

MELHORIA DA QUALIDADE NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DE TRANSPORTE COLETIVO PORTADORES DE DEFICIÊNCIAS E MOBILIDADE REDUZIDA (PPD's)

**Adelita Barbosa Lemos
Gontran Gifoni Neto
Maria de Fátima Albuquerque Lira
Viviane Fernandes Heredia**
Empresa de Trânsito e Transporte Urbano S/A – Ettusa/Fortaleza

1. INTRODUÇÃO

Os direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência são exatamente os mesmos dos demais cidadãos. O que ocorre, no entanto, é que para as PPD's exercerem muitos desses direitos, torna-se indispensável a adoção de medidas especiais.

Fortaleza está desenvolvendo Projeto de Adequação do Sistema de Transporte Público ao Usuário Portador de Deficiência e Mobilidade Reduzida, tendo como uma das metas a qualificação dos profissionais que atuam no setor de transportes.

A garantia de que a utilização dos transportes seja acessível e de qualidade para todos não diz respeito apenas à formulação de leis, equipamentos e mobiliários adequados. Foi comprovado através de pesquisa que um dos maiores índices de reclamações e dificuldades encontradas na utilização do sistema de transportes diz respeito a falta de preparo dos condutores para um trato mais humano com a sociedade como um todo, sobretudo, àquelas pessoas que apresentam certo grau de dificuldade para exercer seu direito ir e vir com dignidade.

A implementação das orientações, recomendações e sugestões inseridas no Conteúdo Programático do Curso proposto é de fundamental importância para o cumprimento dos Direitos Humanos e Civis no que se refere à condução de PPD's com qualidade nos meios de transportes públicos.

Este trabalho tem por objetivo propor um programa de qualificação para os profissionais que atuam no transporte público de passageiros para que venham prestar um serviço de qualidade a todos os cidadãos que utilizam o sistema de transporte público e sobretudo às pessoas portadoras de deficiência e de mobilidade reduzida.

2. PESQUISA DE CAMPO

Foi realizada pesquisa no período de Janeiro a Março de 2.000 nas associações formais de pessoas portadoras de deficiência, escolas, centros de fisioterapia e institutos . A tabela 01 a seguir apresenta os principais resultados obtidos na mesma.

Em alguns casos, a pesquisa foi aplicada por equipe da ETTUSA, em outros por equipe da própria instituição. Em qualquer dos locais de pesquisa buscou-se a melhor representatividade possível dentro das limitações de tempo e espaço, sempre contando com a boa vontade das associações envolvidas.

Foram aplicados 1.060 formulários na pesquisa, levantando-se dados relacionados ao perfil sócio-econômico do usuário e de sua família, sua localização geográfica, seus desejos de viagens, principais pontos de destino e linhas do SIT utilizadas, além da avaliação qualitativa da deficiência apresentada e suas sugestões/reclamações quanto à melhoria do serviço de transporte coletivo de Fortaleza.

TABELA 01. O Que Você Julga Necessário Para Adequar O Sistema de Transporte Às Suas Necessidades?

Grupo de Respostas	NºResp.
Cumprir Lei, Estacionamento Especial, Televisão nos veículos, Segurança Pública e Integração com Região Metropolitana	7
Transporte Escolar para Deficientes	9
Fiscalização e Filas Especiais nos Terminais	9
Liberar maior número de vales transporte para Deficientes e Acompanhantes	35
Capacitar Operadores	69
Ampliar Frota, Linhas e Itinerários	81
Garantir acesso pela porta dianteira dos coletivos	84
Instalar sinalização vertical, horizontal e semáforos de frente aos institutos, com fase especial para passagem de pedestre	104
Adequar os veículos para portadores de deficiência com elevador, rebaixe dos degraus, comunicação visual, comunicação sonora, assentos especiais e cadeira de rodas	106
Instituir Passe livre	410

3. O CURSO

Tendo em vista o resultado da Pesquisa, a ETTUSA em parceria com o SEST/SENAT, desenvolveu um programa de treinamento e qualificação para operadores e funcionários das empresas de transporte coletivo que operam no SIT-FOR. O curso, “QUALIFICAÇÃO DE OPERADORES PARA ATENDIMENTO DE QUALIDADE AOS USUÁRIOS DE TRANSPORTE COLETIVO PORTADORES DE DEFICIÊNCIA E MOBILIDADE REDUZIDA”, se propõe a qualificar profissionais que atuam no transporte público de passageiros.

4. OBJETIVO

Qualificar profissionais para a atuação junto às organizações, multiplicando informações e metodologias referentes à condução com qualidade e respeito humano a todos os colaboradores que atuam no transporte de pessoas portadoras de deficiência e de mobilidade reduzida, na perspectiva da convivência com a diversidade e da prestação de serviços de qualidade a todos os cidadãos que utilizam o sistema público e coletivo de transporte.

5. PÚBLICO ALVO

Foram considerados como público alvo os cerca de 8.000 profissionais (motoristas, trocadores e fiscais) advindos das 22 (vinte e duas) empresas operadoras que atuam no Sistema Integrado de Fortaleza e profissionais de operação de trânsito e transporte do Órgão Gestor.

6. MODELO METODOLÓGICO DA PROPOSTA

Esta proposta foi desenvolvida contemplando as etapas abaixo:

- a) Realização do Curso para os Multiplicadores;
- b) Multiplicação do treinamento junto aos funcionários das empresas operadoras;
- c) 1º Encontro de Acompanhamento aos Multiplicadores (dois meses após a realização do Curso);
- d) 2º Encontro de Acompanhamento aos Multiplicadores (dois meses após o 1º Encontro de Acompanhamento);
- e) Implantação de Sistema de Acompanhamento e Avaliação de médio e longo prazos, envolvendo profissionais da ETTUSA, Sest/Senat e representantes das entidades das PPD's, objetivando a manutenção e o aperfeiçoamento da ação deslanchada. Esta etapa

dará prosseguimento à realização do 2º Encontro de Acompanhamento aos Multiplicadores.

Durante os Encontros de Acompanhamentos serão avaliados os primeiros impactos da nova prática, tanto em relação ao trabalho dos Multiplicadores, quanto à atuação dos motoristas, cobradores e pessoal da gestão do Sistema Integrado de Transporte, além da receptividade da parte dos usuários do Sistema de Transportes, oportunizando, inclusive, os devidos ajustes e reorientações para o deslançar duradouro da ação educativa.

7. METODOLOGIA DO CURSO

- Aulas expositivas, onde foram englobados aspectos teóricos através dos quais os participantes adquiriram informações, revisaram e atualizaram concepções, ampliando sua visão como profissionais e como pessoas;
- Parte prática, realizada através de simulações e vivências, onde foram estimulados, criativamente, a experimentar situações pedagógicas em que poderiam sentir-se “no lugar do outro” (aprendizagem empática), podendo realizar trocas de sensações, comportamentos e experiências, podendo predispor-se a encampar novas posturas e ações em seu cotidiano profissional / pessoal.

8. CONTEÚDO PROGRAMÁTICO

MÓDULO	CARGA
MÓDULO I 1. Relacionamento interpessoal na condução de passageiros; 2. Trânsito, espaço de cidadãos em constante formação; 2.1. O comportamento humano em situações de trânsito; 2.2. Localização espacial do cidadão; reconhecendo os elementos com os quais interage no trânsito; 3. Situando e compreendendo o tema da condução de passageiros portadores de necessidades especiais;	6 horas-aula
MÓDULO II 1. Elementos de Legislação Municipal, Estadual e Federal referentes aos direitos/deveres da pessoa portadora de deficiência; 2. O Código de Trânsito Brasileiro e suas referências ao transporte de passageiros especiais;	2 horas-aula

MÓDULO III 1. Identificando as especificidades dos diversos subgrupos de passageiros especiais/ mobilidade reduzida, enquanto usuários de transporte: portadores de deficiência motora, surdos, cegos, doentes mentais, pacientes renais crônicos, ostomizados, aidéticos, grávidas, idosos, crianças, analfabetos;	6 horas-aula
MÓDULO IV 1. Direção preventiva para transportadores de pessoas portadoras de deficiência e mobilidade reduzida; 2. Habilidades e procedimentos no embarque, condução e desembarque desses passageiros;	4 horas-aula
MÓDULO V 1. Técnicas básicas de didática e dinâmica de grupo para condução de turmas de treinamento.	2 horas-aula
TOTAL	20 HORAS-AULA

9. REALIZAÇÃO DO CURSO

As aulas foram ministradas nas dependências do SEST/SENAT Capit-23 – Centro Assistencial e Profissional Integrado do Trabalhador em Transporte, na cidade de Fortaleza, no período de setembro à novembro de 2000 tendo sido inicialmente realizado o treinamento de 5 turmas compostas cada uma de 25 integrantes, totalizando 125 profissionais.

As quatro primeiras turmas do curso foram compostas por profissionais dos setores Administrativos e de Recursos Humanos das Empresas operadoras do SIT-FOR, bem como da própria ETTUSA, responsáveis pela execução e elaboração de planos de aulas para seus respectivos funcionários.



Figura 1:Aula prática para sentir as dificuldades encontradas pelas PPD's



Figura 2: Embarque de alunos em ônibus com elevador eletro-hidráulico para vivência em aula prática e interior de ônibus com elevador – local destinado à cadeirantes.



Figura 3: Treinamento de operadores na locomoção e desembarque de aluno.



Figura 4: Aula prática na Praça Coração de Jesus (centro de Fortaleza). Aluno de muletas.



Figura 5: Praça Coração de Jesus – Vivência: deficientes visuais.

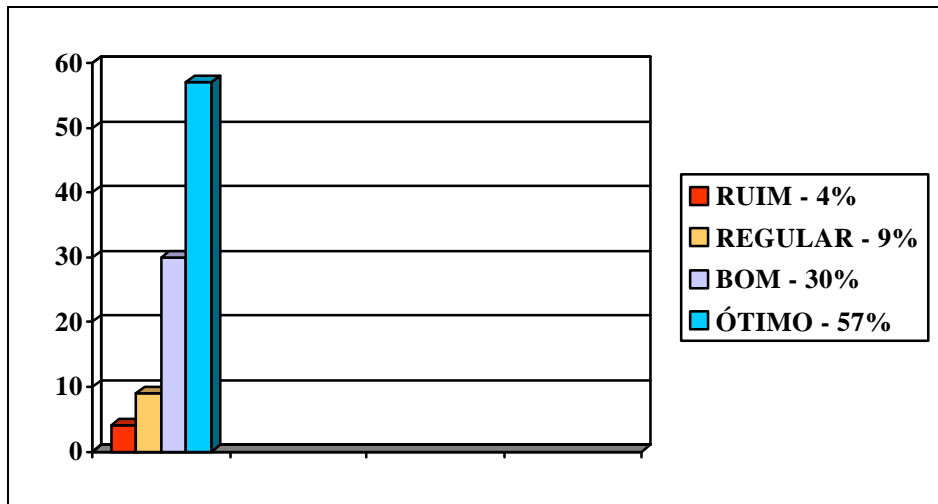
10. AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO

Ao longo do curso foi aplicado um formulário através do qual os alunos fizeram suas avaliações em relação às aulas ministradas.

Os resultados desta avaliação apresenta-se na tabela abaixo.

AVALIAÇÃO DO TREINAMENTO	RUIM		REGULAR		BOM		ÓTIMO		Total de alunos
	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	Quant.	%	
Qualidade do trabalho apresentado	0	0,00	4	14,00	8	31,00	13	55,00	25
Distribuição da carga horária	2	7,50	4	14,00	6	23,50	13	55,00	25
Conteúdo teórico do programa	0	0,00	2	7,50	8	31,00	15	61,50	25
Conteúdo prático do programa	2	7,50	0	0,00	8	31,00	15	61,50	25
Qualidade do material didático	0	0,00	1	4,00	7	26,50	17	69,50	25
Exercício de fixação	2	7,50	3	11,00	8	31,00	12	50,50	25
Adeq. Do conteúdo à realidade do trabalho	2	7,50	3	11,00	7	26,50	13	55,00	25
Média geral da avaliação	8	4,0%	17	9,0%	52	30%	98	57%	

GRÁFICO DA AVALIAÇÃO GERAL DO CURSO



11. REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes. 1975 e Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência. 3 de dezembro de 1982.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DE SAÚDE (OMS). Classificação Internacional das Deficiências, Incapacidades e Desvantagens (1980). In Um Manual de Classificação das Conseqüências das Doenças. Lisboa: Secretariado Nacional de Reabilitação, 1995.

BORGES, C.M.A. Proposição metodológica para avaliação das necessidades dos usuários de transportes – uma consideração teórica, PET/COPPE/UFRJ, maio, 1991, Rio de Janeiro. (Dissertação de Mestrado)

Adelita Barbosa Lemos (adelita@ettusa.ce.gov.br)

Gontran Gifoni Neto

Maria de Fátima Albuquerque Lira

Viviane Fernandes Heredia

Divisão de Planejamento de Transportes (DIPLA) / Divisão de Recursos Humanos

Empresa de Trânsito e Transporte Urbano S/A – ETTUSA
Av. dos Expedicionários 5677 , Vila União CEP. 60410 –411
Fortaleza – Ceará.