

PROGRAMA DE COMBATE AO ABUSO SEXUAL NO METRÔ DE SÃO PAULO

Cecilia Guedes – cguedes@metrosp.com.br

Eliana Pimentel – eliana.pimentel@metrosp.com.br

Fernando Moreno – fmoreno@metrosp.com.br

Marcos Borges – mlborges@metrosp.com.br

Colaboradores: Nana Soares – Ana Carolina Nunes – Rubens Menezes – Adele Nabhan – Valeria Cabral
Bellangela Marcon – Fernanda Farias – Fausto Gomes

Apoio: DO / Mario Fioratti – DA / Alfredo Falchi – GOP / Wilmar Fratini

22ª Semana de Tecnologia Metroferroviária



Campanha “VOCÊ NÃO ESTÁ SOZINHA”



Vagão Rosa



Ato Feminista Contra o Vagão Rosa – Julho 2014

Vagão Rosa

- Brasil: **Rio de Janeiro** (abril de 2006) e o de **Brasília** (julho de 2013) instituíram carros exclusivos para mulheres
- **Cidade do México**, México - apenas em algumas linhas, dois carros segregados para mulheres e crianças;
- **Cairo**, Egito - dois carros segregados, durante o horário de pico. Após 9h, apenas um carro segregado;
- **Mumbai**, Índia - trens exclusivos para as longas viagens cidade-subúrbio.
- **Jakarta**, Indonésia - carros e também trens segregados, alternados;
- **Tóquio**, **Osaka**, Japão. As práticas variam de acordo com a operadora, inclusive dentro da mesma cidade.

Vagão Rosa

Londres, Inglaterra - abandonou a prática de carros segregados em 1977 por entender que a medida feria a igualdade de gêneros.

Em 2013, lançou uma campanha que consistiu em preparar a polícia que atua nos metrô para cuidar dos casos de abuso e, ao mesmo tempo, conscientizar as mulheres sobre a importância de prestar queixa.

O problema do Vagão Rosa é que:

1-Fere a igualdade de gêneros

2-Inviabilidade prática/operacional (55% de mulheres no Metrô-SP)

3-Fere a dignidade/individualidade (Casos delicados: mães com filhos, mulheres acompanhando idosos, **transgêneros** e não-binários, etc etc etc)

Estimativa: 4 milhões de passageiros – 4.000(0,1%) a 24.000(0,6%) de passageiros

Combateremos o Vagão Rosa, argumentando sua inviabilidade e o retrocesso que representa



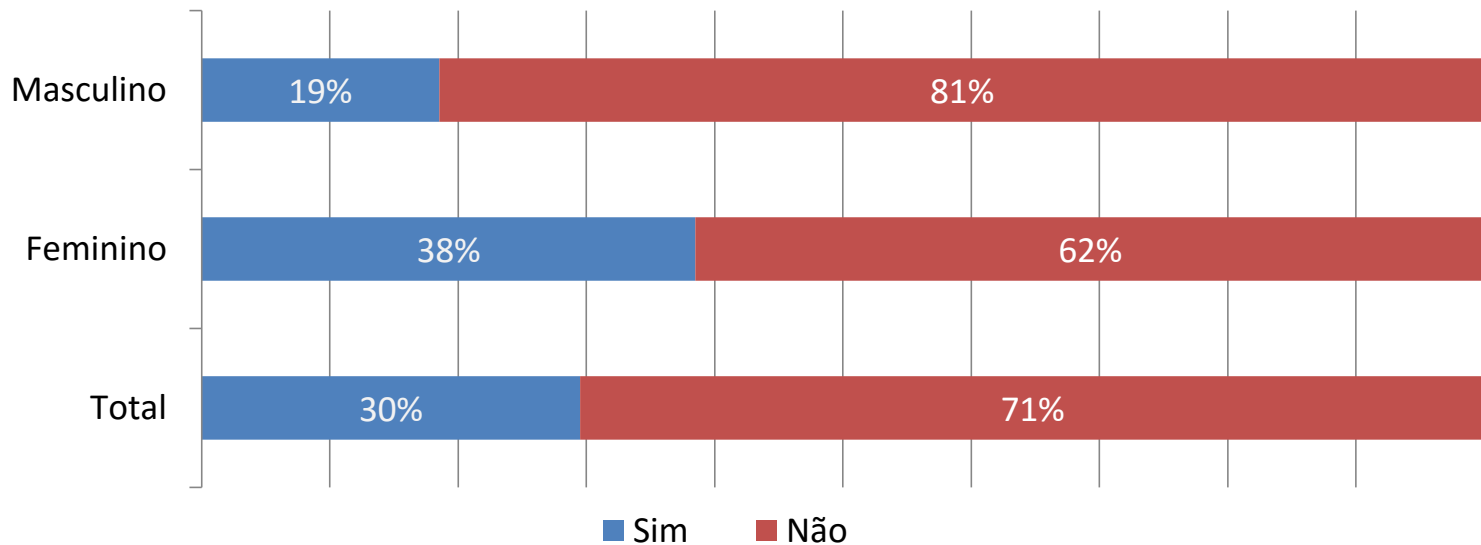
E estabelecemos parcerias...



- +Defensoria Pública +ThinkOlga
- +AsAs(Associação das Advogadas, Estagiárias e Acadêmicas de Direito do Estado de São Paulo)
- + OAB/SP
- +Usuárias do Metrô

PESQUISA PARA MELHOR ENTENDER A PERCEPÇÃO DO PROBLEMA

Já sofreu abuso sexual, importunação ou cantada desrespeitosa no METRÔ?



Programa de Combate ao Abuso

- Elaborado em conjunto com usuárias representantes de movimentos de mulheres que nos procuraram para discutir o tema

Tomando como base a Política Nacional de Enfrentamento à Violência contra a Mulher:

TRÊS DIRETRIZES:

Foco na Vítima

Prevenção

Responsabilização

TRÊS EIXOS DE ATUAÇÃO:

A) Acolhimento e empoderamento das mulheres

B) diminuir a impunidade -> diminuir o abuso

C) Promover a Igualdade de Gênero no Metrô, inclusive junto ao seu público interno

Medidas tomadas

- ✘ Contatos com grupos de ativistas do movimento feminista e usuárias que se voluntariaram para ajudar na elaboração do Programa e das peças da campanha
- ✘ Sensibilização dos empregados de linha de frente por meio de Palestra apresentada por Juliana de Faria e Nana Lima do ThinkOlga e pela Dra. Ana Rita Souza Prata da Defensoria Pública do Estado de São Paulo
- ✘ Flyer de Orientação para todos empregados da Operação
- ✘ Campanhas com Cartazes em trens e estações, PA, Tv Minuto, Facebook, Twitter, Rádio

Em breve....

- ✘ Aplicativo para denúncias (Metrô Conecta)
- ✘ Treinamento regular de todos os empregados operativos



Gestor, a sua presença é muito importante!
Esperamos você no Pátio Jabaquara, dia 22.

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.

Apesar de 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 delegacia 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.

METRÔ

Detalhe do Flyer

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.

A Campanha

Da Elaboração

Contou com a participação voluntária de empregados de várias áreas da empresa e também de usuários colaboradores.

Também contou com usuários voluntários, estimulando a denúncia.

Do conteúdo

A campanha mostra empregados da segurança (uniformizados e à paisana) e empregados diversos no CCO (destacando assim a tecnologia usada no monitoramento do sistema)

O SMS-Denúncia é divulgado em todas as peças como a ferramenta preferencial de comunicação.

A campanha também busca envolver os demais usuários na defesa e apoio a vítima.



DESENVOLVIMENTO = INVESTIR AVANÇAR

Mensuração dos Resultados



| | Masc | Fem | Total |
|----|------|-----|-------|
| 1° | 56% | 53% | 54% |



| | Masc | Fem | Total |
|----|------|-----|-------|
| 3° | 33% | 19% | 25% |



| | Masc | Fem | Total |
|----|------|-----|-------|
| 2° | 35% | 44% | 40% |



| | Masc | Fem | Total |
|----|------|-----|-------|
| 4° | 14% | 20% | 17% |



| | Masc | Fem | Total |
|----|------|-----|-------|
| 5° | 6% | 8% | 7% |

Mensuração dos Resultados

Lembrança da Campanha

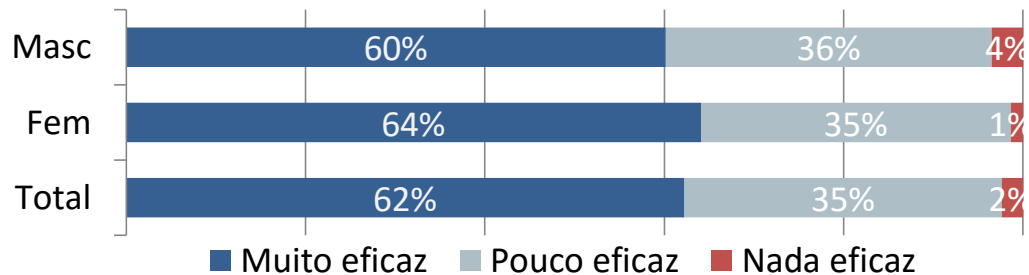


| Onde você viu ou ouviu as mensagens da Campanha ? | Masc | Fem | Total |
|---|------|-----|-------|
| Cartazes nos trens | 56% | 55% | 55% |
| Tv Minuto (Tv dentro do trem) | 53% | 45% | 49% |
| Mensagens sonoras nos trens/estações | 44% | 47% | 45% |
| Cartazes nas estações | 41% | 39% | 40% |
| Facebook | 2% | 2% | 2% |
| Twitter | 2% | - | 1% |
| Site do Metrô | 1% | - | - |
| Outros locais | 12% | 6% | 9% |

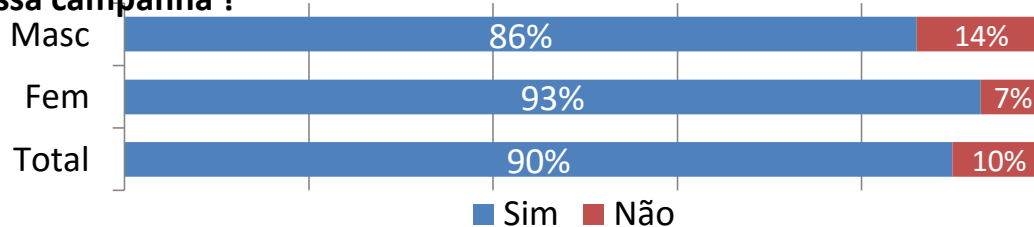
Apenas dentre os que lembraram da campanha espontaneamente.

Mensuração dos Resultados

Fazer campanhas é um modo eficaz de combater os abusos sexuais ?



Você como usuário(a), se sentiu representado(a) por essa campanha ?



Em geral a Campanha é avaliada de modo positivo. 4 em cada 5 pessoas aprovam a campanha

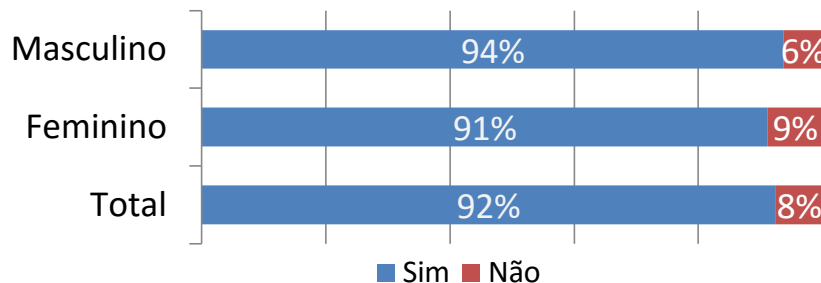
As pessoas também entendem que a campanha é, em geral, um meio eficaz de combater o problema do abuso sexual.

9 em cada 10 pessoas se sentiram representadas pela campanha.

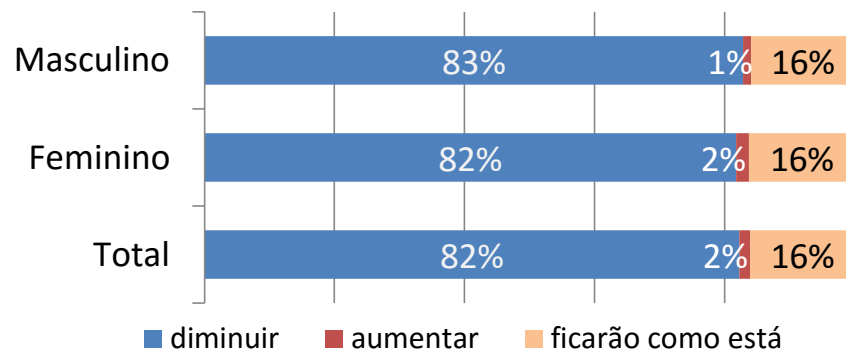
Mensuração dos Resultados

| Avaliação da Campanha (Em valores percentuais %) | Avaliação Geral | | |
|---|-----------------|-----------|-----------|
| | Masc | Fem | Total |
| Muito ruim | - | - | - |
| Ruim | 2 | 2 | 2 |
| Regular | 22 | 16 | 19 |
| Bom | 56 | 57 | 57 |
| Muito bom | 20 | 25 | 22 |
| Soma Bom+Muito Bom | 76 | 82 | 79 |

Acredita que as pessoas irão denunciar mais os casos de abuso sexual depois desta campanha ?



Acredita que com a campanha os casos de abuso sexual irão:



Mensuração dos Resultados

Após lançamento da campanha, já se verifica um significativo aumento das notificações de abuso sexual como demonstram os quadros abaixo:

| Ano: | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016* |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|-------|
| Denúncias de Abuso via SMS | 12 | 8 | 10 | 61 | 165 | 118 |
| Boletins de Ocorrência Registrados | | | 76 | 120 | 143 | 82 |

* até jul/2016

*Consideramos importante que (...) seja **explícito a questão do estímulo às denúncias, considerado um resultado positivo e desejado. O aumento das denúncias não representa um retrocesso do problema mas, ao contrário, um avanço em seu combate.***

Sentença Processo Conar

Ao analisar as estatísticas apresentadas pela Defesa, fica claro que a atuação principal do serviço de denúncias funciona. Em 2015 foram recebidas 51.334 mensagens sobre os mais diversos assuntos, a maioria absoluta voltada para questões mais rotineiras, como combater o comércio irregular.

Em comparação não surpreende que o SMS Denúncia contra abusos sexuais tenha um índice de notificação tão baixo para um serviço que transporta mais de 1 bilhão de pessoas por ano. Isso está em linha com o comportamento padrão das vítimas que é de se manter em silêncio, não denunciar.

2014- 61
2015 – 165
2016 – 42 (janeiro a março)

No entanto o número de boletins de ocorrências e de suspeitos detidos e encaminhados para a DELPOM em 2015 , após o início da campanha é muito positivo (101 indivíduos ou 86%)

Nesse contexto é extremamente positivo a Companhia do Metrô ter criado um serviço de denuncia para esse tipo de abuso. Seus efeitos didático e inibidor não podem ser minimizados, por mais que existam falhas no atendimento.

Em que pesem a persistencia de muitos problemas que comprometem a qualidade de atendimento e mascaram a violencia institucional que as mulheres frequentemente sofrem sempre que vão pedir ajuda, acredito que a campanha realizada pelo Metrô não peca pela falta de ética nem se enquadra no Artigo 27, dando informações falsas e induzindo o consumidor ao êrro.

Sentença Processo Conar

O local onde o abuso ocorre, em geral em um trem superlotado, com paradas frequentes onde o agressor pode facilmente fugir, é mais uma barreira para que a vítima possa resolver in loco, imediatamente, o problema. No entanto, o índice de efetividade declarado pela Defesa (86%) é alentador e avaliza o sistema.

Uma breve análise da comunicação no fanpage do Metrô mostra uma empresa gentil, atenta e pronta a receber queixas e sugestões de seus passageiros. Isso permite criar um ambiente cada vez mais colaborativo para construir o maior patrimônio que uma empresa deve ter: confiabilidade

Ao apostar em treinamento especializado e capacitação para seus funcionários para lidar com esse problema, no aperfeiçoamento de canais corretos para receber as suas queixas, em desenvolver intensas campanhas didáticas e de conscientização para todos os públicos o Metrô estará prestando um serviço inestimável à mulher e à família brasileira.

Eventuais falhas não podem comprometer ações positivas como o **SMS-Denuncia**. Elas devem contar cada vez mais com o apoio integral da sociedade, para coagir esse tipo de comportamento infame e anti-social, sob um controle e fiscalização ininterruptos e rigor punitivo.

VOTO PELO ARQUIVAMENTO

Repercussão na Mídia

BBC: http://www.bbc.com/portuguese/noticias/2015/10/151015_campanha_abuso_metro_rm

Folha/UOL: <http://www1.folha.uol.com.br/bbc/2015/10/1694664-como-mobilizacao-de-2-jovens-levou-o-metro-de-sp-a-agir-contr-a-abuso-sexual.shtml?cmpid=facefolha>

Terra: <http://noticias.terra.com.br/brasil/cidades/como-a-mobilizacao-de-duas-jovens-levou-o-metro-de-sp-a-agir-contr-a-abuso-sexual,270722c44623b9316b117508054d89c1eq9udmvr.html>

Globo: <http://g1.globo.com/jornal-hoje/noticia/2015/10/casos-de-abuso-sexual-no-metro-de-sao-paulo-crescem-64.html>

<http://gshow.globo.com/programas/encontro-com-fatima-bernardes/videos/t/cenas/v/conheca-campanha-voce-nao-esta-sozinha/4601064/>

R7: <http://noticias.r7.com/sao-paulo/metro-de-sao-paulo-quer-que-delegacia-da-mulher-cuide-dos-casos-de-assedio-26092015-1>

EBC/Tv Brasil: <http://tvbrasil.ebc.com.br/reportersaopaulo/episodio/casos-de-abuso-sexual-no-metro-ja-chegam-a-169-este-ano>

PROGRAMA DE COMBATE AO ABUSO SEXUAL NO METRÔ DE SÃO PAULO

Cecilia Guedes – cguedes@metrosp.com.br

Eliana Pimentel – eliana.pimentel@metrosp.com.br

Fernando Moreno – fmoreno@metrosp.com.br

Marcos Borges – mlborges@metrosp.com.br

Colaboradores: Mariana Soares – Ana Carolina Nunes – Rubens Menezes – Adele Nabhan – Valeria Cabral
Bellangela Marcon – Fernanda Farias – Fausto Gomes

Apoio: DO / Mario Fioratti – DA / Alfredo Falchi – GOP / Wilmar Fratini

22ª Semana de Tecnologia Metroferroviária

