva	9%	19%
Apreensão/Receio	9%	4%
Calma/Tranquilidade	4%	1%
Vontade de Brigar ou de quebrar tudo	3%	16%
Firmeza/Segurança no controle da situação	2%	0%
Total	100%	100%



Algumas diretrizes para comunicação em situação de anormalidade

- A percepção de que a empresa está no comando e que a situação está sob controle depende da comunicação e ação de presença, quando possível.
- Hoje no Metrô o elo entre a Companhia e os usuários é o Operador de Trem. É preciso assertividade e voz de comando. Por meio da comunicação ele pode neutralizar lideranças negativas.
- Falar com calma e de forma pessoal. As pessoas estão fragilizadas e vulneráveis; se em pânico, geram reação em cadeia, podem descer à via e causar até um eventual tumulto.
- A primeira comunicação irá definir as ações dos usuários, que precisam sentir segurança nas orientações e saibam o que fazer, como agir: sair ou ficar no trem; desembarcar na próxima estação; descer e aguardar na plataforma, etc.
- Evitar o uso de expressões que possam causar pânico ou ambiguidade, como por exemplo: "pessoas feridas", "fumaça", "incêndio", "tumulto", "atropelamento", "problema nos freios", "trem sem ventilação" e não usar termos técnicos: "via singela", "o CBTC causou..."



Elogio de um passageiro

“Quero elogiar a atuação do piloto do trem do metrô. Ontem o trem estava lotado, parou dentro do túnel devido usuário na linha. O trem ficou quase todo escuro, ar desligado. Aí o condutor nos informava do q acontecia de forma muito HUMANIZADA, com a intenção de nos deixar informados e principalmente calmos. As pessoas sentiram-se muito respeitadas e não abandonadas. Por duas vezes as pessoas riram alto da maneira bacana q se travou um diálogo. Eu uso diariamente o metrô, e nunca vi isso! Fiquei contente, pois o condutor contratado GOSTAVA DE GENTE não era apenas um técnico em transporte. Seria muito bom se estão tendo essa preocupação no metrô na hora de selecionar os funcionários. Parabéns!”



Depoimento de uma Operadora de Trem

“Os PA que eu emiti, eu boleie na hora, não saindo do padrão Metrô. Eu falei para o usuário o que eu gostaria de ouvir; me pus no lugar do usuário, e era aquilo que eu queria ouvir: o que estava acontecendo, o tempo todo.”



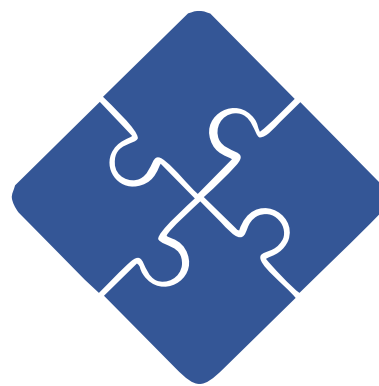
Programa de Prevenção do Suicídio





**Previsão Mundo para 2020
de 1,5 milhão de mortes ao ano;
90% dos suicídios
podem ser prevenidos**

Metrô é um Hot Spot



**Estamos
Juntos**
Ações para prevenção do suicídio

Objetivo

Resguardar e proteger as vidas dos passageiros do Metrô de SPaulo, prevenindo o suicídio que é uma questão de saúde pública e de muita importância social.





Setembro Amarelo

mês da prevenção ao

SUICÍDIO



Estação Sumaré



Setembro Amarelo | 10 de Setembro
Dia Mundial de Prevenção ao Suicídio
#PorqueFalarÉaMelhorSolução





Ações implementadas

- Participação do Metrô no Setembro Amarelo desde 2015;
- Firmado Convênio Metrô-CVV e Instituto Vita Alere em 2016;
- Lançamento do Programa Estamos Juntos e de sua marca na Intranet;
- Estabelecimento das parcerias internas e com o Instituto Metrus;
- Treinamento de Prevenção do Suicídio no Metrô dirigido ao quadro operativo, elaborado com a consultoria do Instituto Vita Alere;
- - Veiculação de vinhetas do CVV nos monitores de TV nas estações e trens;
- Plantão Permanente de Atendimento do CVV, semanalmente na Estação Sé, todas as quartas-feiras, das 15h às 19h.

Ações implementadas

Recursos Humanos

Relacionamento com o Cliente

- Serviços de Atendimento
- Livreto PA - Trem/Monotrilho
- PA Estação
- Pesquisas
- Treinamento
- Cartazes Operacionais
- Informações Úteis
- Programa Estamos Juntos
- Quero Conversar
- Conheça
- Resumo do PIC
- Depressão
- Setembro Amarelo - Transtornos
- Setembro Amarelo - Maio
- Orientação aos Substidores

Fluxo de usuários e arrecadação

Guia Básico de Estações

Sistemas de Gestão - GOP

- Aplicações
- Gestão de Informática
- Material de Empenho
- Liberação de treinamento
- Gestão de Materiais da GOP
- SGT - Sistema de Gestão

Destaque de agosto - Promoção de Saúde

O que é saúde?

Neste mês, o Dr. Ademir Lopes, especialista em Medicina e Família do Metrô, fala com a gente sobre diversos assuntos importantes, começando por explicar que saúde é a capacidade que uma pessoa tem de intervir na sua própria vida, ao identificar as suas necessidades e perceber o seu próprio ambiente. Um determinado comportamento pode ser considerado saudável dentro de um contexto, mas em outro pode levar ao sofrimento.

Lembre-se!

Saúde não é um conjunto de hábitos saudáveis ou a ausência de doenças, mas um recurso para a vida e para construção de seus projetos para felicidade!

Como identificar que alguém precisa de ajuda?

Síndrome do "Burnout"

A Síndrome do "burnout" pode ser identificada por 3 características:

- 1 - aumento da frequência de transtornos mentais comuns: ansiedade e depressão
- 2 - insatisfação e não-realização com o trabalho
- 3 - desumanização com o trabalho: relação apática com os colegas de trabalho, tratando-os como coisas e objetos.

As causas podem ser internas (como a pessoa lida com o trabalho) mas há também fatores ambientais externos que são determinantes, como o não-reconhecimento ou gerência autoritária que não permite o diálogo.

Como procurar ajuda

Sentimentos como tristeza e medo fazem parte da nossa vida, mas podem ficar mais frequentes e mais intensos, sendo necessário algum tipo de ajuda.

O passo inicial é começar o diálogo com alguém de confiança, se abrir e desabafar sobre o seu sofrimento. Algumas pessoas têm dificuldade em se abrirem, identificarem o problema ou em acreditarem que haja solução, nesses casos, o Centro de Valorização da Vida é uma alternativa para conversar.

Informações sobre o atendimento pelo número: **188**

Ou pelo site: <https://www.cvv.org.br/quero-conversar/>

Você gostaria que falássemos de algum assunto ou tem sugestões? Clique aqui e escreva para a gente!

Estamos Juntos
Após para pensar de saúde

MANUAL DE ABORDAGEM TÉCNICA A TENTATIVAS DE SUICÍDIO EM PLATAFORMAS DE TRENS E METRÔS

- Parceria com a Escola Superior de Bombeiros do Estado de São Paulo, a partir de 2018, para o treinamento dos empregados na técnica de Abordagem a Tentativas de Suicídio.

- Major Diógenes Munhoz, idealizador da técnica, aplica para os empregados um modelo de capacitação voltado para as características do transporte sobre trilhos e deve capacitar mais de 1400 empregados até o final de 2019.

- Customizou o "Manual de Abordagem Técnica a Tentativas de Suicídio em Plataformas de Trens e Metrô", material inédito que identifica perfis de potenciais "tentantes" de suicídio nos sistemas metroferroviários.





OBRIGADA!



cguedes@metrosp.com.br

