

Mecanismo de política pública comportamental aplicado ao Metrô-DF para redução de acidentes nas plataformas

André Freitas¹

Questão de política pública

Não raras vezes, os meios de comunicação apresentam notícias, inclusive com desfechos trágicos, sobre acidentes ocorridos nas plataformas das estações do metropolitano – meio de transporte urbano sobre trilhos –, conhecido popularmente como “metrô”.

A título exemplificativo, é possível extrair com relativa facilidade em portais de busca na internet as seguintes notícias: (I) “Homem cai no trilho do Metrô e Linha 3-Vermelha pára em SP” (ESTADÃO, 2008); (II) “Mulher morre ao cair nos trilhos do metrô; houve tumulto em estação” (GAZETA DO POVO, 2013); (III) “Nº de acidentes com passageiros na linha amarela do Metrô de SP cresce 33% em um ano.” (UOL, 2017); e (IV) “Cadeirante que caiu nos trilhos do Metrô-DF continua em estado grave” (G1, 2019). Dentre as notícias supracitadas, para o desenvolvimento desta análise, merecem ser destacadas a primeira e a terceira, notadamente pelos trechos a seguir:

O Metrô vai apurar se foi uma tentativa de suicídio, se o homem foi empurrado ou se foi um acidente causado pelo empurra-empurra na plataforma. (ESTADÃO, 2008)

“Apesar de a linha 4 ser toda bonita e tecnológica, é precária na fluidez das pessoas”, diz o operador de atendimento Lucas Natale, 18. “Como os passageiros têm que entrar e sair pelas mesmas portas, às vezes não dá tempo de todo mundo entrar, e aí vira uma muvuca”. (UOL, 2017)

Pontualmente, o cerne das explicações indica um dos principais problemas vividos pelos usuários dos metrôs brasileiros: o tumulto no embarque e no desembarque.

Muitos acidentes não são relatados aos responsáveis por esse sistema de transporte urbano, e, tampouco, serão objetos de notícias nos meios de comunicação, em geral, em função da baixa gravidade do ocorrido. Isto porque são considerados “acidentes” apenas o que demandam encaminhamento médico (UOL, 2017).

Comumente, os usuários frequentes do metrô são surpreendidos por situações de quedas, tropeços, empurrões e outras que os submetem ao risco de acidentes. Esse cenário está atrelado ao expressivo número de passageiros,

¹ Possui graduação em Administração, MBA em gestão pública pela Universidade Católica de Brasília (UCB) e Mestrado em Administração Pública pelo IDP. Gerente de Relações Institucionais na Associação Brasileira das Indústrias de Refrigerantes e de Bebidas não Alcoólicas (ABIR) com mais de 15 anos de experiência na área de relações institucionais nos setores de comunicação, bebidas não alcoólicas e consultorias políticas.

combinado naturalmente com os horários exíguos de cada um, que fazem opção por não relatar os acidentes sofridos (AGÊNCIA BRASIL, 2012).

Os termos “empurra-empurra” (ESTADÃO, 2008) e “muvuca” (UOL, 2017) expressam claramente as dificuldades enfrentadas pelos usuários nas estações de metrô, especialmente nos horários de grande circulação (horário de pico), pois não há uma relação aceitável entre o volume de passageiros nesses períodos e a organização promovida para acessar o transporte nas estações.

Assim, desconsiderado, para os fins desta análise, o nível educacional de cada passageiro, tem-se a possibilidade de propor uma alternativa baseada nas ciências comportamentais para evitar a ocorrência de acidentes durante o embarque ou o desembarque de usuários do metrô.

Diagnóstico tradicional do problema

Em geral, os usuários se posicionam no interior do metrô e nas plataformas das estações de forma aleatória.

No interior do transporte ou na plataforma a situação é ainda mais complexa nos horários de grande circulação, pois as pessoas não possuem muitas alternativas para aguardarem o momento do desembarque ou do embarque, respectivamente.

No momento do desembarque, ainda por considerar os horários de grande movimentação, são comuns situações em que os passageiros não conseguem se aproximar da porta, pois, dada a limitação de espaço físico, os demais passageiros não têm condições de ceder a distância mínima necessária para as saídas.

Acrescenta-se ainda o movimento contrário daqueles que aguardavam na plataforma e, após a chegada do metrô, se esforçam para embarcar.

Assim, após considerar toda essa narrativa, tem-se configurada uma situação de significativa confusão.

Em outras palavras, significa que não existem regras claras ou os passageiros não estão familiarizados com o aparato normativo, para o embarque ou o desembarque nas estações de metrô.

Em tese, a ausência de procedimentos claros não constitui algo estritamente negativo, pois garante a liberdade de escolha dos usuários por locais com menos aglomeração.

As empresas responsáveis pela governança das estações limitam-se a garantir uma distância mínima de segurança entre a plataforma e o metrô, sinalizada por uma faixa amarela, e a alertar sobre a referida faixa, com a exposição de placas com frases como “Aguarde atrás da faixa amarela” e avisos sonoros como “Preserve a sua vida, aguarde os trens atrás da faixa amarela”.

Diante do exposto, mesmo com a adoção da faixa amarela e de mensagens sobre o necessário respeito à sinalização, constata-se a ausência de sistemas de incentivos para o efetivo respeito ao espaço de terceiros e à própria integridade física do usuário do metrô.

Estrutura atual da política pública

Cada companhia responsável pelo metropolitano nas diversas cidades ao redor do mundo adota um sistema próprio para a preservação da segurança dos usuários e para a garantia da qualidade dos serviços prestados.

Para o cumprimento deste trabalho, serão utilizados os mecanismos adotados pela Companhia do Metropolitano do Distrito Federal (Metrô-DF).

O Metrô-DF, mesmo sendo um sistema de baixa complexidade, se comparado ao de grandes cidades, como São Paulo (Brasil) ou Londres (Inglaterra), ainda assim conta com a circulação de aproximadamente 160 mil pessoas por dia, distribuídas pelas 24 estações do Distrito Federal (METRO-DF, 2019).

Não obstante, o Governo do Distrito Federal publicou o Decreto nº. 26.516, de 30 de dezembro de 2005 (METRO-DF, 2005), que instituiu o “Regulamento de Transporte, Tráfego e Segurança do Metropolitano do Distrito Federal”, com regras relativas a diversos aspectos, tais como bilhetes e cartões, empregados, estações, gratuidades, operação, passe estudantil, pontos de vendas, proibições, segurança e sistema de controle e sinalização.

Dentre as definições trazidas pelo referido Decreto, destaca-se a relativa à faixa amarela, prevista no inciso VIII, artigo 3º (METRO-DF, 2005), nos seguintes termos: “Faixa Amarela - Linha demarcatória indicada no piso da plataforma, que por razões de segurança não pode ser ultrapassada pelo usuário, a não ser durante o embarque e desembarque propriamente ditos, com o trem parado e as portas dos carros abertas”. Ademais, no campo das proibições, previstas no artigo 15, cumpre sublinhar os seguintes incisos:

I - infringir a sinalização;

IV - praticar qualquer ato de que resulte embaraço ao serviço ou que possa acarretar perigo ou acidente;

VII - ultrapassar a faixa de segurança da plataforma, a não ser para entrar e sair do trem quando este já estiver parado;

XVIII - tomar atitudes que induzam ao pânico ou causem tumulto; (METRO-DF, 2005)

Neste contexto, verifica-se que o modelo da normatização impositiva (CAMPOS FILHO e PAIVA, 2017) – procedimento burocrático –, notadamente pela gama de dispositivos relativos às proibições, inclusive mencionado no próprio conceito de “faixa amarela”, em vigor desde 2005, não foi suficiente para mitigar a ocorrência de acidentes nas plataformas de embarque e desembarque do Metrô-DF.

Elementos comportamentais não considerados no diagnóstico

As placas e os avisos sonoros com alertas aos usuários sobre a importância de aguardar a chegada do metrô atrás da linha amarela são simples e intuitivos, se comparados às regras previstas no Decreto nº. 26.516.

É possível supor que parte significativa dos usuários do metrô não tenham conhecimento da existência do referido Decreto, embora tenham de algumas

regras em função do empirismo, ou seja, por experiências e observações cotidianas, advindas da própria utilização dos serviços – possibilidade de realizar o que todos fazem.

Trata-se de um aspecto que necessita ser mais explorado pela administração pública. O comportamento humano, em muitos casos, se avaliado da maneira correta, fornecerá subsídios concretos que poderão ser determinantes para a eficácia da política pública (CAMPOS FILHO e PAIVA, 2017).

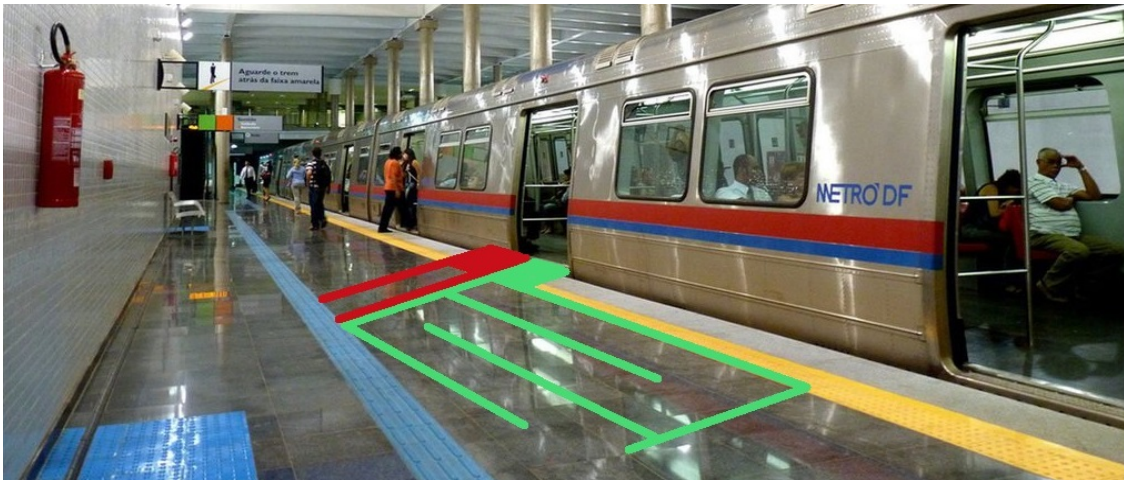
Com o intuito de ampliar os níveis de respeitabilidade da faixa amarela e tentar, minimamente, organizar os embarques e os desembarques do metrô, tem-se alguns aspectos que poderiam ser considerados – sob o viés do “SIMPLESMENTE” (CAMPOS FILHO e PAIVA, 2019):

- Simplificação: mecanismo que pode compensar – pelo menos parcialmente – a limitação no processamento de informações inerente ao ser humano.
 - Incentivos: viés do presente.
 - Mensageiro: a pessoa responsável por transmitir a mensagem influencia significativamente como a mensagem será recebida pelos destinatários.
 - Priming: a exposição a eventuais estímulos ou eventos pode induzir de forma inconsciente comportamentos subsequentes.
 - Lembretes: os lembretes auxiliam no direcionamento da atenção aos objetivos.
 - Emoção: respostas emocionais a eventos podem ser rápidas e ocorrer antes da percepção consciente.
 - Saliência: o novo no campo perceptivo tende a ser o foco sobre o que é relevante para o bem-estar.
 - Modelos Mentais: visões baseadas no senso comum (culturais) influenciam a percepção dos indivíduos e as prováveis respostas a determinados eventos.
 - Ego: tendência em comportar de forma que sustente a impressão de uma autoimagem positiva.
 - Normas Sociais: as pessoas aprendem as normas sociais a partir do comportamento alheio.

Proposta de intervenção enriquecida pela perspectiva comportamental

Com o propósito de reduzir os acidentes no Metrô-DF, propõe-se a adoção de sinalizações no piso (adesivos), semelhantes às utilizadas em agências bancárias: formação de uma espécie de circuito indicativo para que os usuários possam alinhar-se um atrás do outro (filas).

Além disso, propõe-se a utilização das cores vermelha e verde para diferenciação dos circuitos de embarque e desembarque, respectivamente. A título de ilustração, tem-se a seguinte sinalização no piso para os usuários:



Do autor, 2019.

No mais, seria necessária também uma sinalização para que o transporte pare sempre na mesma posição, com o objetivo de evitar que as portas sejam posicionadas em locais diferentes das fileiras formadas em função dos circuitos desenhados no chão – a grosso modo, tem-se:



Do autor, 2019.

À luz dos aspectos comportamentais relacionados ao “SIMPLESMENTE” (CAMPOS FILHO e PAIVA, 2019), indicados no tópico anterior, é possível supor, em termos de expectativa quanto à adoção do sistema de sinalizações no piso (circuitos), as seguintes respostas dos usuários do Metrô-DF:

- Simplificação: a sinalização constitui uma proposta de baixo custo para implantação e de fácil assimilação pelos usuários, pois o modelo atualmente é adotado em outros ambientes, como agências bancárias, casas lotéricas e centros clínicos. Logo, não seriam necessários investimentos significativos para comunicação ou treinamento dos usuários.
- Incentivos: na medida em que um usuário se posiciona à frente do circuito, a tendência é que os demais usuários se sintam motivados a adotar o mesmo comportamento (positivo).

- Mensageiro: com o propósito de incrementar a medida, o Metrô-DF poderia disponibilizar, nos horários de grande circulação, um funcionário por plataforma para orientar os usuários a adotarem o circuito, no período inicial de implantação.

- Priming: assim como no campo “incentivos”, a ideia em termos de priming é submeter os usuários a eventos corretos/positivos (prêmio) que possam induzir de forma inconsciente o comportamento dos demais usuários que chegarem após o primeiro se posicionar à frente do circuito.

- Lembretes: sem prejuízo das placas e dos alertas sonoros relacionados à faixa amarela, recomenda-se a adoção de comunicados que sirvam como lembretes para os usuários, especialmente no período de introdução das sinalizações no piso.

- Emoção: a conduta correta de determinados usuários, através do uso do circuito, fará com que os outros usuários se sintam constrangidos caso não adotem o mesmo comportamento dos demais usuários naquela ocasião.

- Saliência: a novidade instalada no piso das plataformas de acesso ao Metrô-DF certamente servirá como mecanismo para reter a atenção de todos os usuários, sobre o modo correto de se posicionar enquanto aguarda a chegada do transporte.

- Modelos Mentais: usuários que não aderirem ao circuito sinalizado no piso serão pré-julgados pelos demais, pois a tendência é que o senso comum – as bases culturais das pessoas – o remeta a infratores, ou seja, indivíduos que não se importam com os demais e querem se beneficiar em detrimento dos demais.

- Ego: o uso do circuito servirá para amaciar o subconsciente dos passageiros, pois intrinsecamente será um instrumento capaz de promover a sensação da prática do correto, o que, conseqüentemente, transmitirá uma imagem positiva, de respeito ao espaço do próximo e de adesão a um sistema organizado.

- Normas Sociais: trata-se de um evento de replicação de bons exemplos, tendo em vista que a adoção do circuito induzirá todos no médio e no longo prazo a utilizarem intuitivamente o modelo, sem a necessidade de atenção às placas, aos alertas sonoros, aos lembretes ou às orientações dos instrutores do Metrô-DF.

Considerações Finais

Diante de todo o exposto, resta claro que as políticas públicas baseadas exclusivamente em procedimentos burocráticos (normas com obrigações, proibições e sanções, por exemplo), tendem a encontrar resistências no processo de implantação e, conseqüentemente, a eficácia pode ser comprometida.

Por outro lado, mecanismos que aproveitam o aparato instrumental relacionado ao comportamento humano geralmente são assentados em baixos custos e níveis elevados de aceitabilidade e de execução.

No caso específico do Metrô-DF, embora sem comprovações empíricas ou científicas, é possível supor que as sinalizações coloridas no piso das plataformas, para orientar o formato das filas de embarque e para apresentar uma alternativa de desembarque que não conflite com o embarque, pressupõe um

modelo simples que poderá alcançar o fim proposto: reduzir o número de acidentes, especialmente nos horários de grande circulação, em função da desordem do fluxo entre os passageiros que estão no processo de embarque e com os que estão no de desembarque.

Referências

AGÊNCIA BRASIL. Aumento do número de passageiros pode ser causa de acidentes em trens, aponta especialista. 2012. Disponível em: <<https://agencia-brasil.jusbrasil.com.br/noticias/3031320/aumento-do-numero-de-passageiros-pode-ser-causa-de-acidentes-em-trens-aponta-especialista>>. Acesso em: 30 jun. 19.

CAMPOS FILHO, A. C.; PAIVA, L. H. Insights comportamentais e políticas de superação da pobreza. International Policy Centre for Inclusive Growth. Research Brief. 5 págs. Brasília, 2017. Disponível em: <https://ipcig.org/pub/port/PRB60PT_Insights_comportamentais_politicas_de_su-peracao_da_pobreza.pdf>. Acesso em: 30 jun. 2019.

_____. Módulo 6- Caixa de Ferramentas. 2019. 82 slides.

DISTRITO FEDERAL. METRÔ-DF. Memórias. Brasília, 2019. Disponível em: <http://www.metro.df.gov.br/?page_id=4832>. Acesso em: 29 jun. 19.

_____. Decreto Nº 26.516, de 30 de dezembro de 2005. 2005. Disponível em: <<http://www.metro.df.gov.br/wp-content/uploads/2012/08/DECRETO-N%C2%BA-26516-RTTS.pdf>>. Acesso em: 29 jun. 19.

ESTADÃO. Homem cai no trilho do Metrô e Linha 3-Vermelha pára em SP. São Paulo, 2008. Disponível em: <<https://sao-paulo.estadao.com.br/noticias/geral,homem-cai-no-trilho-do-metro-e-linha-3-vermelha-para-em-sp,127254>>. Acesso em: 29 jun. 19.

G1. Cadeirante que caiu nos trilhos do Metrô-DF continua em estado grave. Distrito Federal, 2019. Disponível em: <<https://g1.globo.com/df/distrito-federal/noticia/2019/03/18/cadeirante-que-caiu-nos-trilhos-do-metro-df-continua-em-estado-grave.ghtml>>. Acesso em: 29 jun. 19.

GAZETA DO POVO. Mulher morre ao cair nos trilhos do metrô; houve tumulto em estação. São Paulo, 2013. Disponível em: <<https://www.gazetadopovo.com.br/vida-e-cidadania/mulher-morre-ao-cair-nos-trilhos-do-metro-houve-tumulto-em-estacao-em0ndhdz0fe05ybczvgeqgor2/>>. Acesso em: 29 jun. 19.

UOL. Nº de acidentes com passageiros na linha amarela do Metrô de SP cresce 33% em um ano. São Paulo, 2017. Disponível em: <<https://noticias.uol.com.br/cotidiano/ultimas-noticias/2017/01/16/n-de-acidentes-com-passageiros-na-linha-amarela-do-metro-de-sp-cresce-33-em-um-ano.htm>>. Acesso em: 29 jun. 19.