



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA BAHIA (UFBA)
ESCOLA POLITÉCNICA
MESTRADO EM ENGENHARIA AMBIENTAL URBANA (MEAU)**



SÍLVIA CAMARGO FERNANDES MIRANDA

**COMO ESTÁ O TRANSPORTE EM SALVADOR?
ANÁLISE DA QUALIDADE DO SISTEMA DE TRANSPORTE
COLETIVO POR ÔNIBUS ATRAVÉS DA PERCEÇÃO DAS
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

Salvador
2010

SÍLVIA CAMARGO FERNANDES MIRANDA

**COMO ESTÁ O TRANSPORTE EM SALVADOR?
ANÁLISE DA QUALIDADE DO SISTEMA DE TRANSPORTE
COLETIVO POR ÔNIBUS ATRAVÉS DA PERCEPÇÃO DAS
PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

Dissertação apresentada ao Curso de Mestrado em Engenharia Ambiental Urbana, Escola Politécnica, Universidade Federal da Bahia como requisito para a obtenção de grau de Mestre em Engenharia Ambiental Urbana.

Área de Concentração: Gestão do Território e Sistemas de Transporte

Orientadora: Profa.Dra. Ilce Marília Dantas Pinto de Freitas

Salvador
2010

M672 Miranda, Sílvia Camargo Fernandes

Como está o transporte em Salvador? Análise da qualidade do sistema de transporte coletivo por ônibus através da percepção das pessoas com deficiência / Sílvia Camargo Fernandes Miranda. – Salvador, 2010.

198 f. : il. color.

Orientador: Profa. Dra. Ilce Marília Dantas Pinto de Freitas

Dissertação (mestrado) – Universidade Federal da Bahia. Escola Politécnica, 2010.

1. Transportes coletivos – Qualidade – Salvador (BA). 2. Transportes Urbanos – Qualidade – Salvador (BA). 3. Deficientes físicos – Orientação e mobilidade. 4. Espaços públicos com acesso livre aos deficientes. I. Freitas, Ilce Marília Dantas Pinto de. II. Universidade Federal da Bahia. III. Título.

CDD.: 363.7

SÍLVIA CAMARGO FERNANDES MIRANDA

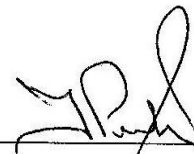
COMO ESTÁ O TRANSPORTE EM SALVADOR? ANÁLISE DA
QUALIDADE DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS
ATRAVÉS DA PERCEPÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Dissertação para obtenção do grau de Mestre em Engenharia Ambiental Urbana.

Salvador, 02 de setembro de 2010

Banca Examinadora:

Profa. Dra. Ilce Marília Dantas Pinto de Freitas
Universidade Federal da Bahia –UFBA



Prof. Dr. Juan Pedro Moreno Delgado
Universidade do Estado da Bahia –UNEB



Prof. Dr. Nelson Baltrusis
Universidade Católica do Salvador - UCSAL



Dedico aos meus pais, Ideval e Stela,
com todo meu amor.

“**Deficiente**” é aquele que não consegue modificar sua vida, aceitando as imposições de outras pessoas ou da sociedade em que vive sem ter consciência de que é dono do seu destino.

“**Louco**” é quem não procura ser feliz com o que possui.

“**Cego**” é aquele que não vê seu próximo morrer de frio, de fome, de miséria, e só têm olhos para seus míseros problemas e pequenas dores.

“**Surdo**” é aquele que não tem tempo de ouvir um desabafo de um amigo, ou o apelo de um irmão. Pois está sempre apressado para o trabalho e quer garantir seus tostões no fim do mês.

“**Mudo**” é aquele que não consegue falar o que sente e se esconde por trás da máscara da hipocrisia.

“**Paralítico**” é aquele que não consegue andar na direção daqueles que precisam de sua ajuda.

“**Diabético**” é quem não consegue ser doce.

“**Anão**” é quem não sabe deixar o amor crescer. E, finalmente, a pior das deficiências é ser miserável, pois:

“**Miseráveis**” são todos que não conseguem falar com Deus.

Mario Quintana

Na sombra de um templo, meu amigo me apontou um cego. Meu amigo me disse: “Este é o homem mais sábio do mundo.” Aproximamo-nos e perguntei: “Desde quando o senhor é cego?” “Desde que nasci.” “Eu sou um astrônomo”, comentei. “Eu também”, o cego respondeu. E disse, colocando a mão no peito: “Fico observando aqui dentro os muitos sois e as muitas estrelas.”

Khalil Gibran

Por que eu vivo procurando um motivo de viver,
Se a vida às vezes parece de mim esquecer?
Procuro em todas, mas todas não são você.
Eu quero apenas viver, se não for para mim, que seja pra você.
Mas às vezes você parece me ignorar,
Sem nem ao menos me olhar,
Me machucando pra valer.
Atrás dos meus sonhos eu vou correr.
Eu vou me achar, pra mais tarde em você me perder.
Se a vida dá presente pra cada um, o meu, cadê?
Será que esse mundo tem jeito?
Esse mundo cheio de preconceito.
Quando estou só, preso na minha solidão,
Juntando pedaços de mim que caíam ao chão,
Juro que às vezes nem ao menos sei, quem sou.
Talvez eu seja um tolo, que acredita num sonho.
Na procura de te esquecer, eu fiz brotar a flor.
Para carregar junto ao peito,
E crer que esse mundo ainda tem jeito.
E como príncipe sonhador...
Sou um tolo que acredita, ainda, no amor.

PRÍNCIPE POETA (Alexandre Lemos - APAE)

AGRADECIMENTOS

À Mente Divina que sempre nos ilumina e aos três amores da minha vida, Olívio, Rodrigo e Leo.

À minha mãe por estar sempre acreditando no meu sucesso. Ao meu pai e à Eurisa pelo incentivo constante. E aos meus irmãos, Caio, Alexandre, Simone, Simara e Isadora, por serem presentes em minha vida.

À família da Instituição Khalil Gibran pelo brilho das estrelas em minha jornada.

À Profa. Ilce pela amizade, carinho, aconchego e dedicação na orientação deste trabalho.

Aos professores e colegas do mestrado pelo companheirismo, e em especial à Denize e Sandra, e à Alice, secretária do MEAU, que foram amigas disponíveis quando precisei.

Aos professores Nelson e Juan Pedro pelas contribuições possibilitando a lapidação deste trabalho.

Ao Francisco pela contribuição afetuosa na confecção de mapas.

À Lidiane, Ísis, Diná, Jaqueline e Daniela, pelo comprometimento e responsabilidade na realização das entrevistas com as pessoas com deficiência.

Ao Presidente da FETRABASE, Carlos Knittel, e aos amigos de trabalho do SEST SENAT, que em nome da Diretora Maria das Graças Xavier, agradeço pelo que tanto contribuíram e continuam a contribuir na minha formação técnica, social e afetiva.

Ao Superintendente do SETPS, Horácio Brasil, pelo apoio concedido para a realização da pesquisa norteadora deste trabalho, lembrando de Josy, Patrícia, Rita,

Jaciara, Sra. Angélica, Ademir, Diego e Joel, que tanto contribuíram para o sucesso deste trabalho.

Ao Responsável pela UGPD-SETIN, Gustavo Almeida, pelo apoio ao disponibilizar espaço para execução da pesquisa, sem esquecer a assistente social, Anelci e equipe de funcionários, o meu agradecimento.

Às Instituições APADA, ICB e APAE que permitiram e facilitaram a realização de entrevistas com grupos de pessoas com deficiência, fazendo questão de citar Natália, Marizanda, Eliene, Marília, Sra. Silvia, Dra. Tatiana e Patrícia.

À Islândia e Wilson da ONG Vida Brasil e a COCAS que promoveram encontros com cadeirantes trazendo enorme benefício para as conclusões aqui colocadas.

Ao GT do CREA-BA pelo convite para participar das reuniões de avaliação do transporte público de Salvador.

À Moises e Valdemar da TRANSALVADOR, pelo recebimento agradável e disponibilidade em contribuir com informações atualizadas.

Às assistentes sociais Aída e Virgínia, que tanto auxiliaram por terem grande experiência na convivência com pessoas com deficiência.

No final para a razão de existir destes muitos agradecimentos – a todas as pessoas com deficiência que participaram desta pesquisa, o meu fraterno e imensurável obrigada, pois transformaram o tempo dispensado neste trabalho de pesquisa em momentos de prazer.

“Meu trabalho é a manifestação do meu amor a mim mesma e à humanidade. Através do labor, me sinto útil, me torno Deusa; saboreio o sucesso, a prosperidade e contribuo com cada pessoa que passa por minhas mãos no sentido de elas assumirem as rédeas da própria vida. Sem trabalho eu seria nada.”

Maria Cisete (Livro Pela Janela de Antonio de Aruanda)

RESUMO

Este trabalho de pesquisa apresenta um tema de grande importância dentro das organizações: a qualidade. No setor do transporte público, a necessidade de melhoria da qualidade é uma meta a ser alcançada visando à minimização dos impactos negativos decorrentes do aumento da taxa de motorização. Para as pessoas com deficiências, a qualidade nos transportes públicos é premissa básica para a sua autonomia e indispensável para a promoção da acessibilidade, visto que essas pessoas são detentoras de diferenciais que podem resultar na sua exclusão caso o seu direito de ir e vir pela cidade seja limitado. Este trabalho teve como objetivo avaliar a qualidade do serviço oferecido pelo sistema de transporte coletivo por ônibus (STCO) em Salvador, através da percepção das pessoas com deficiência. Utilizando a metodologia de aplicação de questionário e a técnica de grupo focal, além de qualificar, definiu o padrão de viagem destas pessoas que buscam a gratuidade no transporte público. Resultando em contribuições para a visualização de propostas que busquem a melhoria do atendimento ao usuário do ônibus, permitindo a utilização por qualquer pessoa com conforto e segurança, considerando a diversidade humana existente e equiparando as oportunidades.

Palavras-chave: indicadores de qualidade, acessibilidade, pessoa com deficiência, sistema de transporte coletivo por ônibus.

ABSTRACT

This research presents an issue of great importance within organizations: quality. In the sector of public transport, necessity for improving quality is a goal to be reached in order to minimize the negative impacts arising from the increasing rate of motorization. For handicap, to quality in the public transport is a basic premise for their autonomy and are vital to the promotion of accessibility, since these people are holding differentials that may result in their exclusion should the right to come and go through the city is limited. This study aimed to evaluate the quality of service offered of the public transportation system for bus (STCO) in Salvador, through the perception of handicap. Using the methodology of a questionnaire and focus group techniques, in addition to qualifying, set the standard travel of these people who seek free service in public transportation. Resulting in contributions to the understanding of proposals that seek to improve the service to users of the bus, allowing use by anyone with comfort and safety, considering the diversity of existing human and matching opportunities.

Keywords: indicators of quality, accessibility, handicap, public transportation system for bus.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 – Atriz desempenhando papel de cadeirante	52
Figura 2 – Ponto de ônibus acessível	57
Figura 3 – Estações Tubo em Curitiba-PR	59
Figura 4 – Acesso para usuário de cadeira de rodas	60
Figura 5 – Ônibus do Sistema Passa Rápido	60
Figura 6 – Veículo com piso rebaixado, Uberlândia-MG	61
Figura 7 – Campanha “Eu respeito!”	62
Figura 8 – Cadeirante acessando ônibus adaptado	62
Figura 9 – Terminal de Integração Parque D. Pedro	63
Figura 10 – Veículo do Atendimento	63
Figura 11 – Elevador de ônibus acessível	67
Figura 12 – Cadeirante utilizando ônibus adaptado	67
Figura 13 – Estação da Barroquinha	71
Figura 14 – Estação do Iguatemi	71
Figura 15 – Área interna da UGPD	79
Figura 16 – Vista da fachada da UGPD	79
Figura 17 – Grupo de basquete de PcD Física	83
Figura 18 – Moradia das pessoas com renda familiar abaixo de 3 SM	100
Figura 19 – Moradia das pessoas com deficiência com renda familiar abaixo de 3 SM	100
Figura 20 – Moradia das pessoas com deficiência X Localização das instituições de saúde	102
Figura 21 – Moradores de Brotas X Tratamento de Saúde	105
Figura 22 – Moradores de Cajazeiras X Tratamento de Saúde	106
Figura 23 – Moradores de Pernambucoés X Tratamento de Saúde	107
Figura 24 – Moradores de Plataforma X Tratamento de Saúde	108
Figura 25 – Moradores de Tancredo Neves X Tratamento de Saúde	109
Figura 26 – Pista tátil indicando presença de telefone público	117
Figura 27 – Carros estacionados sobre pista tátil	117

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 – Renda familiar X Cor da pessoa com deficiência

87

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Cronologia dos avanços na legislação que defende a pessoa com deficiência	40
Tabela 2 – Cronologia das normas de acessibilidade para a pessoa com deficiência	42
Tabela 3 – Resumo das normas estabelecidas no Decreto nº 5.296	43
Tabela 4 – Crescimento populacional de Salvador nos últimos 10 anos	66
Tabela 5 – Quantidade de ônibus adaptado por empresa operadora	68
Tabela 6 – Comparativo dos indicadores do transporte nos últimos 10 anos	69
Tabela 7 – Estações de Ônibus existentes em Salvador	70
Tabela 8 – Queixas registradas pelos passageiros dos ônibus	72
Tabela 9 – Sexo das pessoas com deficiência	86
Tabela 10 – Cor da pele das pessoas com deficiência	86
Tabela 11 – Renda familiar das pessoas com deficiência	86
Tabela 12 – Escolaridade das pessoas com deficiência	88
Tabela 13 – Convívio familiar das pessoas com deficiência	88
Tabela 14 – Causa da deficiência	89
Tabela 15 – Idade da manifestação da deficiência	90
Tabela 16 – Tipo de deficiência	90
Tabela 17 – Locomoção da pessoa com deficiência física	92
Tabela 18 – Distribuição das pessoas com deficiência por faixa etária	93
Tabela 19 – Distribuição das pessoas com deficiência por faixa etária separada por tipo de deficiência	94
Tabela 20 – Modo de transporte das pessoas com deficiência	95
Tabela 21 – Motivo de viagem das pessoas com deficiência	96
Tabela 22 – Motivo de viagem para tratamento de saúde por tipo de deficiência	97
Tabela 23 – Motivo de viagem para frequentar escola por tipo de deficiência	97
Tabela 24 – Motivo de viagem para tratamento de saúde por faixa etária	97
Tabela 25 – Motivo de viagem para frequentar escola por faixa etária	98
Tabela 26 – Bairros com maior concentração	99
Tabela 27 – Instituições que executam o atendimento da pessoa com deficiência	103
Tabela 28 – Tipo de deficiência que cada instituição atende	104

Tabela 29 – Número de pessoas com deficiência que fazem tratamento	104
Tabela 30 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Brotas	105
Tabela 31 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Cajazeiras	106
Tabela 32 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Pernambuco	107
Tabela 33 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Plataforma	108
Tabela 34 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Tancredo Neves	109
Tabela 35 – Microacessibilidade no STCO através da percepção das pessoas com deficiência	115
Tabela 36 – Macroacessibilidade no bairro de Cajazeiras	119
Tabela 37 – Macroacessibilidade no bairro de Brotas	120
Tabela 38 – Frequência de Atendimento e Tempo de Viagem no STCO através da percepção das pessoas com deficiência	121
Tabela 39 – Lotação no STCO através da percepção das pessoas com Deficiência	123
Tabela 40 – Indicadores de qualidade no STCO através da percepção das pessoas com deficiência	127
Tabela 41 – Transbordabilidade no STCO através da percepção das pessoas com deficiência	130

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABADEF	Associação Baiana de Deficientes Físicos
ABRE	Associação Baiana de Recuperação do Excepcional
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ANPET	Associação Nacional de Pesquisa e Estudo em Transporte
ANTAQ	Associação Nacional de Transportes Aquaviários
ANTP	Associação Nacional de Transporte Público
ANTT	Associação Nacional de Transportes Terrestres
APADA	Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos
APAE	Associação de Pais e Amigos de Excepcionais
ARCCA	Acesso e Reintegração à Comunicação, Cultura e Arte
BHTRANS	Secretaria de Transportes de Belo Horizonte
CEPRED	Centro Estadual de Prevenção e Reabilitação de Deficiências
CESBA	Centro de Surdos da Bahia
CNT	Confederação Nacional de Transporte
COCAS	Comissão Civil de Acessibilidade de Salvador
COMDEF	Conselho Municipal dos Direitos de Pessoas com Deficiência
CONADE	Conselho dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência
CONFEA	Conselho Federal de Engenharia e Arquitetura e Agronomia
CORDE	Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência
CPA	Comissão Permanente de Acessibilidade
CREA	Conselho Regional de Engenharia e Arquitetura e Agronomia
CVI	Centro de Vida Independente
DPC	Diretoria de Portos e Capitanias da Marinha do Brasil
FCD	Fraternidade Cristã de Deficientes
FETRABASE	Federação dos Transportes Bahia e Sergipe
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IBR	Instituto Brasileiro de Reabilitação
ICB	Instituto de Cegos da Bahia
IG	Instituto Guanabara
INMETRO	Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial

ION	Instituto de Organização Neurológica da Bahia
IP	Instituto Pestalozzi
NACPC	Núcleo de Atendimento à Criança com Paralisia Cerebral
NBR	Normas Brasileiras
NTU	Associação Nacional de Transporte Urbano
ONG	Organização Não Governamental
PcD	Pessoa com Deficiência
PNDU	Política Nacional de Desenvolvimento Urbano
PDDU	Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano
PDTU	Plano Diretor de Transporte Urbano de Passageiros
RBMLQInmetr	Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade – Inmetro
SEDHAM	Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano, Habitação e Meio-Ambiente
SEMOB	Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana
SEST SENAT	Serviço Social do Transporte e Serviço Nacional de Aprendizagem do Transporte
SET	Superintendência de Engenharia de Tráfego
SETIN	Secretaria de Transporte e Infra Estrutura
SETPS	Sindicato de Empresas de Transporte de Passageiros de Salvador
SIA	Símbolo Internacional de Acesso
SICORDE	Sistema Nacional de Informações sobre Deficiência
SINMETRO	Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial
SJCDH	Secretaria da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos
SLIT	Subsistema Local Integrado de Transporte
SNPD	Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência
STCO	Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus
STP	Superintendência de Transporte Público
TRANSALVADOR	Superintendência de Trânsito e Transporte de Salvador
UFBA	Universidade Federal da Bahia
UGPD	Unidade de Gratuidade da Pessoa com Deficiência

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	19
1.1 OBJETIVO GERAL	24
1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	24
1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO	24
2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA	26
2.1 INDICADORES DE QUALIDADE	26
2.2 PESSOA COM DEFICIÊNCIA	33
2.3 ACESSIBILIDADE	35
2.4 DECRETOS, LEIS E NORMAS	39
2.5 CIDADE ACESSÍVEL	45
2.6 TRANSPORTE ACESSÍVEL	51
2.6.1 EXPERIÊNCIAS NACIONAIS	58
3. O SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS DE SALVADOR	64
4. METODOLOGIA	74
4.1 PESQUISA QUANTITATIVA/APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO	75
4.2 PESQUISA QUALITATIVA/GRUPO FOCAL	79
5. CONHECENDO O TRANSPORTE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	84
5.1 TRANSPORTE PARA QUEM?	85
5.2 TRANSPORTE PARA QUÊ?	94
5.3 TRANSPORTE PARA ONDE?	98
5.4 COMO ESTÁ A QUALIDADE DO TRANSPORTE?	110
5.4.1 MICROACESSIBILIDADE	114
5.4.2 MACROACESSIBILIDADE	118
5.4.3 FREQUÊNCIA DE ATENDIMENTO/TEMPO DE VIAGEM	120
5.4.4 LOTAÇÃO	123
5.4.5 CONFIABILIDADE/SEGURANÇA/CARACTERÍSTICAS DO VEÍCULO/CARACTERÍSTICAS DO PONTO DE ÔNIBUS/SISTEMA DE INFORMAÇÃO/COMPORTAMENTO DOS OPERADORES	125
5.4.6 TRANSBORDABILIDADE	129
5.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	131
6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES	135
6.1 CONCLUSÕES	135
6.2 RECOMENDAÇÕES	140
REFERÊNCIAS	142
APÊNDICES	146
APÊNDICE A – Glossário	146
APÊNDICE B – Questionário da pesquisa realizada com PcD	150
APÊNDICE C – Modelo do questionário aplicado	158
APÊNDICE D – Moradia das PcD	160
APÊNDICE E – Grupo Focal	164

1. INTRODUÇÃO

A qualidade vem assumindo um papel cada vez mais importante dentro das organizações que buscam o diferencial competitivo, se adequando às necessidades de outros setores fora da indústria, pois antes havia um foco estritamente operacional, quando as atividades objetivavam inspeções de produtos resultantes das linhas de produção. Atualmente vem crescendo o número de certificados emitidos para qualificação de prestações de serviços, sendo dada maior ênfase em melhoria contínua do desempenho da organização na satisfação do cliente e na comunicação interna. No setor do transporte público, a problemática do meio urbano contribui para a execução de ações que reconquistem a sociedade, evitando a procura por outro modo de transporte, o individual. Logo, a proposta deste trabalho de pesquisa foi analisar a qualidade do serviço oferecido pelo sistema de transporte coletivo por ônibus através da percepção das pessoas com deficiência em Salvador, verificando se o setor de transporte está preparado para receber estas pessoas, ou seja, se as adaptações necessárias para atender todas as diversidades existentes no ser humano estão de fato acontecendo.

A necessidade de melhoria na qualidade dos serviços prestados pelo sistema de transporte coletivo por ônibus (STCO) na cidade de Salvador é uma meta a ser alcançada, minimizando os impactos negativos decorrentes da aquisição de um veículo próprio, acarretando aumento do tráfego nas vias e conseqüentemente maior incidência de violência no trânsito urbano. E quando o objetivo é possibilitar a autonomia, o conforto e a segurança das pessoas com deficiência no uso do transporte coletivo, o grau de exigência para o cumprimento dos indicadores de qualidade possui prioridade máxima, ou seja, para a pessoa com deficiência a qualidade no serviço de transporte é premissa básica e indispensável para a promoção da acessibilidade.

A Associação Nacional das Empresas de Transportes Urbanos publicou documento que alerta que a ineficiência e a baixa qualidade dos serviços podem cobrar um preço elevado dos operadores e das organizações governamentais vinculados ao transporte público, reduzindo drasticamente a sua participação no atendimento à mobilidade urbana, trazendo um custo elevado para toda a sociedade (NTU, 2010).

Atualmente, as empresas operadoras encontram-se em fase de transição de sua estratégia administrativa devido à crescente concessão de serviços de transporte público (BERTOZZI e LIMA Jr., 1998). Desta forma, segundo Bezerra (2002), para acompanhar e avaliar o processo de execução do serviço transporte urbano de passageiros é necessária uma análise do cenário gerencial da qualidade e produtividade do sistema de transporte.

A Associação Nacional dos Transportes Públicos (ANTP), com o objetivo de estimular as entidades atuantes no transporte urbano na busca da excelência dos serviços prestados e na melhoria da qualidade do transporte e da gestão empresarial, criou em 1995 o “Prêmio ANTP de Qualidade”, que é um programa de incentivo, treinamento e educação para a melhoria da eficiência da gestão do transporte e trânsito urbanos.

O momento de crises e perdas que caracterizam o transporte coletivo urbano levou a Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo, empresa de economia mista gestora do sistema de transporte urbano do Estado de São Paulo, a exigir das empresas operadoras que mantivessem uma preocupação permanente com a qualidade dos serviços, com os produtos oferecidos e com a satisfação do mercado (EMTU/SP, 2010).

A ISO 9001, que trata da gestão da qualidade total, apresenta na sua versão atual uma série de melhorias em relação às versões anteriores, tais como: adequação às necessidades de outros setores fora da indústria; maior ênfase em melhoria contínua do desempenho da organização, na satisfação dos clientes e na comunicação interna; facilitar a sua integração com outras normas e sistemas de gestão; estímulo ao uso do ciclo da melhoria contínua, o PDCA, sigla em inglês que traduzida significa planejamento (P), execução (D), verificação (C) e ação (A).

Apesar da complexidade das adversidades, é preciso definir padrões de qualidade para efeito de planejamento, projeto e avaliação dos sistemas de transporte público urbano. Esses padrões devem ser baseados na opinião dos usuários habituais do sistema. Para cada um dos fatores que influem na qualidade do transporte público são estabelecidos atributos que caracterizam um serviço de qualidade boa, regular e ruim. A qualidade do serviço reflete a percepção que o passageiro tem do desempenho do sistema de transporte público. Ela mede tanto a disponibilidade quanto o conforto e as facilidades oferecidas e depende, em grande parte, de decisões operacionais tomadas num sistema de transporte sobre onde, com que frequência, em que período do dia e com que características o serviço deve ser oferecido (FERRAZ E TORRES, 2001).

Os indicadores de qualidade definidos por Ferraz e Torres (2001) detalham muito bem a avaliação do usuário em relação ao serviço oferecido pelo transporte público, entretanto verifica-se a necessidade de ampliar o conceito do indicador acessibilidade, pois se refere apenas à microacessibilidade, já que considera a distância percorrida para iniciar e finalizar a viagem por transporte público e à comodidade experimentada nesses percursos, ou seja relacionada ao percurso a pé do ponto de origem até o ponto de embarque no ônibus e o trajeto final, que é a caminhada do ponto de desembarque até o destino final. Portanto neste trabalho de pesquisa, os indicadores de qualidade foram complementados com a contextualização de Vasconcellos (1998), quando considera também a macroacessibilidade, que é definida como:

A facilidade relativa de atravessar o espaço e atingir as construções e equipamentos urbanos desejados. Ela reflete a variedade de destinos que podem ser alcançados e, conseqüentemente, o arco de possibilidades de relações sociais, econômicas, políticas e culturais das pessoas. Ela tem, portanto, alto interesse para a análise sociológica do transporte urbano. (VASCONCELLOS, 1998, p. 80).

Acessibilidade não se resume simplesmente na possibilidade de se entrar em determinado local ou veículo, mas também na capacidade de se deslocar pela cidade através da utilização dos vários modos de transporte existentes, organizados em uma rede de serviços, e por todos os espaços públicos.

A acessibilidade está assim associada a uma visão mais abrangente, complementando a mobilidade: está vinculada à necessidade de se chegar ao destino desejado. Este enfoque mais amplo requer a análise da conexão entre a oferta do sistema de circulação (vias e veículos) e a estrutura urbana, como elementos interdependentes. Portanto, este conjunto complexo de determinantes faz da acessibilidade um conceito muito mais real, do que o da mobilidade simples, ou seja, o de simplesmente se locomover, e o único capaz de capturar o padrão de deslocamentos – e da reprodução social – de forma conveniente (VASCONCELLOS, 1998). Finalmente, esta visão abrangente permite a análise da acessibilidade como um “output” essencial dos sistemas de transporte, vital para a análise de políticas de transporte e trânsito (Reichman, 1983 apud, Vasconcellos 1998, p. 32). Neste sentido, o uso da palavra “mobilidade” deverá estar associado à satisfação das “necessidades” de viagem para a promoção da acessibilidade. Logo este trabalho de pesquisa tem como foco central analisar se a necessidade da pessoa com deficiência chegar ao seu destino utilizando o ônibus foi atendida com qualidade.

Outro aspecto a ser considerado, é que neste trabalho de pesquisa adotou-se o termo “pessoa com deficiência“, e não “pessoa portadora de deficiência”, termo que é utilizado na Constituição Federal e em todas as leis e políticas pertinentes ao campo das pessoas com deficiência, entretanto como é ressaltado por Sasaki (2002), “portar uma deficiência passou a ser algo agregado à pessoa, e a deficiência passou a ser um detalhe da pessoa”. O autor alerta ainda que, “pessoa com deficiência passa a ser o termo preferido por um número cada vez maior de adeptos, boa parte dos quais é constituída por pessoas com deficiência”.

Finalmente, cabe ainda ressaltar que este trabalho incorporou a importância da frase adotada pelas pessoas com deficiência no final do século XX por uma ONG da África do Sul “Nada para nós, sem nós” (*Nothing about us without us*) que expressa a convicção de que elas sabem o que é melhor para elas, quando buscam independência e igualdade de oportunidades, por isso neste trabalho, adotou-se analisar os indicadores de qualidade do STCO segundo a percepção das próprias pessoas com deficiência.

As pessoas com deficiência que participaram desta pesquisa foram os usuários da Unidade de Gratuidade da Pessoa com Deficiência da Secretaria Municipal dos Transportes e Infra-Estrutura (UGPD-SETIN) considerados oficialmente, “pessoa com deficiência” de acordo com o previsto no capítulo II do Decreto Federal nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004, deficiência atestada por médico perito e com carência econômica comprovada, cujo critério é renda familiar inferior a três salários mínimos, conforme previsto na Lei Municipal nº 7.201 de 16 de janeiro de 2007, que disciplina o acesso das pessoas com deficiência no STCO de Salvador com direito a gratuidade.

Para concluir, conforme apontado em parágrafo anterior, este trabalho de pesquisa tem como objetivo analisar se as necessidades de transporte das pessoas com deficiências estão sendo atendidas com qualidade, lembrando que essas pessoas compõem parcela significativa da sociedade, pois segundo o último censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística 14,5% da população brasileira possuem algum tipo de deficiência, totalizando aproximadamente 24,6 milhões de pessoas, em Salvador prevê-se que existam 435 mil pessoas com deficiência (IBGE, 2000). E onde se encontram estas pessoas, já que não é possível vê-las nas ruas, nas escolas, no trabalho? Transporte, para quem? Para quê? Para onde? Questionamentos impulsionadores deste trabalho de pesquisa, que ao promover avaliação da qualidade do serviço oferecido pelo transporte coletivo por ônibus, abordam a existência de segregação das pessoas com deficiência na cidade de Salvador.

1.1 OBJETIVO GERAL

Analisar a qualidade do Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus (STCO) da cidade de Salvador através da percepção das pessoas com deficiência.

1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Conhecer as características sócio econômicas das pessoas com deficiência que utilizam o STCO;
- Conhecer o padrão de viagem das pessoas com deficiência que utilizam o STCO;
- Identificar os indicadores de qualidade do STCO;
- Avaliar os indicadores de qualidade do STCO através da percepção das pessoas com deficiência.

1.3 ESTRUTURA DO TRABALHO

Este trabalho está estruturado em seis capítulos, sendo que o capítulo 1 corresponde a esta introdução, onde é abordado o enfoque central da pesquisa.

No capítulo 2 apresenta-se o levantamento bibliográfico, destacando a identificação dos indicadores de qualidade utilizados neste trabalho de pesquisa, definição de pessoa com deficiência, a legislação que beneficia essas pessoas e conceitos de acessibilidade, cidade acessível e transporte acessível, objetivando expor as barreiras físicas e sociais que impedem a circulação eficiente das pessoas com deficiência.

O capítulo 3 apresenta como está caracterizado o STCO de Salvador. Estas informações são de grande importância para apontar as adaptações necessárias a serem feitas para a melhoria da qualidade dos serviços prestados.

No capítulo 4 é apresentada a metodologia empregada no desenvolvimento do trabalho de pesquisa, que foi dividida em duas etapas:

- Pesquisa quantitativa realizada através da aplicação de questionário na UGPD, local aonde é executada a perícia médica e a avaliação sócio econômica para confecção de carteira que dá direito à gratuidade no ônibus. Nesta etapa buscou-se definir o perfil da pessoa com deficiência;
- Pesquisa qualitativa realizada através da citada técnica de “grupo focal”, executada nas instituições que atendem as pessoas com deficiência, quando foram reunidos grupos separados por tipo de deficiência.

O capítulo 5 apresenta a análise dos dados resultantes da aplicação das pesquisas, com a confecção de tabelas, gráficos e mapas, definindo o perfil sócio econômico da pessoa com deficiência e avaliando a qualidade dos serviços oferecidos pelo STCO de Salvador através da percepção das pessoas com deficiência, respondendo os questionamentos centrais do trabalho:

- Transporte para quem? – definição do perfil sócio econômico das pessoas com deficiência;
- Transporte para quê? – apresentação dos motivos de viagens das pessoas com deficiência;
- Transporte para onde? – apresentação da pesquisa de origem e destino das pessoas com deficiência que moram nos cinco bairros de maior concentração;
- Como está a qualidade no transporte? – avaliação da qualidade do serviço oferecido pelo transporte coletivo por ônibus.

No capítulo 6 são apresentadas as conclusões do estudo de pesquisa, mostrando contribuições para a organização de propostas de melhoria da qualidade do STCO de Salvador. E as recomendações para futuros trabalhos de pesquisa nesse tema. Seguido de referências, glossário e apêndices relacionados com a pesquisa em questão.

2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA

Para embasamento deste trabalho torna-se necessário entender que a satisfação dos indicadores de qualidade que avaliam os serviços oferecidos pelo sistema de transporte coletivo por ônibus é pré-requisito para a promoção da inclusão das pessoas com deficiência no cotidiano da cidade. As pessoas com deficiência possuem direito à igualdade, porém as suas limitações devem ser consideradas a ponto de exercer adequações necessárias no transporte público, visto que ao facilitar o acesso das pessoas com deficiência está sendo implantado o primeiro passo para que elas possam exercer sua cidadania. Dessa forma, este capítulo foi desenvolvido de forma a considerar os principais aspectos que tratam da qualidade do transporte no que se refere às pessoas com deficiência.

2.1 INDICADORES DE QUALIDADE

A qualidade no transporte público urbano deve ser contemplada com uma visão geral, isto é, deve considerar o nível de satisfação de todos os atores direta e indiretamente envolvidos no sistema: usuários, comunidade, governo, trabalhadores do setor e empresários do ramo. Reconhecendo que cada um dos atores deverá ter os seus objetivos bem definidos, conhecendo os seus direitos e obrigações, para realizar com eficiência e qualidade as suas tarefas e ações. Lembrando que também é vital que todos os atores conheçam os objetivos, os direitos e as obrigações dos demais, e que haja um permanente intercâmbio de idéias entre eles, a fim de que os problemas sejam resolvidos com a participação de todos (FERRAZ E TORRES, 2001, p. 95).

Diante da perspectiva de desregulamentação do mercado, privatização e concessão dos serviços de transporte, a qualidade passou a ser um dos mecanismos de

controle e remuneração do serviço. As empresas operadoras têm buscado a sua capacitação através do aumento de eficiência de seus processos internos, da agregação de variáveis de qualidade e, principalmente, da interação com o passageiro (BEZERRA, 2002). Uma forma eficiente de acompanhar e controlar os diversos processos da empresa de transporte é utilizar indicadores que possam detectar e corrigir os problemas existentes. Indicadores são instrumentos adotados para demonstrar quantitativamente as características de algo que é observado.

A ISO 9001, lembrando que ISO significa Organização Internacional de Normatização (International Organization for Standardization), organização não-governamental suíça fundada em 1947, elabora um conjunto de normas gerenciais aceitas internacionalmente como referência de qualidade total, se baseando nos princípios de gestão descritos a seguir, os quais podem ser usados como um guia à melhoria do desempenho das organizações:

- Foco no cliente – a organização depende de seus clientes, logo deve entender suas necessidades atuais e futuras, satisfazer os seus requisitos e implementar métodos para monitorar a sua percepção quanto aos produtos e serviços entregues;
- Liderança – promove a unidade, ou seja, a busca de um objetivo comum a todos;
- Envolvimento das pessoas – as pessoas são a essência da organização, o seu principal recurso, sua cooperação, envolvimento e motivação permitem que suas capacidades sejam plenamente utilizadas para o benefício da organização;
- Abordagem por processos – para alcançar os objetivos organizacionais, os recursos e as atividades necessitam ser tratados como processos, entendendo-se que as saídas de um processo afetam as entradas de outro;
- Abordagem sistêmica para a gestão – é o princípio que orienta a organização a identificar, entender e gerenciar os processos inter-relacionados;
- Melhoria contínua – deve ser um objetivo permanente da organização, buscando a excelência de seus produtos e processos;
- Abordagem factual para a tomada de decisões – decisões eficazes são tomadas com base na análise dedutiva de dados e informações;

- Benefícios mútuos nas relações com fornecedores – uma organização e seus fornecedores são interdependentes e uma relação mutuamente proveitosa aumenta, para ambos, a habilidade de agregar valores.

A NTU (2008) percebendo a importância dos sistemas de transporte público para melhorar as condições de mobilidade urbana, organizou uma base de dados nos municípios brasileiros com população urbana acima de 100 mil habitantes, avaliando os indicadores de disponibilidade, frequência, pontualidade, tempo de viagem (velocidade); conforto; facilidade, segurança e custo para o usuário.

Confrontando com a dificuldade em analisar a qualidade dos serviços de transporte coletivo urbano oferecidos, a Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo (EMTU, 2010), desenvolveu e implantou o Índice de Qualidade do Transporte (IQT), estabelecendo um instrumento de avaliação do desempenho, baseado em indicadores de qualidade de gestão, propiciando meios para o controle do padrão dos serviços prestados pelas operadoras, conforme relacionado abaixo:

- IQF – Índice de Qualidade da Frota – obtido a partir dos resultados das Inspeções Veiculares realizadas pela fiscalização da EMTU/SP;
- IQO – Índice de Qualidade da Operação – obtido a partir dos resultados das fiscalizações operacionais realizadas pela fiscalização da EMTU/SP;
- IQE – Índice de Qualidade Econômico-Financeiro – obtido a partir dos demonstrativos contábeis e econômico-financeiros apresentados pelas operadoras como obrigação legal;
- IQC – Índice de Qualidade da Satisfação do Cliente – obtido a partir de pesquisas de campo realizadas pela equipe da EMTU/SP;
- IQS – Índice de Qualidade Social – aferir a Responsabilidade Social da Operadora, isto é, a qualidade de suas relações com a comunidade, com os funcionários e com o meio ambiente.

O artigo intitulado “IQT – Índice de Qualidade do Transporte. Uma ferramenta na gestão do transporte na região metropolitana de São Paulo” (EMTU, 2010) apresenta que os resultados obtidos são de utilidade tanto para as empresas operadoras que passam a dispor de uma série de informações sobre o seu

desempenho, tanto ao nível estratégico de suas ações quanto ao nível operacional, em que são detectados pontos fortes e fracos de sua atuação. O fechamento do ciclo de 2004 para o conjunto das 51 empresas operadoras representou a consolidação do método e sua proposição como uma ferramenta para a gestão do transporte intermunicipal na região, destacando a sua inclusão em edital para a concessão do transporte intermunicipal de passageiros por ônibus. A reação das empresas operadoras à divulgação dos resultados efetuada em fevereiro de 2005 foi positiva, contribuindo com ações que possam reduzir as deficiências e potencializar as qualidades do serviço.

Buscando analisar a qualidade do transporte público de Uberlândia-MG, Rabelo (2008), em sua dissertação de mestrado realizada na Universidade Federal de Uberlândia, intitulada “Avaliação da Acessibilidade de Pessoas com Deficiência Física no Transporte Coletivo Urbano”, coletou a opinião dos usuários cadeirantes através da avaliação das: atividades geradoras de viagens; do transporte público; do uso das calçadas; dos pontos de parada comum; do embarque e desembarque nos terminais; das plataformas elevatórias estacionárias; dos veículos de piso baixo, do atendimento dispensado pelos motoristas e cobradores; da receptividade dos outros passageiros; do recadastramento da gratuidade da passagem para pessoas com deficiência.

Rabelo (2008), concluiu que na cidade de Uberlândia-MG muitas ações já foram tomadas para oferecer um serviço de qualidade no sistema de transporte público, tanto pelos poderes constituídos, como pela sociedade organizada e pelo Ministério Público, entretanto alerta para a necessidade da criação de uma comissão multidisciplinar formado por engenheiros, arquitetos, urbanistas, técnicos em ergonomia, dentre outros, com a participação de pessoas com deficiência que representem significativamente cada categoria (física, sensorial, mental e múltipla), bem como idosos e outros segmentos da sociedade, para atuar de forma direta no planejamento, com a identificação das barreiras existentes, assim como aquelas que poderão surgir durante a implantação ou nas intervenções complementares do sistema de transportes, como se faz necessário que o poder executivo determine, no seu orçamento anual, verbas direcionadas para cobrir custos com adaptações dos espaços e equipamentos urbanos.

Ferreira e Sanches (2007) em artigo apresentado no 16º Congresso da Associação Nacional de Transporte Público (ANTP), resultado de pesquisa realizada na Universidade Federal de São Carlos-SP, “Qualidade dos Espaços Públicos: Pesquisa com Cadeirantes Utilizando o Orkut” com o objetivo de avaliar as sensações experimentadas pelos usuários durante a caminhada, definiram indicadores para quantificar a qualidade dos espaços públicos na visão da pessoa com deficiência física que utiliza cadeira de rodas. O primeiro indicador de qualidade foi o “conforto”, o qual questionou sobre a superfície contínua ao longo da calçada; a inclinação transversal; os materiais e técnicas construtivas usadas; a largura livre da calçada e o estado de conservação. O segundo indicador de qualidade foi “segurança”, definindo visibilidade; clareza dos movimentos veiculares; intervalos apropriados do semáforo e acessibilidade através de rampas permitindo continuidade do caminhar.

Ferreira e Sanches (2007) apresentaram como resultados os pesos dados pelos usuários de cadeira de rodas aos atributos relacionados no parágrafo anterior, concluindo que este método pode ser utilizado pelos administradores públicos ou gestores de serviços urbanos para avaliar a qualidade da acessibilidade da infraestrutura urbana e identificar locais que necessitam de intervenções físicas e também os tipos de intervenções a serem realizadas para a melhoria da acessibilidade; afirmando que a percepção dos usuários em relação à importância dos atributos de caracterização da infraestrutura das calçadas e travessia das vias deve ser considerada, pois permite estabelecer uma ordem de prioridade das variáveis de definição dos aspectos de conforto e segurança.

Lima (1995) afirmou que, com um planejamento bem realizado, com equipamentos adequados, com manutenção correta e com pessoas qualificadas para bem atender ao passageiro, a empresa poderá realizar uma operação dentro de padrões considerados normais e satisfatórios. Segundo este autor uma forma eficiente de acompanhar e controlar os diversos processos da empresa de transporte é utilizar indicadores que possam detectar e corrigir os problemas existentes. Esses indicadores, portanto, são instrumentos adotados para demonstrar quantitativamente as características de algo que é observado.

A dissertação desenvolvida por Brito (2005) no Mestrado de Engenharia Ambiental Urbana (MEAU) da Universidade Federal da Bahia (UFBA) intitulada “Impactos do Sistema de Transporte Público Urbano de Passageiros na Acessibilidade da População Residente em Encostas: O caso do Alto do Cruzeiro – Salvador/Bahia” apropria como indicadores: o índice de qualidade que analisa a macroacessibilidade; o índice de fluidez que analisa a velocidade média ao longo da viagem; o número de destinos alcançados que identifica o número de destinos que podem ser atingidos a partir de um ponto qualquer dentro de certo limite de tempo; e o tempo de viagem que analisa a média dos tempos de percursos das linhas que atendem a uma determinada localidade. Com esta pesquisa Brito (2005) demonstraram que a aplicação destes indicadores comprova que a acessibilidade na avenida de vale é bem superior a acessibilidade nas cumeadas, e que a escolha do usuário pelo sistema de vale ou cumeada varia em função da localização dos pontos de embarque, da declividade da via de acesso e da disponibilidade de linhas para o destino desejado, permitindo a utilização destes dados para melhoria do atendimento das necessidades do usuário de transporte coletivo por ônibus.

Vasconcellos (1998) defende que além dos indicadores usados na metodologia tradicional – fluidez e segurança – devem ser consideradas outras cinco, a macro e a microacessibilidade, o custo que é a tarifa do transporte público; a qualidade do transporte que avalia o conforto, a confiabilidade, a qualidade da sinalização e informações disponíveis aos usuários; e a qualidade ambiental que verifica o impacto do tráfego nas condições atmosféricas e de ruído.

Diante da contribuição acadêmica e ratificado a importância da busca da qualidade no serviço oferecido pelo transporte público, foi desenvolvido o questionário desta pesquisa de acordo com os indicadores listados abaixo, objetivando acompanhar e avaliar o cenário da qualidade dos serviços de transporte público oferecido para a pessoa com deficiência na cidade de Salvador:

- 1) Microacessibilidade – distância percorrida para iniciar e finalizar a viagem por transporte público e à comodidade experimentada nesses percursos, conceituada por Vasconcellos (1998) e por Ferraz e Torres (2001) que denomina de acessibilidade;

- 2) Macroacessibilidade – relação direta com a abrangência espacial do sistema viário e dos sistemas de transporte, estando ligado às ações empreendidas no nível do planejamento de transporte, que define a constituição básica destes sistemas (VASCONCELLOS, 1998).
- 3) Freqüência de atendimento – intervalo de tempo da passagem dos veículos de transporte público;
- 4) Tempo de viagem – tempo gasto no interior dos veículos;
- 5) Lotação – quantidade de passageiros no interior dos coletivos;
- 6) Confiabilidade – grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto;
- 7) Segurança – compreende os acidentes envolvendo os veículos de transporte público e os atos de violência (agressões, roubos, etc.) no interior dos veículos e nos locais de parada (pontos, estações e terminais);
- 8) Características dos veículos – a tecnologia e o estado de conservação dos veículos de transporte;
- 9) Características dos locais de parada – sinalização adequada e existência de cobertura e bancos para sentar;
- 10) Sistema de informações – disponibilidade de folhetos com os horários e os itinerários das linhas, existência de informações sobre as linhas e os horários (intervalos, no caso das linhas de maior freqüência) nos locais de parada, informações sobre a rede de linhas no interior dos veículos, fornecimento de informações verbais por parte de motoristas e cobradores, posto para fornecimento de informações e recebimento de reclamações e sugestões (pessoalmente e por telefone);
- 11) Transbordabilidade – facilidade de deslocamento dos usuários entre dois locais da cidade, a qual é caracterizada pela porcentagem de viagens em transporte público urbano que não necessita de transbordo e pelas características dos transbordos realizados;
- 12) Comportamento dos operadores – conduzir o veículo com habilidade e cuidado, tratar os passageiros com respeito, esperar que os usuários completem as operações de embarque e desembarque antes de fechar as portas, responder a perguntas dos usuários com cortesia, não falar palavras inconvenientes.

Vale ressaltar que os indicadores listados do 3º a 12º item são apresentados por Ferraz e Torres (2001, p.99-106). Que o 2º item é considerado por Vasconcellos (1998) e o 1º item é considerado tanto por Vasconcellos quanto por Ferraz e Torres (2001), porém estes últimos autores denominam esse indicador por “acessibilidade” e não por “microacessibilidade”.

2.2 PESSOA COM DEFICIÊNCIA

As pessoas com deficiência, que podem ser de deficiência física, auditiva, visual, mental, ou múltipla, quando a pessoa possui dois ou mais tipos de deficiência associados, estão caracterizadas neste estudo, conforme conceituado no Decreto Federal nº 5.296 (BRASIL, 2004). A condição de pessoa com deficiência pode ser comprovada por meio de laudo médico, que pode ser emitido por médico do trabalho, atestando enquadramento legal, o laudo deverá especificar o tipo de deficiência.

A NBR 14022 (ABNT, 2006) define parâmetros para a acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros, conceitua pessoa com deficiência como aquela que apresenta perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gere limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade, ressaltando também que as deficiências podem ser física, auditiva, visual, mental ou múltipla. Complementando, a NBR 9050 (ABNT, 2004) estabelece critérios para a promoção da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, definindo que pessoa com mobilidade reduzida é aquela que temporária ou permanentemente, tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo, considerando igualdade da pessoa com deficiência no aspecto restrição a mobilidade, ao idoso, à gestante, ao obeso, e às pessoas com criança de colo, que pode ser assumida de forma temporária, ou seja, por tempo determinado.

No Decreto Federal nº 5.296 (BRASIL, 2004), estabelece pessoas com deficiência as que possuem:

- Deficiência física – alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano;
- Deficiência auditiva – perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz;
- Deficiência visual – cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
- Deficiência mental – funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como: comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização dos recursos da comunidade, saúde e segurança, habilidades acadêmicas, lazer e trabalho;
- Deficiência múltipla – associação de duas ou mais deficiências.

Sasaki (2002) lembra que, as pessoas com deficiência gostam de esclarecer que não são “portadoras de deficiência” e que não querem ser chamadas com tal nome, e preferem ser chamadas de “pessoas com deficiência” de acordo com o utilizado na Convenção Internacional para Proteção e Promoção dos Direitos e Dignidade das Pessoas com Deficiência, de 2006, concordando com os princípios básicos para definir ao nome “pessoas com deficiência”. A tendência é no sentido de parar de dizer ou escrever a palavra “portadora” (como substantivo e como adjetivo). A condição de ter uma deficiência faz parte da pessoa e esta pessoa não porta sua deficiência. Ela tem uma deficiência. Tanto o verbo “portar” como o substantivo ou o adjetivo “portadora” não se aplicam a uma condição inata ou adquirida que faz parte da pessoa. Por exemplo, não se diz e nem se escreve que certa pessoa é portadora de olhos verdes ou pele morena. Uma pessoa só porta algo que ela possa não portar, deliberada ou casualmente.

Vale ressaltar o fato de que o espaço construído poderá estar acentuando a diferença dessas pessoas, gerando sentimentos de rejeição, fazendo com que as pessoas com deficiência se fechem em casa, não saiam às ruas, ou que permaneçam em instituições, asilos ou outros locais segregados. Segundo Sasaki (2002) são feitas inferências de que as pessoas com deficiência ficam isoladas, em segundo plano, pois suas necessidades não são consideradas a ponto de exercer reformas de adaptações dos espaços urbanos tornando-os acessíveis a todos, e estas raramente se sentem motivadas a enfrentar as barreiras físicas e sociais existentes. Cabe a sociedade equiparar as oportunidades para que todas as pessoas sejam incluídas à vida social.

A participação ativa das pessoas com deficiência no planejar, desenvolver, avaliar e agir deve ser condição primordial na implantação da acessibilidade no transporte público, uma vez serem elas detentoras de diferenciais provocadores de segregações sociais. Desta forma, ao garantir para as pessoas com deficiência: – inclusão, equiparação de oportunidades, exclusão zero, empoderamento (processo pelo qual uma pessoa utiliza seu poder pessoal para fazer escolhas, decidir por si mesmo e assumir o controle de sua situação) e protagonismo (personagem principal para praticar o lema – Nada para nós, sem nós), estará sendo valorizado o respeito a ser dispensado para estas pessoas, contribuindo para o surgimento de uma sociedade mais humana, aonde prevalecerá uma convivência melhor entre as pessoas, promovendo qualidade de vida nas cidades. Ressaltando que a inclusão em questão deve ser um dos objetivos nas sociedades que defendem os valores da solidariedade e da integração, além do respeito pelas diferenças pessoais. A acessibilidade exerce papel fundamental nessa inclusão.

2.3 ACESSIBILIDADE

A abordagem de aspectos relevantes para o bom andamento deste trabalho de pesquisa deve ser explicada, quando acessibilidade aqui se trata de –

acessibilidade da pessoa com deficiência – não sendo conceituada apenas como um dos indicadores de qualidade do transporte público, e sim de forma muito mais ampla, pois o termo “acessibilidade” encabeçou em 2006 o Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana apresentado pela Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana (SEMOB) do Ministério das Cidades visando explicitamente à inclusão social, além de ser condição priorizada na legislação e nas normas brasileiras.

Vale ressaltar que neste trabalho evitou-se a visão que o termo acessibilidade, aqui tão destacado, se restrinja a idéia de acesso da pessoa com deficiência através da adaptação dos veículos, pois essa visão impede uma abordagem mais ampla do problema ao desconsiderar os outros tipos de deficiência além da física, e de suas necessidades específicas. Logo, conforme abordado na introdução deste trabalho de pesquisa, a acessibilidade não se resume simplesmente na possibilidade de se entrar em determinado local ou veículo, mas também na capacidade de se deslocar pela cidade através da utilização dos vários modos de transporte existentes, organizados em uma rede de serviços e, por todos os espaços públicos, de maneira independente.

A acessibilidade traduz a facilidade, para a população, em especial para as pessoas com deficiência, na utilização dos serviços, informações, mobiliários e espaços urbanos, quer seja para o trabalho, educação, saúde ou lazer, com o maior grau de segurança e autonomia possível. A acessibilidade pode ser entendida como equiparação das oportunidades de acesso ao que a vida oferece. Segundo a NBR 9050 (ABNT, 2004) e NBR 14022 (ABNT, 2006) é a possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para a utilização com segurança e autonomia de edificações, espaço, mobiliário ou equipamento urbano, por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Acessibilidade é a habilidade de o indivíduo se movimentar em decorrência de sua condição física (restrição de mobilidade) ou econômica com objetivos de atingir os destinos de viagem desejados.

Conforme o disposto no Caderno do Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana, a palavra acessível vem do latim *accessibile* e é um adjetivo que significa a que se pode chegar, a que se pode alcançar, obter ou possuir. O termo é amplamente

utilizado na Informática, na Arquitetura, na Medicina, nos Transportes e em outros campos do conhecimento. A palavra acessibilidade, derivada do latim *accessibilitate* é utilizada para qualificar a que se pode chegar facilmente ou o que fica ao alcance. É também utilizada para abordar o tema da deficiência e das restrições à locomoção e ainda pode ser interpretada como o processo de obter igualdade de oportunidades e a participação plena em todas as esferas da sociedade e no desenvolvimento social e econômico do país, pelas pessoas com deficiência (XAVIER, 2004).

A construção da acessibilidade é um desafio cotidiano para reduzir as dificuldades que estas pessoas têm em transpor obstáculos existentes, a esses obstáculos dá-se o nome de barreiras, que às vezes são imperceptíveis para as pessoas ditas normais, mas que dificultam o acesso, a permanência, a percepção e a relação do usuário com o seu ambiente. Um impacto das barreiras sobre as pessoas com deficiência é a redução das oportunidades: o impedimento de expressar suas habilidades e de acessar a todos os serviços oferecidos pela cidade como membros ativos e produtivos da sociedade. A Lei Federal Nº 10.098 (BRASIL, 2000a) define barreira como sendo qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas.

As barreiras caracterizam qualquer elemento natural, instalado ou edificado, que impeça a aproximação, transferência ou circulação no espaço, mobiliário ou equipamento urbano. As barreiras dividem-se em arquitetônicas nas edificações, arquitetônicas urbanísticas, arquitetônicas nos transportes e nas comunicações. As barreiras nas edificações são aquelas existentes no interior dos edifícios públicos e privados, exemplificados na ausência de rampas de acesso aos edifícios, portas e corredores estreitos e sinalização inadequada. As barreiras urbanísticas são aquelas existentes no sistema viário, nos sítios históricos, nas edificações públicas e privadas e no mobiliário urbano, que podem estar caracterizados na falta de rebaixamento nas calçadas, na inexistência de vagas de estacionamento, na ausência de assentos reservados, na falta de comunicação visual, na inadequação das plataformas de embarque. O acesso ao interior do veículo e a permanência no veículo para fazer a viagem com segurança e conforto caracterizam a barreira nos transportes (XAVIER, 2004). E as barreiras nas comunicações são apresentadas como qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o

recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação.

Enfatiza-se a importância da comunicação para melhorar a inclusão da pessoa com deficiência na escola e no trabalho, por exemplo, aonde deverão ser disponibilizados todos os meios para minimizar ou excluir todas as barreiras que impeçam a perfeita comunicação, utilizando uso de intérpretes em Linguagem Brasileira de Sinais (LIBRAS), escrita em Braille, sinalização de luzes, sons e cores.

Dando continuidade, não pode-se deixar de mencionar as barreiras sociais, ou também conhecidas com barreiras atitudinais, são os juízos, comportamentos, olhares e conceitos errôneos da sociedade em relação às pessoas com deficiência, em todos os níveis. A barreira atitudinal caracteriza uma postura da sociedade em geral que produz entraves para o acesso, a permanência, o manuseio, o livre deslocamento de pessoas com deficiência aos locais de uso comum ou a qualquer outra atividade social que queira realizar, participar, presenciar ou contemplar. Esses entraves podem ser produzidos por atitudes de funcionários, de moradores, de comerciantes, de profissionais liberais, pelos próprios indivíduos prejudicados ou por qualquer pessoa da sociedade por desconhecimento, despreparo, ignorância ou descaso. Essas barreiras são discriminadoras e capazes de excluir essas pessoas do convívio social (XAVIER, 2004).

Essas pessoas excluídas, por estarem inabilitadas para a aceitação social plena, são em geral tratadas com preconceito e estigmatizadas. Goffman (1982) prevê que os bons atributos relacionados às pessoas com deficiência se tornam invisíveis perante o desprezo e a falta de solidariedade ainda marcante nas escolhas feitas pela sociedade.

É provável que categorias inteiras de estigmatizados achem uma proteção semelhante: as lojas algumas vezes localizadas próximo de hospitais psiquiátricos podem-se transformar em lugares onde as condutas psicóticas são muito toleradas. As vizinhanças de alguns hospitais desenvolvem uma capacidade para tratar com calma pessoas desfiguradas na face que estão se submetendo a enxertos cutâneos, por exemplo (GOFFMAN, 1982, p. 62).

A acessibilidade deve ser pensada de forma conjunta, satisfazendo a micro e macro acessibilidade, com uma integração de todas as ações realizadas, pois adequações pontuais, por si só, não resolvem os problemas enfrentados por essa camada da população. A microacessibilidade que refere-se à facilidade de acesso ao ponto de ônibus, representada pelas vias, as calçadas que serão percorridas pelo pedestre da origem da viagem até o ponto de ônibus, ou pelo acesso do ponto de desembarque até o destino final, tanto terá que ser atendida pelas normas de acessibilidade, quanto pelo acesso do passageiro ao transporte público, a disponibilidade de veículos adaptados e os destinos que podem ser alcançados, percorrendo distâncias maiores, possibilitando assim a macroacessibilidade (VASCONCELLOS, 1998). A acessibilidade está ligada ao direito de ir e vir, portanto é prioridade não garantir somente a mobilidade e sim facilitar o acesso das pessoas com deficiência à cidade para que elas possam exercer todos os seus outros direitos.

2.4 DECRETOS, LEIS E NORMAS

A principal competência do Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência (CONADE) é acompanhar e avaliar o desenvolvimento da Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e das políticas setoriais de educação, saúde, trabalho, assistência social, transporte, cultura, turismo, desporto, lazer, política urbana, dirigidas a esse grupo social e, juntamente com a Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), órgão de assessoramento da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, tem como objetivo a defesa dos direitos e a promoção da cidadania. De acordo com o ordenamento de datas e de atos histórico que influenciaram a legislação brasileira, conforme apresentada na Tabela 1, se pode averiguar que os avanços para prevalecer os direitos da pessoa com deficiência não aconteceram do dia para a noite e sim, decorrente de lutas, que não cessam para a real efetivação do reconhecimento dos direitos humanos inerentes a estas pessoas.

Tabela 1 – Cronologia dos avanços na legislação que defende a pessoa com deficiência:

1948	A ONU apresenta a Declaração Universal dos Direitos Humanos.
1968	Decreto nº 62.150, promulga a convenção nº 111 da Organização Internacional do Trabalho – OIT sobre Discriminação em matéria de emprego e profissão
1971	A ONU apresenta a Declaração dos Direitos do Deficiente Mental.
1975	A ONU apresenta a Declaração dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiências.
1981	Ano Internacional das Nações Unidas para as Pessoas Portadoras de Deficiência.
1982	A ONU apresenta Programa de Ação Mundial para as Pessoas Portadoras de Deficiência
1985	Lei Federal nº 7.405, torna obrigatória a colocação do "Símbolo Internacional de Acesso" em todos os locais e serviços que permitam a utilização por pessoas portadoras de deficiência.
1988	Constituição da República Federativa do Brasil.
1989	Lei Federal nº 7.853, dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração de Pessoas Portadoras de Deficiência - CORDE.
1991	Decreto nº 129, promulga a convenção nº 159 da OIT, sobre reabilitação profissional e emprego de pessoas deficientes.
1991	Lei Federal nº 8.160, dispõe sobre a caracterização de símbolo que permite a identificação de pessoas portadoras de deficiência auditiva.
1991	Lei Federal nº 8.213, dispõe sobre Planos de Benefícios da Previdência Social. Estabelece percentuais de funcionários com deficiências a serem contratados por empresas com mais de 100 funcionários.
1994	Declaração de Salamanca – que trata dos princípios, política e prática em educação especial objetivando promover a inclusão da pessoa com deficiência nas escolas
1994	Lei nº 8.899, concede passe livre às pessoas portadoras de deficiência no sistema de transporte coletivo interestadual.
1995	Decreto nº 1.744, regulamenta o benefício de prestação continuada devido à pessoa portadora de deficiência e ao idoso, de que trata a Lei nº 8.742, de 7 de dezembro de 1993.
1996	A ONU estabelece Normas Uniformes sobre a Igualdade de Oportunidades.
1999	Convenção de Guatemala – Eliminação de todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.
1999	Decreto nº 3.298, regulamenta a Lei nº 7.853.
2000	Decreto nº 3.691, regulamenta a Lei nº 8.899.
2000	Lei Federal nº 10.048, dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica.
2000	Lei Federal nº 10.098, estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.
2001	Decreto nº 3.596, promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.
2001	Lei Federal nº 10.182, restaura a vigência da Lei nº 8.989, de 24 de fevereiro de 1995, que dispõe sobre a isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados (IPI) na aquisição de automóveis destinados ao transporte autônomo de passageiros e ao uso de portadoras de deficiência física, reduz o imposto de importação para produtos que especifica.
2001	Portaria Interministerial nº 3, disciplina a concessão do Passe Livre às pessoas portadoras de deficiência, comprovadamente carentes, no sistema de transporte coletivo interestadual, nos modais rodoviário, ferroviário e aquaviário.
2001	Lei Federal nº 10.226, acrescenta parágrafos ao art. 135 da Lei nº 4.737, de 15 de julho de 1965, que institui o Código Eleitoral, determinando a expedição de instruções sobre a escolha dos locais de votação de mais fácil acesso para o eleitor deficiente físico.
2002	Lei Federal nº 10.436, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.
2003	Portaria MEC nº 3.284, dispõe sobre requisitos de acessibilidade de pessoas portadoras de deficiência, para instruir os processos de autorização e de reconhecimento de cursos e de credenciamento de instituições.
2004	Termo de ajustamento de Conduta nº 1.34.001.002998/2003-94, se compromete a deixar pública e gratuita a consulta das normas brasileiras de interesse social.
2004	Decreto nº 5.296, regulamenta as Leis nº 10.048 e nº 10.098.
2005	Lei Federal nº 11.126, dispõe sobre o direito do portador de deficiência visual de ingressar e permanecer em ambiente de uso coletivo acompanhado de cão-guia.
2006	Decreto nº 5.904, regulamenta a Lei nº 11.126.

FONTE: SEMOB, 2004.

As pessoas com deficiência ganham uma proteção a mais para utilizar na exigência dos seus direitos com as Leis nº 10.048 (BRASIL, 2000b) e nº 10.098 (BRASIL, 2000a). No entanto, verifica-se a necessidade de melhor clareza quanto ao grau de abrangência destas leis, esclarecimento das punições quando houver descumprimento e definições pertinentes. Para tanto, as entidades representativas das pessoas com deficiência, sob a coordenação do CONADE em conjunto com a CORDE, subordinada ao Ministério da Justiça, elaboraram e remeteram ao Gabinete da Presidência da República o projeto de decreto, aprovado pelo Congresso Nacional e sancionado como o Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) que se visualiza a regulamentação destas duas leis. E para a efetivação do cumprimento da legislação destacada é necessário definir e atualizar normas a serem seguidas, sem deixar de registrar que nenhuma norma tem força que obrigue a execução das obras e serviços como especificado, restando como recomendações técnicas.

A NBR 9050 (ABNT, 2004) estabelece critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, construção, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade, determinando diversas condições de mobilidade, como próteses, aparelhos de apoio, cadeira de rodas, bengalas de rastreamento, sistemas assistivos de audição ou qualquer outro que venha a complementar necessidades individuais. Lembrando que entre outras exigências, são indispensáveis à aplicação desta norma o Código de Trânsito Brasileiro (CTB), instituído pela Lei nº 9.503 (BRASIL, 1997); a NBR 9077 (ABNT, 2001) que detalha procedimentos para as saídas de emergência em edifícios; a NBR 13994 (ABNT, 2000) que estabelece como deve ser os elevadores para transporte de pessoas com deficiência.

A NBR 14022 (ABNT, 2006) tem por objetivo atender ao disposto no Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), de acordo com orientações que promovam acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros, trazendo experiências positivas nos segmentos de transporte coletivo urbano de passageiros; dificuldades técnicas e operacionais para este atendimento; e inovações tecnológicas a serem implementadas ou disponíveis no segmento. Sendo a terceira edição lançada, quando se deu a revisão e substituição das edições anteriores.

A Tabela 2 apresenta cronologicamente a criação de normas brasileiras que definem a acessibilidade da pessoa com deficiência nos diversos modos de transporte, como também nas edificações, espaços, mobiliários e equipamentos urbanos.

Tabela 2 – Cronologia das normas de acessibilidade para a pessoa com deficiência:

1985	NBR 9050	Acessibilidade de pessoas com deficiência a edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos
1997	NBR 14020	Transporte – Acessibilidade à pessoa com deficiência – Trem de longo percurso
1997	NBR 14021	Transporte – Acessibilidade à pessoa com deficiência – Trem metropolitano
1997	NBR 14022	Transporte – Acessibilidade à pessoa com deficiência em ônibus e trólebus, para atendimento urbano e intermunicipal
1999	NBR 14273	Acessibilidade da pessoa com deficiência no transporte aéreo comercial
2000	NBR 13994	Elevadores para transporte de pessoas com deficiência
2003	NBR 14970-1	Acessibilidade em veículos automotores – Parte 1 – Requisitos de dirigibilidade
2003	NBR 14970-2	Acessibilidade em veículos automotores – Parte 2 – Diretrizes para avaliação clínica de condutor com mobilidade reduzida
2003	NBR 14970-3	Acessibilidade em veículos automotores – Parte 3 – Diretrizes para avaliação da dirigibilidade do condutor com mobilidade reduzida em veículo automotor apropriado
2004	NBR 9050	Acessibilidade de pessoas com deficiência a edificações, espaço, mobiliário e equipamentos urbanos (atualizada)
2005	NBR 15250	Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário
2005	NBR 15290	Acessibilidade em Comunicação na Televisão
2006	NBR 15320	Acessibilidade à pessoa com deficiência no transporte rodoviário
2006	NBR 14022	Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo (atualizada)
2006	NBR 15450	Acessibilidade de passageiros no sistema de transporte aquaviário
2009	NBR 15655-1	Plataformas de elevação motorizada para pessoas com mobilidade reduzida
2009	NBR 15570	Transporte – Especificações técnicas para fabricação de veículos de características urbanas para transporte coletivo de passageiros

FONTE: CORDE, 2010.

Cabe aqui, ressaltar também outra classe que deve ser tratada com distinção no transporte público, são os idosos, conforme informa a Lei nº 10.741 (BRASIL, 2003), que dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências.

Capítulo X, “Art. 39: Aos maiores de 65 (sessenta e cinco) anos fica assegurada a gratuidade nos transportes coletivos públicos urbanos e semiurbanos, exceto nos serviços seletivos e especiais, quando prestados paralelamente aos serviços regulares.

“§ 1º Para ter acesso à gratuidade, basta que o idoso apresente qualquer documento pessoal que faça prova de sua idade. “§ 2º Nos veículos de transporte coletivo de que trata este artigo, serão reservados 10% (dez por cento) dos assentos para os idosos, devidamente identificados com a placa de *Reservado preferencialmente para idosos*.

O acesso fácil ao transporte é fundamental para que as pessoas com deficiência possam garantir seus outros direitos, como ir à escola, ao trabalho e aos espaços

de lazer. A Tabela 3 define prazos para o cumprimento do Decreto 5.296 (BRASIL, 2004), no que diz respeito ao sistema de transporte coletivo.

Tabela 3 – Resumo das normas estabelecidas no Decreto nº 5.296

NOS SISTEMAS DE TRANSPORTES COLETIVOS						
Principais abordagens do decreto	Onde se aplica	Aplicação imediata	Prazo para elaboração da norma		Prazo para implantação	
			ADAP	FAB	ADAP	FAB
Acessibilidade no Transporte Rodoviário urbano, intermunicipal, interestadual e metropolitano	Empresas concessionárias e permissionárias e as instâncias públicas responsáveis, veículos, equipamentos e infra-estrutura.	Não (INMETRO /ABNT NBR 14022)	12 meses após decreto 02/12/2005	12 meses após decreto 02/12/2005	120 meses após o decreto 02/12/2014 renovação da frota	24 meses após a norma 14022: 2006

FONTE: SEMOB, 2004.

Conforme apresentado na Tabela 3, no Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), foi estabelecido que no prazo de até vinte e quatro meses a contar da data de edição da NBR 14022 (ABNT, 2006), todos os modelos e marcas de veículos de transporte coletivo rodoviário para utilização no país deverão ser fabricados acessíveis e estarão disponíveis para integrar a frota operante, de forma a garantir o seu uso por pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. E que após 120 meses da publicação do Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), toda a frota deverá estar acessível com a renovação total dos veículos que compõe o sistema de transporte rodoviário urbano, intermunicipal, interestadual e metropolitano.

Com o exposto na Tabela 3, verifica-se que a legislação que detalha a acessibilidade no sistema de transporte coletivo, demonstra despreparo ao exigir apenas a renovação da frota, desconsiderando infra-estrutura necessária, adaptação de pontos de ônibus e das calçadas, para que prevaleça a inclusão da pessoa com deficiência, mesmo com a demonstração detalhada das muitas barreiras físicas a serem minimizadas, conforme esclarece as normas brasileiras, porém as normas não constituem instrumento legal para a exigência do cumprimento das leis, ressaltando por fim, que a legislação ainda está aquém de resguardar os direitos da pessoa com deficiência.

Portanto conforme afirma a coordenadora geral da Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE, 2010), “a luta não termina”, informando que a CORDE foi elevada a Subsecretaria Nacional de

Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD), pela Lei 11.958 e Decreto 6.980, de 13 de outubro de 2009, sendo a Subsecretaria o órgão da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) responsável pela articulação e coordenação das políticas públicas voltadas para as pessoas com deficiência, lembrando que a nova Subsecretaria ganhou mais importância no momento em que o Brasil ratificou a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados na sede da ONU, em Nova York, em 30 de março de 2007.

Em Salvador, o Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) vem subsidiar a Lei Municipal nº 7.201 (SALVADOR, 2007a), que disciplina o acesso no STCO; e a Portaria nº 011 (SALVADOR, 2007b), que aprova o conjunto de normas que compõe o regulamento de concessão do benefício de gratuidade aos idosos e às pessoas com deficiência no STCO, mediante avaliação sócio-econômica e médica pericial, classificando a pessoa com deficiência de acordo com o previsto no Decreto Federal nº 5.296 (BRASIL, 2004).

A Lei nº 7.201 (SALVADOR, 2007a), nos seus artigos 1º e 2º, estabelece:

Art. 1º - O acesso pela porta de desembarque dos ônibus urbanos, convencionais será permitido exclusivamente, ao policial militar fardado, limitado ao número de 02 (dois) por veículo, ao idoso com mais de 65 (sessenta e cinco) com apresentação da carteira de identidade civil original, à pessoa com deficiência e acuidade visual nula bilateral, aos deficientes físicos com dificuldade de locomoção, atestada por perito médico e comprovada sua carência econômica (SALVADOR, 2007a).

Art. 2º - As demais pessoas com deficiência, desde que comprovada sua carência econômica. e outras categorias de beneficiários de gratuidade que venham a ser instituídas legalmente, com a correspondente cobertura dos custos, terão acesso aos ônibus convencionais de Salvador, através da porta de embarque, utilizando o cartão eletrônico, emitido pelo Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros de Salvador - SETPS, passando pela catraca e registrando a passagem no validador dos ônibus (SALVADOR, 2007a).

E a Portaria nº 011 (SALVADOR, 2007b), no artigo 1º estabelece:

Art. 1º - O presente regulamento normatiza e disciplina a concessão do Passe Livre às pessoas com deficiência quer sejam de ordem física, mental, auditiva, visual e múltiplas, atestada por perito médico e comprovada a sua carência econômica, descritos no art. 1º e 2º da lei Municipal Nº 7.201/2007 para acesso gratuito aos veículos componentes do sistema convencional de transporte coletivo por ônibus do Município de Salvador – STCO (SALVADOR, 2007b).

2.5 CIDADE ACESSÍVEL

Circular, é uma das quatro funções básicas da cidade, a necessidade de circular aliada ao desejo de realização das atividades sociais, culturais, políticas e econômicas, são ações consideradas necessárias na sociedade. A circulação está ligada aos fatores individuais de mobilidade e acessibilidade, esta por um lado tem relação com as condições físicas pessoais dos viajantes e por outro com a sua capacidade de pagamento dos custos incorridos. Ela depende ainda, da disponibilidade de tempo por parte das pessoas e da relação adequada com os horários de funcionamento das atividades nos destinos, bem como da oferta de meios de transporte. O uso do sistema de circulação só pode ser feito se todas essas condições forem satisfeitas.

Para que as pessoas se desloquem e as cargas sejam transportadas, é preciso haver uma infra-estrutura física na cidade que permita a circulação não motorizada ou por meio de veículos. Esta infra-estrutura é formada pelas calçadas, pelas pistas e por equipamentos como os terminais de integração de transporte público (VASCONCELLOS, 2005, p.13).

Na grande maioria das cidades brasileiras, as calçadas costumam apresentar aspecto precário, muitas são deixadas no terreno natural, com muitos buracos e irregularidades, além de formarem barro na chuva. E mesmo as calçadas em cimento são precárias, seja por uma manutenção inexistente, ou por apresentarem aclives e declives acentuados.

A construção da calçada é uma responsabilidade do proprietário do terreno em frente a ela. As prefeituras são responsáveis pela fiscalização do estado das calçadas e muitas definem normas e padrões para os proprietários dos lotes construírem as calçadas. Entretanto, não há cumprimento das normas, nem fiscalização e punição dos infratores, causando dificuldade e problemas de segurança ao usar as calçadas, principalmente para as pessoas portadoras de deficiências, ou, por exemplo, aquelas que precisam empurrar carrinhos de feira ou

de bebês (VASCONCELLOS, 2005, p.14). Somando a falta de segurança encontrada nas calçadas observa-se a ocupação inadequada do espaço reservado para trânsito de pedestre com vendedores ilegais, bancas de revista, telefones públicos inadequadamente instalados e carros estacionados.

As calçadas, priorizadas e debatidas como instrumento primordial para a promoção da cidade acessível, ilustram a mais importante aplicação dos princípios do desenho universal. Desenho Universal é o desenho de produtos e ambientes para ser utilizáveis por todas as pessoas, no limite do possível, sem a necessidade de adaptação ou desenho especializado para pessoas com deficiência. Este termo surgiu da tradução da expressão “Universal Design”, onde a palavra “Design” significa tanto o projeto de arquitetura, como o desenho industrial e o produto. Desenho Universal representa, assim, um planejamento de espaços e produtos que não exclua ninguém. Segundo a ABNT, o Desenho Universal é “aquele que visa atender à maior gama de variações possíveis das características antropométricas e sensoriais da população”.

Segundo os princípios do desenho universal toda calçada deve ser: – suficientemente larga; de superfícies antiderrapantes; livre de buracos e obstáculos na superfície, e na altura do corpo ou da cabeça; rebaixada nas esquinas com rampas suaves; com uma borda diferenciada ao tato, perceptível quando pisada ou tocada com uma bengala.

Um grupo de trabalho de arquitetos, desenhistas de produto, pesquisadores em desenho ambiental e engenheiros, da Universidade do Estado de Carolina do Norte dos EUA, colaboraram para estabelecer princípios do desenho universal (WRIGHT, 2001):

- Uso eqüitativo – o desenho é útil e pode ser concedido a pessoas com habilidades diversas;
- Flexibilidade no uso – o desenho acomoda uma amplidão de preferências individuais e habilidades;
- Uso simples e intuitivo – o uso do desenho é fácil de entender, independentemente da experiência do usuário ou seu conhecimento, proficiência lingüística, ou nível atual de concentração;

- Informação perceptível – o desenho comunica informação necessária eficaz ao usuário, independentemente das condições do ambiente ou das habilidades sensoriais do usuário;
- Tolerância de erros – o desenho minimiza o perigo e as conseqüências adversas de ações acidentais ou não intencionais;
- Pouco esforço físico – o desenho deve ser usado eficiente e confortavelmente, com fadiga mínima;
- Tamanho e espaço para a aproximação e uso – provêm-se tamanho e espaço apropriados para aproximação, alcance, manipulação e uso, independentemente do tamanho do usuário, sua postura ou mobilidade.

Quanto à provisão e a fiscalização do uso das calçadas, isto é, a responsabilidade de execução, que deveria ser do Estado na esfera municipal, na grande maioria das vezes é transferida para os proprietários dos lotes que, além de não construírem em conformidade com a legislação, dão usos inadequados às mesmas, ocasionando irregularidades conforme se vê a seguir:

- Acabamento inadequado: há de se presumir que as calçadas públicas devam ter superfície antiderrapante, para evitar quedas dos pedestres especialmente em dias de chuva. Algumas legislações municipais são bastante claras a esse respeito, proibindo o uso de materiais como cerâmica, granito, mármore e ardósia. Entretanto observa-se que o uso desses materiais tem uma freqüência muito grande;
- Inclinação excessiva: a NBR 9050 (ABNT, 2004) estabelece inclinação transversal máxima de 3% para pisos de circulação externa. O que pode ser observado, de forma generalizada na grande maioria das cidades brasileiras, é a utilização das calçadas como rampas para acesso de veículos às residências construídas bem acima do nível das vias, provocando a elevação da inclinação transversal para valores acima de 15%, em alguns casos chegando a valores em torno de 25%;
- Descontinuidade: a superfície plana sem descontinuidade proporciona ao usuário um trânsito sem desvios e sem riscos de tropeços e quedas. A descontinuidade pode se dar por vários motivos, dentre os quais pode ser citada a existência de

degraus, faixas ou blocos de gramas, rampas de acesso de veículos; escadas para o interior de residências;

- Ocupação pelo comércio: como prática geral do comércio em todos os seus segmentos, as calçadas se transformam em vitrines para mercadorias das mais variadas espécies e tamanhos (eletrodomésticos, pneus, bicicletas, motos etc.) que obstruem parcial ou totalmente a seção transversal. O problema se agrava nos centros comerciais em que, além da exposição de mercadorias, as calçadas são disputadas pelo comércio ambulante das mais variadas espécies;
- Má conservação: as calçadas, como qualquer espaço de uso público e continuado, além dos desgastes pelo próprio uso, se deteriora pela ação da natureza. Os rigores das variações das condições atmosféricas (temperatura, chuvas, ventos, umidade) e a ação regenerativa da natureza fazem com que haja a degradação do pavimento das calçadas e o surgimento de espécies gramíneas de vegetais. Isso ocorre geralmente onde há terrenos sem ocupação, mesmo em bairros considerados centrais em que os proprietários são obrigados a construir as calçadas, mas não em conservá-las em condições adequadas ao trânsito de pedestres.

Em 2006, a Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana (SEMOB) do Ministério das Cidades instituiu uma nova política de mobilidade urbana, sintetizada pelo lema “Direito à Cidade”, visando explicitamente à inclusão social, considerando o acesso universal aos espaços públicos como fundamentais ao exercício da cidadania. A SEMOB coordena o Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana que objetiva estimular e apoiar os governos municipais e estaduais a cumprirem suas prerrogativas e desenvolver ações que garantam acesso para pessoas com restrição de mobilidade aos sistemas de transportes, equipamentos urbanos e a circulação em áreas públicas. O conceito de Mobilidade Urbana Sustentável foi apresentado no lançamento do Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana, objetivando estimular o cumprimento de um conjunto de políticas de transporte e circulação que visavam proporcionar o acesso amplo e democrático ao espaço urbano, através da priorização dos modos de transporte coletivo e não motorizados de forma socialmente inclusiva e ecologicamente sustentável. Essa nova abordagem teve como centro das atenções o deslocamento das pessoas e não dos veículos, privilegiando aquelas que possuem restrição de mobilidade.

A SEMOB elaborou uma coleção de cadernos temáticos destinados aos gestores públicos, arquitetos, urbanista, engenheiros, dirigentes de associações, lideranças do movimento social, e todos aqueles que direta ou indiretamente estão envolvidos na construção das cidades, preparando o caderno nº 3 “Implementação do Decreto 5.296/04” para a construção da cidade acessível, o qual traz um resumo das alterações na legislação, prazos e itens obrigatórios que devem estar presentes nos projetos, construções e na prestação de serviços públicos. A coleção de publicações do Programa Brasil Acessível é composta também pelo caderno nº1 “Atendimento adequado às pessoas com deficiência e restrição de mobilidade”, caderno nº 2 “Construindo a Cidade Acessível”, caderno nº 4 “Implantação de política municipal de acessibilidade”, caderno nº 5 “Implantação de sistema de transporte acessível” e caderno nº 6. “Boas práticas em acessibilidade”. Não cabe aqui enumerá-las, entretanto estes cadernos apresentam ações que devem ser trabalhadas em várias instâncias da esfera pública, com o apoio de organizações e da iniciativa privada, buscando a produção da cidade acessível.

Salvador é vista como cidade deficiente, conforme artigo do jornal A Tarde (2010) que inicia com a frase – Portador de necessidade especial enfrenta os horrores de uma cidade hostil – aonde uma estudante universitária cadeirante descreve o seu árduo itinerário, desde a espera pelo ônibus adaptado, até entrada demorada no ônibus que tem que contar com a boa vontade do motorista, sem esquecer passeios esburacados, tampas de esgoto desniveladas, poças, meios-fios sem rampas. Colocando também as dificuldades encontradas por outros cadeirantes, e por deficientes visuais e auditivos. “Os deficientes estão na última posição da escala das exclusões, muito depois das crianças e negros”, constata Regina Atalla, pessoa com deficiência física, diretora do Centro de Vida Independente (CVI).

No mês de abril de 2010, Lauro de Freitas um dos municípios da Região Metropolitana de Salvador (RMS), apresentou um quadro anormal decorrente de chuvas intensas. O secretário municipal e coordenador da defesa civil estimou que existiu cerca de 800 ocorrências atendidas por diversos órgãos da prefeitura em toda a cidade. Houve alagamentos generalizados por toda a cidade, além de deslizamento de terra e postes caídos, os cursos d’água transbordaram. A revista

Vilas Magazine, que registra os acontecimentos de Lauro de Freitas, publicou na edição 136 a foto de um cadeirante atravessando uma rua alagada no final de linha dos ônibus no centro da cidade, mostrando a água cobrindo quase toda a cadeira de rodas. Esta pessoa segurava um guarda-chuva e era ajudado por outra que empurrava a sua cadeira de rodas, o quadro leva a reflexão sobre a necessidade de assistência extra para garantir a vida de pessoas com deficiência.

Desabafos como estes se somam ao das pessoas com deficiência vítimas do furacão Katrina que atingiu Nova Orleans em setembro de 2005, quando se verificou que ser pessoa com deficiência em Nova Orleans significou ter menos possibilidade de sobrevivência, pois não existia nenhum plano de evacuação, nem recursos voltados às pessoas com deficiência.

Entretanto verificam-se bons exemplos, principalmente na prioridade do turismo acessível. A cidade turística de Salamanca na Espanha é um exemplo de cidade acessível, destacada pelo empenho especial em eliminar todas as barreiras, não somente as arquitetônicas, numa tentativa de que as pessoas com algum tipo de deficiência possam conhecer a cidade de uma forma agradável e participativa.

No dia 27 de julho de 2010, Campinas-SP recebeu o título de cidade modelo inclusiva, na comemoração do primeiro ano de implantação do Selo da Diversidade de Raça, Etnia, Gênero e Idade no Mercado de Trabalho de Campinas, neste título de diversidade está incluída a pessoa com deficiência, assumindo o compromisso de difundir o direito a oportunidades iguais para todos. Campinas está entre os seis municípios do Brasil que integram o projeto “Cidade Acessível é Direitos Humanos” da Secretaria de Direitos Humanos, do governo federal. Além de Campinas, fazem parte do projeto Fortaleza-CE, Goiânia-GO, Joinville-SC, Rio de Janeiro-RJ e Uberlândia-MG.

Em Salvador, no mês de junho de 2010, foi lançado o Guia de Acessibilidade e Cidadania de Salvador, evento promovido pela Associação Vida Brasil – Unidade Salvador, divulgando que a proposta da publicação não é afirmar que a cidade é acessível, e sim mostrar algumas iniciativas na promoção da acessibilidade que devem ser destacadas, fornecendo às pessoas com deficiência opções variadas de

serviços e lazer que possuam alguma preocupação com a acessibilidade. Acreditando que esse trabalho resultante de uma parceria entre a sociedade civil organizada e o poder público através da Secretaria da Justiça, Cidadania e Direitos Humanos (SJCDH) é uma prova de que com diálogo e persistência podemos transformar essa situação. Alertando que Salvador é uma cidade turística, Wilson Cruz, secretário geral da Vida Brasil, informa que o guia contempla 26 praças, parques e praias; 15 teatros, museus, cinemas e bibliotecas; 10 estações de transbordo e ascensores; 9 restaurantes e pizzarias; 11 shoppings, mercados e supermercados; 7 hotéis; 6 auditórios e salas de reunião; 14 espaços de apoio e denúncia; 5 redes de agências bancárias; 8 centros de saúde e 19 associações.

2.6 TRANSPORTE ACESSÍVEL

Em princípio vale ressaltar que para uma cidade ser acessível é necessário que uma de suas funções – a circulação – seja atendida. E, para que isto ocorra é primordial que o transporte também seja acessível, não cometendo o erro de executar adequações no transporte e nas vias isoladamente, evitando as falsas melhorias pontuais. Lembrando que o STCO plenamente acessível não pode se limitar simplesmente à utilização de veículos adaptados, mas deve também, se preocupar com os terminais, estações, pontos de parada, vias principais, acessos, comunicação e operação, para que estes possam dar condições de conforto e acesso a todos.

A acessibilidade é satisfeita quando o indivíduo tem possibilidade de realizar suas atividades, analisando o alcance de suas necessidades. A necessidade sob o ponto de vista do planejamento dos transportes não pode deixar de considerar os aspectos individuais, sociais e psicológicos, que são determinantes das atividades individuais, enquanto para a acessibilidade não basta apenas resolver a questão da oferta de transporte para possibilitar o acesso às atividades que a sociedade urbana oferece, mas principalmente incorporar as restrições referentes a questão social e econômica e ambiental que também precisam ser consideradas. Portanto melhorar

a mobilidade urbana não significa, necessariamente, aumentar o número de deslocamentos, mas talvez reduzir as necessidades de deslocamentos, diminuir os impactos indesejáveis, principalmente pelo uso indiscriminado do automóvel, voltando-se para medidas de gerenciamento da mobilidade e a incorporação da sustentabilidade do transporte ao invés da busca do fornecimento de mais e mais mobilidade motorizada.

Na maioria das vezes a visão do acesso das pessoas com deficiência aos sistemas de transporte urbano está associada somente à adaptação dos veículos, tendo como símbolo o acesso do usuário de cadeiras de rodas, por meio de elevadores, mas essa visão impediu uma abordagem mais adequada do problema, desconsiderando os outros tipo de deficiências existentes e suas necessidades específicas. A Figura 1 ilustra que o assunto é cada vez mais abordado nos meios de comunicação, conforme o exemplo da personagem desempenhada por uma atriz na televisão, ao questionar a dificuldade na locomoção das pessoas com deficiência física pela cidade.



Figura 1 – Atriz desempenhando papel de cadeirante
FONTE: A Tarde 2009

Segundo Wright (2001) são quatro os mitos mais comuns quando se discute sobre o atendimento de pessoas com deficiência no sistema de transporte:

1) Medidas para atender pessoas com deficiência não ajudam a outras pessoas, já que se trata de grupos distintos;

- 2) Estas medidas são muito caras;
- 3) A maioria das pessoas com deficiência são usuárias de cadeira de rodas;
- 4) A melhor maneira de atender às pessoas com deficiência é equipar 10% dos ônibus urbanos com elevadores.

As tentativas de se implantar um sistema de transporte público acessível têm ocorrido com bastante lentidão em todo o Brasil. Este fato decorre do pensamento geral de que a acessibilidade é um benefício para uma pequena parcela da população e não um benefício a ser agregado pelas concessionárias ao serviço prestado, com a orientação do Estado.

Na verdade, todos os usuários se beneficiam da maioria das medidas que são essenciais ao atendimento das pessoas com as limitações mais severas. Estas medidas são tipicamente de baixo custo, algumas medidas não custam nada. Os usuários de cadeira de rodas são uma minoria entre as pessoas que têm limitações que dificultam sua utilização do sistema de transporte. E os elevadores somente são úteis para os usuários de cadeira de rodas em certas circunstâncias e condições. Wright (2001) alerta ainda que todas as pessoas, em algum momento ou fase da nossa vida, sofrem limitações ao direito de ir e vir.

Os serviços de transporte acessível começaram na Europa e América do Norte no início dos anos 70 como sistemas especializados para pessoas com menor capacidade física. A Lei de Reabilitação americana de 1973 determinou que ônibus adquirido com fundos federais fossem equipados com elevadores para passageiros em cadeira de rodas. Países europeus observaram que esta experiência demorava alguns minutos para embarcar, trazendo atrasos significativos para o transporte público. Além disso, constataram também que esse serviço transportava em média um passageiro em cadeira de rodas por mês, por ônibus. Concluíram que essa forma de transporte não era eficaz, então, liderados pela Suécia, a Europa adotou nos anos 80 a política de fabricar ônibus urbanos que eram fáceis de usar por todas as pessoas com deficiência, com degraus mais amenos, bons corrimãos, barras internas para segurar e cores de contraste, exceto para os usuários de cadeira de rodas, que por representarem uma minoria das pessoas com mobilidade reduzida seriam atendidas com um transporte específico somente para esta categoria. Dando

prosseguimento, a melhoria no fornecimento de transporte acessível, no final da década de 80 a Alemanha começou a introduzir ônibus de piso baixo (WRIGHT, 2001).

Desde 1970, na Europa, o desenvolvimento de acessibilidade no transporte público local mostra uma firme tendência de substituir o fornecimento de serviços especiais pela melhoria dos serviços comuns para que possam ser usados por pessoas com deficiência. Serviços especializados continuarão a ser necessários para aqueles que necessitam de assistência durante suas viagens ou na origem de seus itinerários. Entretanto, o transporte público torna-se mais fácil e seguro para toda a população quando é desenhado para servir à mais extensa gama de habilidades físicas.

A NBR 14022 (ABNT, 2006) normatiza a acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros. Esta Norma visa proporcionar acessibilidade com segurança a maior quantidade possível de pessoas, independentemente da idade, estatura e condição física ou sensorial, aos equipamentos e elementos que compõem o sistema de transporte coletivo de passageiro.

Em relação aos degraus, há que se considerar que as dimensões usadas não contrariam a NBR 14022 (ABNT, 2006) uma vez que esta determina que a altura máxima do primeiro piso em relação ao plano da pista de rolamento do veículo seja de 34 cm e os demais tenham altura em torno de 27,5 cm, com 5% de tolerância para mais ou para menos. Entretanto, essas especificações entram em conflito com as estabelecidas por outras normas, como por exemplo, a NBR 9050 (ABNT, 2004), que recomenda altura máxima de 16 a 18 cm para garantir o conforto e a segurança.

O Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) delegou ao Sistema Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (SINMETRO) e ao Instituto Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (INMETRO) a tarefa de elaborar normas e regulamentos técnicos e desenvolver Programas de Avaliação da Conformidade para acessibilidade no sistema de transporte, desde o embarque até o desembarque de passageiros, garantindo segurança e autonomia. O INMETRO

conta com a parceria de entidades na implementação do Programa de Avaliação da Conformidade de Acessibilidade, entre elas: Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (CORDE), órgão de Assessoria da Secretaria Especial dos Direitos Humanos da Presidência da República, Agência Nacional de Transportes Aquaviários (ANTAQ), Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT), Comando da Marinha - Diretoria de Portos e Capitanias da Marinha do Brasil (DPC), Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), Ministério dos Transportes, Ministério das Cidades e a Rede Brasileira de Metrologia e Qualidade – Inmetro (RBMLQInmetr).

Conforme indicado no item 2.4, no Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) foi estabelecido que no prazo de até vinte e quatro meses a contar da data de 16 de novembro de 2006, todos os modelos e marcas de veículos de transporte coletivo rodoviário para utilização no País serão fabricados acessíveis e estarão disponíveis para integrar a frota operante, de forma a garantir o seu uso por pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. A indústria brasileira de ônibus está acompanhando a evolução das legislações e tem produzido veículos adequados a estas normas e com custos cada vez mais próximos da realidade do mercado de transporte urbano.

Pode-se dividir as tecnologias veiculares acessíveis em:

- Veículos de piso baixo, aquele que possui como característica construtiva o piso do compartimento interno rebaixado em qualquer uma de suas seções (dianteira, central, traseira ou total) em relação ao plano formado entre as linhas do centro das rodas;
- Veículo de piso elevado, associados com plataforma de embarque e desembarque também elevada;
- Veículo de piso alto com degraus para acesso, equipado com dispositivo para transposição de fronteira.

O Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana (XAVIER, 2004) apresenta com detalhes que a altura do piso do ônibus com relação à plataforma de embarque desembarque e a distância lateral entre o veículo e a plataforma, devido à aproximação insuficiente do veículo, são barreiras físicas que impedem o acesso de forma autônoma e segura das pessoas com mobilidade reduzida. Logo é solicitado

que toda a frota do STCO possibilite ao usuário, independente da sua condição de deficiência, o acesso de forma independente e segura, ou seja, não deve existir nenhuma barreira física na porta de entrada e na de saída dos veículos. Só dessa forma será garantido o uso dos ônibus de forma autônoma e segura por todas as pessoas com deficiência. Além da altura do piso a NBR 14022 (ABNT, 2006), recomenda que os veículos adaptados deverão trazer o símbolo internacional de acesso (SIA).

O modelo do veículo a ser adotado varia em função das condições de infra-estrutura nos equipamentos de transbordo, do modelo operacional do sistema de transporte utilizado na operação e das características físicas das vias que possam dificultar ou impedir a plena circulação dos veículos. Essas condicionantes alteram-se entre regiões e corredores de uma mesma cidade. Inexiste portanto, um modelo único de veículo a ser utilizado em toda frota municipal, o que implica em realizar análises de adequação tecnológica para cada região, cada via ou cada linha de transporte da cidade.

Os veículos de piso alto e com elevador surgiram como uma alternativa para o sistema devido à baixa aceitação do mercado dos primeiros modelos de veículos de piso baixo. Os veículos de piso alto apresentaram custos de aquisição adequados e tecnologia veicular conhecida, logo esses veículos foram adotados por inúmeras cidades. Porém, o alto índice de manutenção nos elevadores, o enorme tempo gasto para realizar a operação de embarque e desembarque, a falta de qualificação do operador e a aplicação do acesso universal apenas para uma das categorias de pessoas com deficiência, no caso o usuário de cadeira de rodas, têm desmotivado a utilização desta tecnologia nos sistemas de transporte coletivo por ônibus (XAVIER, 2004).

Uma alternativa encontrada para a adaptação dos ônibus convencionais é o ônibus de piso baixo, que permite que uma cadeira de rodas entre diretamente no piso do ônibus com rapidez e agilidade, facilitando embarque e desembarque dos passageiros com mobilidade reduzida. Entretanto, o ônibus de piso baixo é mais caro que o ônibus convencional e por ter um sistema mais complexo de suspensão, requer mais manutenção e exigem da cidade pavimentos regulares.

Outros componentes do sistema de transporte acessível são apresentados para a comprovação da eficiência do STCO. Visto que de acordo com a NBR 9050 (ABNT, 2004), as informações visuais devem seguir premissas de textura, dimensionamento e contraste de cor dos textos e das figuras para que sejam perceptíveis por pessoas com baixa visão e estar associadas aos caracteres em relevo. A sinalização das informações dos itinerários e dos equipamentos disponíveis deve ser feita da maneira convencional, e também através de placas com textos com letras maiores e figuras com dimensões ampliadas, atendendo às pessoas com baixa visão, e através de placas em braile, e a viabilização de informações sob a forma sonora.

O ponto de ônibus padrão, também, está detalhado na NBR 9050 (ABNT, 2004), sendo exigidas dimensões padronizadas com 3,5m de largura por 1,50m de profundidade, mesmo que em alguns lugares não seja possível instalar um abrigo com essas dimensões, devido à existência de calçadas estreitas, deverá ser previsto também, bancos para acomodar os usuários; lixeiras; telefones públicos; caixas de correio; postos de informação; gradis de proteção para canalização das travessias; instalação de piso tátil direcional e de alerta; eliminação de barreiras; equipamentos associados ao sistema de transporte como painéis informativos, sistemas de comunicação visual e sonora e iluminação, de acordo com vista da Figura 2.



Figura 2 – Ponto de ônibus acessível
FONTE: Prefeitura de Uberlândia 2009

Além dos outros três componentes do sistema de transporte acessível já apresentado (infra-estrutura, veículos e comunicação), a existência de pessoal preparado para lidar adequadamente com os vários tipos de deficiência existente é fundamental para o sucesso do projeto, lembrando que reciclagem no treinamento e capacitação de pessoal adequado é componente fundamental para a garantia da acessibilidade no STCO.

Em 2006 o Serviço Social do Transporte e o Serviço Nacional de Aprendizado do Transporte (SEST SENAT) entidade que faz parte do Sistema S do governo federal, vinculada à Confederação Nacional do Transporte (CNT), lançou o Projeto Transporte para Todos, ação resultante do Programa Brasileiro de Acessibilidade, em parceria com a Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana (SEMOB) objetivando contribuir para o acesso amplo e democrático ao espaço urbano das pessoas com deficiência, idosos, gestantes, pessoas com baixa estatura, e pessoas com crianças de colo, através da distribuição de material informativo, composto de cartilha, filme e curso à distância gratuito, com o intuito de capacitar os operadores do transporte público como, taxistas, motoristas de ônibus, cobradores e transportadores escolar, a receber adequadamente essas pessoas, assim como sensibilizar a empresa de transporte para empregá-las. Priorizando os objetivos de valorização das diferenças, compreensão do que é restrição de mobilidade, classificação das deficiências, legislação e inclusão social.

2.6.1 EXPERIÊNCIAS NACIONAIS

Algumas cidades brasileiras são reconhecidas pela implantação eficiente de um sistema de transporte público acessível. São apresentadas neste capítulo as alternativas utilizadas nestas cidades.

A cidade de Curitiba-PR é citada como exemplo a ser seguido em outros países também, sendo reconhecida internacionalmente como alternativa bem sucedida. As adaptações executadas no sistema de embarque e desembarque nos ônibus com a

criação das “Estações Tubo”, denominada assim pelo formato tubular que apresentam conforme ilustrado na Figura 3, retiraram a roleta e os degraus do interior do ônibus, transferindo a venda de passagens para as estações de embarque, além da utilização de três portas largas, e a existência de uma rampa dobradiça que sai do ônibus e vai até a plataforma de embarque, que possibilitaram o acesso facilitado dos passageiros, necessário para atender a capacidade de passageiros do ônibus padrão (110 passageiros), do ônibus articulado (180 passageiros) e do ônibus biarticulado (270 passageiros).

O sistema de ônibus de Curitiba demonstra a utilização dos princípios do desenho universal, pois as adaptações necessárias para a implantação das estações tubo atenderam perfeitamente o usuário de cadeira de rodas, visto que as portas largas dos ônibus, de onde é lançada uma rampa em nível com a estação, e a utilização do mini-elevador na entrada destas estações, completam a fácil utilização pelo cadeirante, sem atrasar o acesso do outros usuários e desconsiderar os outros tipos de deficiência, já que os usuários de muletas apresentam dificuldades para acessar os ônibus pela presença do primeiro degrau mais alto e pelo fato de não ser aconselhado o uso do elevador por estas pessoas. Visualizar na Figura 3 um usuário de cadeira de rodas utilizando o elevador para acessar uma “Estação Tubo”.



Figura 3 – Estações Tubo em Curitiba-PR
FONTE: Gilmar Rabelo, 2007.

O “Passa Rápido” de São Paulo-SP foi criado para priorizar o transporte coletivo nas principais vias da cidade. Neste sistema os pontos são no canteiro central e os ônibus têm portas à esquerda. Também foram adotados veículos que apresentam rampas dobráveis nas portas dos veículos, criando um acesso para cadeira de rodas. As Figuras 4 e 5 apresentam o sistema “Passa Rápido” adotado em São Paulo.



Figura 4 – Acesso para usuário de cadeira de rodas
FONTE: Prefeitura de São Paulo 2008



Figura 5 – Ônibus do Sistema Passa Rápido
FONTE: Prefeitura de São Paulo 2008

O município mineiro de Uberlândia promoveu alterações no transporte coletivo que proporcionaram maior agilidade e comodidade para os usuários, conforme artigo publicado na edição informativa da Confederação Nacional de Transporte (CNT, 2009) inspirado no projeto da cidade de Curitiba: o SIT (Sistema Integrado de Transporte), implantado em 1997, conta com corredores exclusivos de ônibus, a atual frota de Uberlândia faz parte de uma das de menor idade média do país (seis meses) e é 100% adaptada para pessoas com deficiência física ou com mobilidade reduzida, sendo adotado o ônibus de piso baixo. Os cobradores das empresas que operam o SIT passaram por treinamentos para acionar o elevador dos veículos e acomodar os cadeirantes devidamente, alertando que esse treinamento deve ser contínuo. O SIT de Uberlândia já foi destaque em publicações internacionais e recebeu o troféu Mérito Municipalista pelo projeto Melhor Transporte do Brasil oferecido pela Associação Brasileira de Municípios. A Figura 6 mostra o ônibus com piso rebaixado.



Figura 6 – Veículo com piso rebaixado, Uberlândia-MG.
FONTE: Gilmar Rabelo 2006.

Em 2006, a SEMOB enviou uma ficha de inscrição para todos os municípios com população superior a 60 mil habitantes, que desejassem desenvolver iniciativas na questão da acessibilidade, e assim se tornar referência nos seguintes aspectos: novas leis e decretos que visam garantir a acessibilidade; intervenções físicas no espaço urbano; meios de transportes coletivos que incorporassem o conceito de acessibilidade universal; novas tecnologias que proporcionassem acessibilidade. As cidades de Aracaju-SE, Belo Horizonte-MG, Londrina-PR e São Paulo-SP foram as premiadas. Aracaju foi destaque com a construção do terminal de integração da zona oeste e a requalificação do terminal de integração da zona sul, oferecendo acesso às pessoas com deficiência física ou com dificuldade de locomoção.

Belo Horizonte, entre outros projetos, foi premiada pela campanha intitulada “Eu Respeito” direcionada para os motoristas, cobradores e usuários do sistema de transporte coletivo. Para isso foi constituído um grupo de trabalho composto pelas coordenadorias de direitos da pessoa idosa e da pessoa com deficiência da secretaria municipal adjunta de trabalho e direitos da cidadania e da coordenação de atenção à saúde do idoso da secretaria municipal de saúde, sob a coordenação da BHTRANS, com o objetivo de procurar entender melhor quais as demandas desses segmentos. Os resultados demonstraram o pouco preparo dos operadores para oferecer a esses usuários um transporte com a qualidade desejada. A partir daí

buscou-se a implementação de um programa permanente voltado para garantir aos idosos e deficientes os seus direitos no que diz respeito aos serviços prestados pela BHTRANS, conforme ilustrado nas Figuras 7 e 8.



Figura 7 – Campanha “Eu respeito!”
 FONTE: SEMOB, 2006



Figura 8 – Cadeirante acessando ônibus adaptado
 FONTE: SEMOB, 2006

A premiação em Londrina aconteceu devido à adaptação do sistema de transporte coletivo urbano. Inicialmente, nesta cidade, tentou-se implementar um serviço de transporte especial porta a porta para atender as pessoas com deficiência física. Porém, a grande demanda gerou uma lista de espera que mostrou a necessidade de se pensar na melhoria de todo o sistema de transporte, tornando-o inclusivo e acessível.

Vale ressaltar que, na cidade de São Paulo também foi constatada a necessidade de aumentar a abrangência do programa “Atende” que foi considerado um modelo internacional de transporte porta a porta. Desta forma, oferecendo maior oferta de veículos foi implantado o “Atendimento”. Outro destaque em São Paulo foi a execução do “Expresso Tiradentes”; corredor exclusivo de transporte coletivo entre o Parque D. Pedro II e a cidade Tiradentes, no qual toda a infra-estrutura foi projetada contemplando a acessibilidade para as pessoas com deficiência, conforme apresentado nas Figuras 9 e 10.



Figura 9 – Terminal de integração Parque D. Pedro
FONTE: SEMOB, 2006



Figura 10– Veículo do Atendimento
FONTE: SEMOB, 2006

Conclui-se aqui a parte teórica do estudo que serve de base para subsidiar a parte prática, que levará a uma visualização da realidade enfrentada no cotidiano das pessoas com deficiência, ao se depararem com a caracterização do transporte coletivo por ônibus de Salvador.

3. O SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO POR ÔNIBUS DE SALVADOR

Salvador, cidade escolhida para a concretização deste estudo, tem características próprias, as quais serão sintetizadas neste capítulo através do cenário atual do sistema de transporte coletivo por ônibus da cidade, direcionando para os aspectos da qualidade do transporte coletivo por ônibus através da percepção das pessoas com deficiência.

Salvador é a capital do estado da Bahia, e foi a primeira capital do Brasil, fundada em 1549, permanecendo como capital até 1763. Construída de acordo com projetos trazidos de Portugal, estabelecendo naquela época uma réplica das cidades portuguesas Lisboa e Porto. Atualmente a cidade possui um conjunto arquitetônico luso-brasileiro reconhecido como patrimônio histórico tombado pela UNESCO em 1985, denominado de Pelourinho. A princípio, Salvador era dividida em Cidade Alta e Cidade Baixa, devido ao relevo acidentado que se projeta sobre a Baía de Todos os Santos, assumindo um formato triangular, em cujo vértice está o Farol da Barra. A capital baiana se mostra complexa na divisão territorial, sendo os limites das localidades e até mesmo as diferenças entre as denominações (bairros, distritos, zonas, setores) indefinidos e superpostos entre si, principalmente nas zonas do miolo urbano e subúrbios ferroviários. O seu relevo acidentado, que influencia negativamente o tempo da viagem por ônibus, é cortado por vales profundos, possui uma estreita faixa de planícies, que em alguns locais se alargam e está a 8 metros acima do nível do mar, oferecendo ainda 40 quilômetros de extensão de litoral que possui seqüência de belas praias, atrativo turístico reconhecido internacionalmente (SETUR, 2010).

A história de Salvador, cidade mais antiga do país, conta que sendo acesso para a extração das riquezas do continente recém descoberto foi palco de muitos ataques estrangeiros, se tornando uma cidade fortaleza, favorecida pelo relevo acidentado e

cortado por vales profundos, conta com uma estreita faixa de planícies, que em alguns locais se alargaram. Apesar da fundação planejada e iniciada no atual centro histórico, o crescimento da capital ao longo do tempo ocorreu de forma espontânea e desordenada e se tornando a mais populosa do nordeste e a terceira do Brasil (IBGE, 2010).

Em vista das dificuldades enfrentadas pela pessoa com deficiência na cidade de Salvador, em 2005 foi criado o grupo de trabalho do CREA-BA sobre acessibilidade, com a participação de diversas câmaras especializadas, entidades públicas e da sociedade civil, com o apoio do Conselho Federal de Engenharia e Arquitetura e Agronomia (CONFEA). Este grupo de trabalho visa conscientizar os profissionais e a sociedade em geral para a necessidade de se ter uma cidade acessível, através de elaboração de ato específico visando nortear os trabalhos da fiscalização do CREA-BA, junto às obras de urbanismo e edificações novas e em reformas. Em prol da divulgação e implementação das ações que assegurem a acessibilidade em todos os níveis foi firmado convênio entre o CREA-BA e a Comissão Civil de Acessibilidade de Salvador (COCAS).

O descaso da prefeitura é visível em relação a questão da acessibilidade das pessoas com deficiência, pois ainda está pendente a formação da Comissão Permanente de Acessibilidade (CPA), que deveria ter sido criada pela Secretaria Municipal de Desenvolvimento Urbano, Habitação e Meio Ambiente (SEDHAM) em 2006, e aprovação para implementação do Conselho Municipal dos Direitos de Pessoas com Deficiência (COMDEF), de acordo com o publicado no jornal A Tarde (2010). Verificando-se que muito há a ser feito para atingir um patamar reconhecido de inclusão social para as pessoas com deficiência na cidade, ressaltando, também, a necessidade da criação de um conselho de transporte urbano do município, com a realização de constantes reuniões traçando planos para: - sensibilizar e capacitar profissionais do serviço de transporte público e trânsito para conhecer, valorizar, receber e trabalhar com pessoas com deficiência.

Salvador é hoje uma metrópole nacional com quase três milhões de habitantes, sendo a cidade mais populosa do Nordeste e a terceira do Brasil, com alta taxa de

densidade demográfica, conforme demonstra a Tabela 4, quando é comparado o crescimento da população na última década, de acordo com a previsão do IBGE:

Tabela 4 – Crescimento populacional de Salvador nos últimos 10 anos:

ANO	POPULAÇÃO	ÁREA (Km2)	densidade demográfica
2000	2.714.018	707	3.839
2009	2.998.056	707	4.241

FONTE: CENSO IBGE 2010

A partir do aumento populacional previsto na Tabela 4, segundo o IBGE (2010), prevê-se que o número de pessoas com deficiência na cidade de Salvador totalize hoje 435.000 pessoas aproximadamente.

O impacto do aumento das taxas de crescimento populacional na cidade de Salvador gerou um aumento das necessidades de deslocamentos da população e, conseqüentemente fortes pressões existentes sobre o transporte coletivo, composto praticamente pelo modo ônibus, originando um sistema de transporte público insatisfatório quanto à qualidade. Mesmo que o Estatuto da Cidade tenha o objetivo de implantar práticas que organizem esse processo, sua aplicação se dá ainda de forma inexpressiva, por estar ainda em fase de implantação.

O Estatuto da Cidade, instituído pela Lei nº 10.257 (BRASIL, 2001), tem o objetivo de regulamentar a política urbana, estabelecendo que o Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano (PDDU) seja o instrumento básico da política de desenvolvimento e expansão urbana de uma cidade, obrigatório para cidades com mais de 20 mil habitantes. Porém, sua aplicação ainda se dá de forma muito incipiente, além de ter apresentado teor precário e insuficiente para ordenar o transporte e o trânsito priorizando a acessibilidade.

Em Salvador, o ônibus é o modo mais importante para transportar as pessoas. A Secretaria de Transporte e Infraestrutura (SETIN) é o órgão da Prefeitura responsável pelo serviço de transporte por ônibus, e tem por finalidade formular e executar a política de transporte urbano e de tráfego, bem como administrar e fiscalizar a exploração do serviço de transporte coletivo por ônibus e outros modos de transporte público. Ela é responsável pela Superintendência de Trânsito e Transportes de Salvador (TRANSALVADOR) que atualmente engloba as antigas

Superintendência de Transporte Público (STP) e Superintendência de Engenharia de Tráfego (SET), que eram até o ano de 2008, responsáveis pelo gerenciamento e pela circulação do STCO.

Atualmente o STCO de Salvador é composto por 505 linhas de ônibus operadas por 18 empresas, com uma frota de 2.506 veículos que transportam em média 1,5 milhões de passageiros por dia. As linhas de ônibus desse subsistema são classificadas da seguinte maneira:

- Convencionais, ligando os bairros ao centro (sem integração);
- Seletivas, que unem as estações de transbordo às áreas centrais;
- Subsistema Local Integrado de Transporte (SLIT), que captam a demanda nos bairros levando-a aos terminais;
- Horários especiais, que atendem a demandas em horários pré-fixados;
- Noturnas ou pernoitão que operam a noite em itinerários específicos.

A quantidade de veículos adaptados, com elevador para carregar o cadeirante, que compõe o STCO de Salvador é de apenas 716 ônibus, ou seja, em torno de 30% da frota da cidade (TRANSALVADOR 2010), enfatizando o longo caminho a ser percorrido para satisfazer o exigido no Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004). As Figuras 11 e 12 ilustram fotos atuais divulgadas pelos meios de comunicação da cidade, apontando o cumprimento do exigido na legislação brasileira.



Figura 11 – Elevador de ônibus acessível
FONTE: A Tarde 2010



Figura 12 – Cadeirante utilizando ônibus adaptado.
FONTE: Prefeitura Municipal de Salvador 2010

A Tabela 5 apresenta a quantidade de ônibus adaptados por empresa operadora.

Tabela 5 – Quantidade de ônibus adaptado por empresa operadora.

	EMPRESA	FROTA ADAPTADA	FROTA TOTAL	% ÔNIBUS ADAPTADO
1	AXÉ TRANSPORTES URBANOS LTDA	30	142	21%
2	BARRAMAR - VIAÇÃO SENHOR DO BOMFIM	82	223	37%
3	BOA VIAGEM TRANSPORTES LTDA	33	134	25%
4	BTU - BAHIA TRANSPORTES URBANOS	66	216	31%
5	CAPITAL TRANSPORTES URBANOS	24	189	13%
6	CENTRAL SALVADOR TRANSPORTES	28	142	20%
7	COLETIVOS SÃO CRISTOVÃO LTDA	61	136	45%
8	EMPRESA DE TRANSPORTE JOEVANZA S.A.	19	59	32%
9	EMPRESAS DE TRANSPORTES UNIÃO LTDA	31	192	16%
10	EXPRESSO VITÓRIA BAHIA LTDA	57	153	37%
11	ILHA TROPICAL TRANSPORTES LTDA	09	25	36%
12	MODELO TRANSPORTE URBANO LTDA	33	61	54%
13	PRAIA GRANDE TRANSPORTES LTDA	58	231	25%
14	TRANSOL - TRANSPORTES SOL S.A.	50	134	37%
15	TRANSPORTES ONDINA LTDA	20	62	32%
16	TRANSPORTES VERDEMAR LTDA	40	116	29%
17	VIAÇÃO RIO VERMELHO LTDA	51	177	34%
18	VITRAL - VIOLETA TRANSPORTES LTDA	24	114	21%
	TOTAL	716	2506	29%

FONTE: TRANSALVADOR, 2010.

Analisando a Tabela 5 verifica-se que a média de ônibus adaptados por empresa gira em torno de 29%, mostrando que mesmo que algumas empresas já tenham atingido percentual superior à média, como é o caso da Modelo Transportes que atinge 54% de frota adaptada em relação a sua frota total, ainda verificamos empresas com somatório de ônibus adaptado muito inferior a média, como é o caso da empresa Capital Transportes que possui apenas 13% e da empresa Transportes União com 16% de ônibus adaptados em relação à frota total. Este desequilíbrio na distribuição da frota adaptada por empresa demonstra também um desequilíbrio na distribuição espacial desse serviço na cidade, já que as linhas de ônibus que atendem os diversos “bairros” da cidade estão vinculadas às empresas operadoras.

A Tabela 6 mostra os dados da demanda do STCO de Salvador de 1999 a 2009. A demanda de “passageiros total” é formada por todas as pessoas que pagam passagens. A demanda de “passageiros equivalente” leva em conta os descontos e gratuidades nas passagens, se apresentando sempre menor, pois esses passageiros não pagam tarifa e quando pagam não é a tarifa integral.

Tabela 6 – Comparativo dos indicadores do transporte nos últimos 10 anos.

ANO	FROTA OPERANTE	Nº LINHAS	KM PERCORRIDA	VIAGENS REALIZADAS	PASSAGEIROS TOTAL	PASSAGEIROS EQUIVALENTE	IPK	IDADE FROTA
1999	2.206	418	17.758.288	467.459	41.069.497	35.945.341	2,03	4
2000	2.210	430	18.291.375	468.266	41.830.988	36.390.914	1,99	4
2001	2.208	509	18.039.996	460.222	39.354.321	34.109.235	1,89	4
2002	2.219	481	17.917.110	467.808	39.852.280	33.969.723	1,90	4
2003	2.231	401	17.763.402	462.287	37.888.334	30.978.692	1,74	4
2004	2.262	430	17.603.052	453.581	37.190.219	29.140.533	1,65	5
2005	2.290	441	17.946.926	452.526	38.136.454	29.658.825	1,65	5
2006	2.293	441	17.216.883	434.098	37.937.588	29.266.354	1,70	5
2007	2.304	446	16.191.379	440.554	38.325.711	30.166.640	1,71	5
2008	2.339	464	18.209.224	460.509	40.453.512	32.207.524	1,77	5
2009	2.445	510	18.245.060	475.608	38.993.397	31.279.630	1,71	5

FONTE: TRANSALVADOR 2010.

Como observado na Tabela 6, neste período houve uma queda significativa no IPK (Índice de Passageiros por Quilômetro) sugerindo motivos de preocupação, visto que a demanda no STCO não acompanhou o aumento populacional mostrado na Tabela 4, diagnosticando a escolha de parte da população por outros modos de transporte, sendo mais atrativo, por exemplo, adquirir um veículo próprio, conclusão lógica devido ao aumento dos engarrafamentos na cidade, ou ainda o aumento dos deslocamentos a pé.

O relatório da última pesquisa executada em Salvador, denominada de “Pesquisa Domiciliar de Origem e Destino de Transportes em Salvador” realizada pela Secretaria Municipal de Transportes Urbanos (SETIN, 1995) em parceria com o Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros de Salvador, divulgou que 52% das viagens são feitas no modo ônibus, 29% são feitas no modo a pé, 14% são feitas por automóvel e 5% por outros modos (táxi, trens, motos). Logo, observa-se que, mesmo que uma pesquisa mais atual apresente diminuição na porcentagem de utilização pelo modo ônibus, não se deve desconsiderar a alta porcentagem de viagens feitas pelo modo a pé.

Apesar de não ser o foco desse trabalho, mas pela sua importância como elemento do sistema de transporte por ônibus, deve-se ressaltar que as estações de ônibus também devem receber um tratamento especial no que se refere à acessibilidade para as pessoas com deficiência. O STCO de Salvador é composto por sete estações conforme apresentado na Tabela 7.

Tabela 7 – Estações de Ônibus existentes em Salvador

	ESTAÇÃO DE ÔNIBUS	ENDEREÇO	HORÁRIO DE FUNCIONAMENTO	DATA DE INAUGURAÇÃO	AREA CONSTRUÍDA
1	Estação Aquidabã	Av. JJ Seabra, s/nº	24 horas	01/03/1979	7.900 m2
2	Estação da Barroquinha	Av. JJ Seabra, Barroquinha	24 horas	01/12/1967	6.840 m2
3	Estação da Lapa	Praça Carneiro Ribeiro, s/nº, Nazaré	24 horas	07/11/1982	150.000 m2
4	Estação Iguatemi	Av. Tancredo Neves, nº 220, Caminho das Árvores	24 horas	12/09/1997	3.050 m2
5	Estação Mussurunga	Av. Luiz Viana Filho, s/nº, Mussurunga	24 horas	21/11/2001	11.000 m2
6	Estação Pirajá	Rua da Indonésia, s/nº, Campinas de Pirajá	24 horas	25/11/1994	22.000 m2
7	Estação Rodoviária	Av. Antonio Carlos Magalhães, nº148, Iguatemi	24 horas	13/01/1981	9.900 m2

FONTE: TRANSALVADOR, 2010.

Destacando-se a data de inauguração das estações conforme citado na Tabela 7, é fácil reconhecer a necessidade de manutenção e algumas adequações de reforma para torná-las acessíveis para as pessoas com deficiência. Sendo possível observar na Figura 13 que a Estação da Barroquinha, a mais antiga da cidade, ainda não passou por reformas de adequação seguindo as normas de acessibilidade, como também, exemplificado na Figura 14, uma das mais novas estações, a Estação do Iguatemi, não é considerada acessível pelas pessoas com deficiência.



Figura 13 – Estação da Barroquinha.
FONTE: TRANSALVADOR 2010



Figura 14 – Estação do Iguatemi
FONTE: TRANSALVADOR 2010

Apesar das deficiências no STCO de Salvador, parece haver uma preocupação do poder público na promoção da melhoria da qualidade oferecida pelo serviço de transporte, devido a existência de um Serviço de Informação e Atendimento à Comunidade (SIAC) através de serviços telefônicos. A Tabela 8 apresenta uma lista com as maiores queixas registradas no período de janeiro a abril de 2010.

Tabela 8 – Queixas registradas pelos passageiros dos ônibus.

RECLAMAÇÕES	jan/10	fev/10	mar/10	abr/10	Total	%
ABANDONAR VEÍCULO QUANDO EM SERVIÇO – MOT/COB	0	0	2	2	4	0,24%
ATITUDE INCONV. C/ USUÁRIO /COBRADOR	3	6	19	35	63	3,70%
ATITUDE INCONV. C/ USUÁRIO/FISCAL/DESP EMPRESA	1	3	1	4	9	0,53%
ATITUDE INCONV. C/ USUÁRIO /MOTORISTA	6	12	57	73	148	8,70%
COBRAR PASSAG. S/REGIST. NO TORNQUETE – MOT/COB	0	0	0	1	1	0,06%
CONVERSAR EM SERVIÇO	1	1	8	8	18	1,06%
DIRIGIR VAGAROSAMENTE	0	0	6	7	13	0,76%
EXCESSO DE LOTAÇÃO	0	3	5	3	11	0,65%
IMPRUDÊNCIAS NO TRÂNSITO	15	14	59	54	142	8,35%
IRREGULARIDADE DE HORÁRIO	19	34	140	158	351	20,63%
MATER AS PORTAS ABERTAS QUANDO EM MOVIMENTO	0	0	4	5	9	0,53%
MODIFICAR ITINERÁRIO	12	19	34	42	107	6,29%
NÃO ESPERAR CONCLUIR BEM/ DESEMBARQUE	5	6	40	55	106	6,23%
NÃO PARAR NO PONTO SOLICITADO	32	34	206	210	482	28,34%
NÃO TROCAR BANDEIRA	0	3	2	0	5	0,29%
PARAR FORA DO PONTO	5	3	25	32	65	3,82%
PARAR MAS NÃO ABRIR A PORTA	10	6	13	20	49	2,88%
PARAR OU ARRANCAR BRUSCAMENTE O VEÍCULO	1	1	1	1	4	0,24%
PERMITIR MERCADORIA DIFÍCIL ACESSO/CIRCUL	0	0	1	2	3	0,18%
PERMITIR PASSAG. NÃO CREDENC. S/PAGAR-MOT/COB	0	3	2	5	10	0,59%
PERMITIR USUÁRIOS NOS DEGRAUS - COB/MOT	0	0	0	0	0	0,00%
RECUSAR ACESSO LIVRE-MOT	2	1	0	1	4	0,24%
RECUSAR FORNECER TROCO ATE O LIMITE	0	0	1	1	2	0,12%
REDUÇÃO DE FROTA	0	0	1	0	1	0,06%
UTILIZAR APARELHO SONORO NO VEÍCULO – MOT/COB	1	0	0	1	2	0,12%
VALIDADOR QUEBRADO	1	1	5	2	9	0,53%
VEÍCULO CHEGA AO FINAL DE LINHA C/ PASSAGEIRO	0	0	0	0	0	0,00%
VEÍCULO MAL CONSERVADO	4	6	27	30	67	3,94%
OUTROS	0	6	1	9	16	0,94%
TOTAL	118	162	660	761	1701	100,00%

FONTE: TRANSALVADOR, 2010.

Conforme observado na Tabela 8, pode-se constatar que fatores relacionados ao comportamento dos operadores tais como: “atitude inconveniente do motorista com o usuário” (9%); “imprudência no trânsito” (8%) e “não parar no ponto solicitado” (28%), estão entre as maiores reclamações. Outro fator de queixa bastante representativo foi “irregulares no horário” (21%). Infelizmente, nos dados apresentados na Tabela 8 não é possível discriminar as reclamações feitas por pessoas com deficiência.

A proponente deste trabalho de pesquisa constatou que no serviço de atendimento à comunidade existente na TRANSALVADOR já está em andamento a implantação de um atendimento personalizado para a pessoa com deficiência, entretanto as

peças com deficiência na maioria das vezes se sentem excluídas, pois as suas limitações geram necessidades diferenciadas que não são atendidas de forma adequada. Desta forma verifica-se a importância na criação de um canal de comunicação mais eficiente entre pessoas com deficiência e empresas operadoras do setor de transporte, e também entre instituições que atendem as pessoas com deficiência e as operadoras, inclusive separando por tipo de deficiência, visto que os tipos de reclamações que aparecem na Tabela 8 se tornam muito mais prejudiciais quando se trata do atendimento de um passageiro com deficiência, exemplificando, para um deficiente visual a queixa “não parar no ponto solicitado” (28%) causa danos irreparáveis, ou ainda a queixa “não esperar concluir bem o desembarque” (6%) para um deficiente físico, por exemplo, pode ocasionar um acidente grave. Sem esquecer de mencionar que as pessoas com deficiência demonstraram que são as mais indicadas para expor suas limitações, como também conhecedoras das ações que precisariam ser priorizadas para auxiliar na promoção da acessibilidade no transporte.

4. METODOLOGIA

Conforme apresentado no capítulo 1.1, o objetivo geral dessa pesquisa é analisar a qualidade do Sistema de Transporte Coletivo por Ônibus (STCO) em Salvador através da percepção das pessoas com deficiência.

As pessoas com deficiência estão caracterizadas neste estudo, conforme conceituado no Decreto Federal nº 5.296 (BRASIL, 2004), que regulamenta as Leis nºs 10.048 (BRASIL, 2000b) e 10.098 (BRASIL, 2000a), que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência:

- I- Deficiência física - alteração completa ou parcial de um ou mais segmentos do corpo humano;
- II- Deficiência auditiva - perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500HZ, 1.000HZ, 2.000Hz e 3.000Hz;
- III- Deficiência visual - cegueira, na qual a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; a baixa visão, que significa acuidade visual entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica; os casos nos quais a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°; ou a ocorrência simultânea de quaisquer das condições anteriores;
- IV- Deficiência mental - funcionamento intelectual significativamente inferior à média, com manifestação antes dos dezoito anos e limitações associadas a duas ou mais áreas de habilidades adaptativas, tais como:
 - a) comunicação;
 - b) cuidado pessoal;
 - c) habilidades sociais;
 - d) utilização dos recursos da comunidade;
 - e) saúde e segurança;
 - f) habilidades acadêmicas;
 - g) lazer;
 - h) trabalho;
- V- Deficiência múltipla - associação de duas ou mais deficiências.

Para alcançar o objetivo desejado, este estudo foi desenvolvido em duas etapas:

- 1ª) Realização de pesquisa quantitativa com a aplicação de questionários;
- 2ª) Realização de pesquisa qualitativa com a execução da técnica de grupo focal.

A hipótese central desse trabalho é que a qualidade do transporte é analisada de forma diferenciada para cada grupo de deficiência, conforme citado acima os tipo de deficiência. E para se testar a validade dessa hipótese, torna-se necessário

entender qual o significado da atividade de transporte na vida dessas pessoas. Para isso, deve-se responder as seguintes questões:

- Quem são esses usuários, ou seja, “Transporte para quem?”;
- Qual o padrão de viagem desses usuários, e eles necessitam de transporte, ou seja, “Transporte para quê?” e “Transporte para onde?”;
- E finalmente, ao utilizarem o transporte o que eles acham do serviço oferecido, ou seja, “Como está a qualidade do transporte?”. Será que eles têm a mesma percepção em relação à qualidade dos transportes? Que importância têm os indicadores de qualidade para cada tipo de deficiência?

4.1 PESQUISA QUANTITATIVA/APLICAÇÃO DE QUESTIONÁRIO

De acordo com Barbetta (1988), na condução de uma pesquisa, a construção de um questionário é uma etapa longa que deve ser executada com muita cautela. Tendo em mãos os objetivos da pesquisa claramente definidos, bem como a população a ser estudada.

Nesta etapa, foi aplicada a técnica de questionários, através dos seguintes passos: elaboração de questionário, realização, tabulação e análise dos dados, visando o desenvolvimento dos objetivos específicos citados abaixo:

- Conhecer as características sócio-econômicas das pessoas com deficiência que utilizam o STCO;
- Conhecer o padrão de viagem das pessoas com deficiência que utilizam o STCO;
- Avaliar os indicadores de qualidade do STCO através da percepção das pessoas com deficiência.

Para a elaboração do questionário desta pesquisa, ocorreram reuniões com profissionais que lidam com as pessoas com deficiência e pesquisadores do setor de transporte, aonde foram discutidas as propostas do estudo a serem alcançadas. Lembrando que antes de iniciar a aplicação do questionário, foram executadas

pesquisas piloto com os entrevistados, que originou em adaptações no questionário final a ser usado, como também preparação e treinamento dos entrevistadores.

A aplicação dos questionários aconteceu nas instalações da Unidade de Gratuidade da Pessoa com Deficiência (UGPD), no intervalo de tempo entre a realização da perícia médica e da perícia sócio-econômica, assim, logo que a pessoa com deficiência passava pela consulta com o médico perito, atestando que se tratava de uma pessoa com deficiência, essa pessoa era abordada, por uma estagiária de sociologia ou de serviço social, para responder o questionário deste trabalho de pesquisa.

Os questionários aplicados na pesquisa de campo contemplaram identificação da pessoa com deficiência e do tipo da sua deficiência; local de moradia; necessidade deste em andar acompanhado ou não; sua relação com tratamento médico, com o trabalho, com a educação, com esporte e lazer; sua relação com a família, com círculos de amizade e com a sociedade em geral; sua relação com a cidade; e sua relação com a utilização de transportes e com os trabalhadores do setor. O questionário aplicado totalizou 90 questões, desenvolvidas da seguinte forma:

- da 1ª à 25ª questão – características sócio-econômicas e informações sobre o tipo de deficiência;
- da 26ª à 57ª questão – o padrão de viagem, possibilitando avaliar o indicador de qualidade relacionado a macroacessibilidade, pois foi possível computar os destinos de viagem a partir de um ponto de origem, que foi neste estudo definido como a moradia das pessoas com deficiência;
- da 58ª à 60ª questão – relacionada ao indicador de qualidade microacessibilidade que está associada à avaliação da distância percorrida para iniciar e finalizar a viagem por transporte público;
- da 61ª à 71ª questão – relacionada aos outros indicadores de qualidade, como frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, confiabilidade, segurança, características do veículo, características dos locais de parada, sistema de informações, transbordabilidade e comportamento dos operadores;
- da 72ª à 79ª questão – a sociabilidade da pessoa com deficiência;

- e da 80^a à 90^a questão – informações referentes ao acompanhante da pessoa com deficiência quando foi este que respondeu o questionário.

Cabe lembrar que, os indicadores de qualidade utilizados no questionário aplicado na pesquisa em questão estão descritos abaixo:

- 1) Microacessibilidade – distância percorrida para iniciar e finalizar a viagem por transporte público e à comodidade experimentada nesses percursos;
- 2) Macroacessibilidade – relação direta com a abrangência espacial do sistema viário e dos sistemas de transporte, estando ligado às ações empreendidas no nível do planejamento de transporte, que define a constituição básica destes sistemas;
- 3) Freqüência de atendimento – intervalo de tempo da passagem dos veículos de transporte público;
- 4) Tempo de viagem – tempo gasto no interior dos veículos;
- 5) Lotação – quantidade de passageiros no interior dos coletivos;
- 6) Confiabilidade – grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto;
- 7) Segurança – compreende os acidentes envolvendo os veículos de transporte público e os atos de violência (agressões, roubos, etc.) no interior dos veículos e nos locais de parada (pontos, estações e terminais);
- 8) Características dos veículos – a tecnologia e o estado de conservação dos veículos de transporte;
- 9) Características dos locais de parada – sinalização adequada e existência de cobertura e bancos para sentar;
- 10) Sistema de informações – disponibilidade de folhetos com os horários e os itinerários das linhas, existência de informações sobre as linhas e os horários (intervalos, no caso das linhas de maior freqüência) nos locais de parada, informações sobre a rede de linhas no interior dos veículos, fornecimento de informações verbais por parte de motoristas e cobradores, posto para fornecimento de informações e recebimento de reclamações e sugestões (pessoalmente e por telefone);
- 11) Transbordabilidade – facilidade de deslocamento dos usuários entre dois locais da cidade, a qual é caracterizada pela porcentagem de viagens em transporte público urbano que não necessita de transbordo e pelas características dos transbordos realizados;

12) Comportamento dos operadores – conduzir o veículo com habilidade e cuidado, tratar os passageiros com respeito, esperar que os usuários completem as operações de embarque e desembarque antes de fechar as portas, responder a perguntas dos usuários com cortesia, não falar palavras inconvenientes.

Nas pesquisas científicas, devem ser coletados dados que possam fornecer informações capazes de responder as indagações, mas para que os resultados da pesquisa sejam confiáveis, tanto a coleta dos dados quanto a sua análise devem ser feitas de forma criteriosa e objetiva (BARBETTA, 1988, p.23). Em grandes populações torna-se necessário a realização de uma amostragem capaz de garantir a sua representatividade. Então, na realização da pesquisa de campo, foram executadas entrevistas com os usuários da Unidade de Gratuidade da Pessoa com Deficiência (UGPD), no período de março a outubro de 2008, perfazendo um total de 2.182 questionários respondidos. Esta amostra foi definida de modo a alcançar um nível de confiabilidade de 98%, e foi determinada através da fórmula de amostragem aleatória simples, mais usadas em pesquisas em que se deseja estimar porcentagens de ocorrência de determinados atributos (BARBETTA, 1988, p.60). Lembrando que foi considerada uma população de 393.533 pessoas com deficiência, que equivale a 14,5% da população de Salvador, que conforme informação do último censo é de 2.714.018 pessoas (IBGE, 2010).

Apresenta-se a seguir a equação utilizada para o cálculo do tamanho mínimo da amostra:

$$\text{Equação 1: } n_0 = 1 / E_0^2$$

$$\text{Equação 2: } n = N \times n_0 / N + n_0$$

em que, N: tamanho (número de elementos) da população;
 n: tamanho (número de elementos) da amostra;
 n₀: uma primeira aproximação para o tamanho da amostra;
 E₀: erro amostral tolerável.

Nas Figuras 15 e 16, observa-se vista interna e vista da fachada da UGPD, local de realização da pesquisa quantitativa com as pessoas com deficiência.



Figura 15 – Área interna da UGPD.
FONTE: Autora 2008



Figura 16 – Vista da fachada da UGPD.
FONTE: Autora 2008

Dando prosseguimento ao estudo proposto, com o objetivo de aprofundar os dados levantados na pesquisa quantitativa, realizou-se a pesquisa qualitativa, utilizando a técnica de grupo focal, conforme descreve a etapa seguinte.

4.2 PESQUISA QUALITATIVA/GRUPO FOCAL

A pesquisa qualitativa vem complementar este trabalho, sendo utilizada a técnica de grupo focal. O grupo focal é uma técnica qualitativa de pesquisa que visa promover a intercomunicação entre membros ou entre grupos sociais que são submetidos a ocorrências comuns, com objetivo de coletar material discursivo a respeito de suas realidades e vivências.

Ressalta-se que este processo ajuda a maximizar a interação entre os participantes e a produzir interações complementares. Constatando ainda que, essa abordagem é indicada para compreender os processos sociais e pode ser aplicada como um fim ou como um instrumento complementar ao desenvolvimento de pesquisas quantitativas.

No caso desse estudo, a pesquisa qualitativa foi executada visando o desenvolvimento dos objetivos específicos citados abaixo:

- Conhecer o padrão de viagem das pessoas com deficiência que utilizam o STCO;
- Avaliar os indicadores de qualidade do STCO através da percepção das pessoas com deficiência.

A técnica de grupo focal desenvolve-se segundo a condução de um mediador, que tem como função conduzir as discussões ao foco da questão, estimulando o debate, sem interferir diretamente no posicionamento dos grupos ou do indivíduo. A imparcialidade, a flexibilidade, a não passividade e o profundo conhecimento sobre o tema abordado devem ser as características necessárias do moderador. Um grupo focal deve ser formado a partir do agrupamento de seis a doze pessoas (MINAYO, 2004; GATTI, 2005) para possibilitar uma maior integração entre os participantes. Pode ser realizado em apenas uma reunião ou em várias reuniões com um mesmo grupo, assim como podem ser avaliados diferentes grupos focais em um mesmo estudo. As reuniões devem ocorrer em um período de 1h a 3h. Entende-se como primordial que os participantes de um mesmo grupo: possuam características comuns; sejam qualificados para a discussão do tema a ser pesquisado; possuam experiências com o tema abordado; sejam desconhecidos entre si; sejam desconhecidos do mediador.

Os princípios observados para a composição dos grupos focais basearam em critérios para garantir a homogeneidade entre os diferentes grupos, como também assegurar a heterogeneidade representativa do universo populacional pesquisado, estabelecido como:

- Critérios de homogeneidade: tipo de deficiência, pessoa que utiliza o ônibus diariamente e pessoa habilitada para sair sozinha;
- Critérios de heterogeneidade: sexo, faixa etária, escolaridade e classe social.

Nesta etapa da pesquisa não foi previsto organizar grupos de pessoas com deficiência mental, nem de pessoas com deficiências múltiplas, pois como estes estão quase sempre acompanhados dos responsáveis para transitar pela cidade a percepção não seria deles e sim a do acompanhante, invalidando o objetivo aqui proposto. Enfatizando que a percepção foi o recurso utilizado e a pessoa com

deficiência, o elemento principal para identificar e avaliar as barreiras impostas pelo sistema de transporte, indicando erros e acertos que poderão servir futuramente para adequação de projetos, direcionamento de programas de treinamento de operadores e empresas de transporte, confecção de guias de acessibilidade e realização de seminários.

Para o recrutamento dos participantes, inicialmente, foi levantada uma lista de pessoas que responderam as entrevistas realizadas em 2008 na UGPD, com os respectivos telefones, e que freqüentavam as instituições que acolhe a pessoa com deficiência, por exemplo, para as pessoas com deficiência visual foi verificado as que mantinham vínculo com o Instituto de Cegos da Bahia (ICB). As pessoas com deficiência auditiva seriam selecionadas na lista das que freqüentam a Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos (APADA), somente para as pessoas com deficiência física foi utilizado outro critério; solicitar ajuda da organização VIDA BRASIL para conseguir cadeirantes e os usuários de muletas. Esta escolha objetivou facilitar o deslocamento destas pessoas para um lugar já conhecido, considerando as dificuldades enfrentadas para a mobilidade pela cidade. Desta forma, cada instituição mencionada acima disponibilizou um espaço, sala de reunião ou sala de aula, para a realização dos “grupos”. Em seguida, foram executados contatos por telefone com as pessoas com deficiência, perguntando sobre disponibilidade destas em participar dos encontros e sua disposição para cooperar em uma pesquisa realizada pela UFBA que aborda a qualidade de vida das pessoas com deficiência. Vale ressaltar que este tema “qualidade de vida das pessoas com deficiência” foi utilizado com o objetivo de evitar que a pessoa confirmasse sua participação com respostas já concebidas, conforme recomendado pela técnica de grupo focal.

Outra recomendação da técnica de grupo focal é que os participantes devem ser desconhecidos entre si, entretanto, com o andamento das ações de contato, foram encontradas algumas dificuldades que inviabilizaram este critério: alguns telefones não pertenciam mais as pessoas que foram entrevistadas há dois anos atrás, indisponibilidade da pessoa com deficiência sair de casa para este fim, falta de tempo do acompanhante para estar levando a pessoa com deficiência, estar com tratamento médico em andamento e não ser possível interromper para participar do

dia programado, a necessidade da pessoa com deficiência ficar em casa para cuidar de crianças sob sua responsabilidade e outros inconvenientes mais. Este fato levou a pesquisadora a solicitar indicação de pessoas pelas instituições.

Ao que se refere às pessoas com deficiência auditiva foi de imediato diagnosticado o impedimento de serem convidados pelo telefone, então a APADA disponibilizou dez ex-alunos, que no momento cursavam o ensino supletivo, entretanto comparecem regularmente na APADA para reforço escolar, lembrando que disponibilizou também uma intérprete de Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) para possibilitar a compreensão de ambas as partes.

Para reunir as pessoas com deficiência física, a pesquisadora foi ao encontro de um grupo que pratica o esporte basquete, e treina três vezes na semana no colégio ISBA em Ondina, conforme contato e participação de Wilson Cruz, secretário-geral da VIDA BRASIL.

As discussões foram todas gravadas e posteriormente transcritas pela própria pesquisadora. Cada um dos três grupos formados se reuniu em um único dia, cada grupo em um dia distinto, em um período de discussão que durou entre 1h a 1h e 30min.

Os grupos foram moderados pela própria pesquisadora. Para a condução dos trabalhos foi elaborado um roteiro que ajudou na condução das discussões. Como técnica de apresentação do grupo, foi previsto no início da discussão apresentações em duplas que foram separadas para se conhecerem e depois apresentar o parceiro para o restante do grupo. Em seguida foi solicitado que cada um dos integrantes do grupo descrevesse o seu dia-dia informando como era sair de casa e chegar ao destino desejado, e posteriormente foram expostos resultados da pesquisa realizada em 2008 na UGPD no que diz respeito as notas dadas pelas pessoas com deficiência aos indicadores de qualidade que caracterizaram o STCO de Salvador. Alertando que a condução do grupo se deu em dois momentos: um, sem qualquer interferência da moderadora no conteúdo das discussões, quando se estimulou a exposição de idéias a respeito do assunto de forma espontânea, explorando as experiências e conhecimentos dos participantes; outro quando se aplicou

estratégias de comunicação utilizando os resultados obtidos na pesquisa já executada. A estratégia de comunicação levou os componentes do grupo focal a avaliarem a sua mobilidade pela cidade no dia-dia, partindo-se do princípio de que os participantes ao receberem melhores informações poderiam exercer críticas mais consolidadas a respeito da utilização do ônibus e dos impactos decorrentes do serviço prestado.



Figura 17 – Grupo de basquete de PcD Física
FONTE: Autora 2010.

Na Figura 17 observa-se grupo que treina basquete três vezes por semana, nas terças e quintas-feiras pela noite e nos sábados pela manhã, na quadra do Colégio ISBA, localizado no bairro de Ondina.

Neste estudo também foram utilizadas:

- Identificação das políticas públicas voltadas para a acessibilidade das pessoas com deficiência no contexto da cidade de Salvador;
- Revisão bibliográfica e comparações com o sistema de transporte que opera na cidade de Salvador, através de dados disponibilizados pela TRANSALVADOR.

Após a execução das duas etapas: aplicação de questionário na UGPD e realização dos grupos focais com diferentes tipos de deficiência, foi realizada uma compilação das informações quantitativas e qualitativas para embasar as análises apresentadas no capítulo a seguir.

5. CONHECENDO O TRANSPORTE DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

É objetivo desta pesquisa avaliar a qualidade do STCO da cidade através da percepção das pessoas com deficiência. Alertando para o lema usado por elas, que ressalta a oportunidade de participarem do processo de escolha de melhorias que beneficiarão elas próprias, mostrando o empoderamento e a autonomia que as pessoas com deficiência querem continuar conquistando. Vale ressaltar que quando o assunto é a circulação dessas pessoas, o fato de oferecer um serviço de transporte de qualidade deve ser rigorosamente priorizado.

Cabe esclarecer que este capítulo está dividido em quatro partes:

1ª) “Transporte para quem?” Apresenta o perfil sócio econômico da pessoa com deficiência, usuária do STCO de Salvador, entrevistada na UGPD. Atendendo o objetivo de conhecer as características sócio-econômicas das pessoas com deficiência que utilizam o STCO.

2ª) “Transporte para quê?” Apresenta dados sobre as características dos deslocamentos das pessoas com deficiência, tomando como premissa que o transporte é uma atividade fim, ou seja, as pessoas utilizam o transporte por que possuem alguma necessidade para se deslocar. As análises desenvolvidas nesta parte da pesquisa se basearam nas variáveis: divisão modal e motivo de viagem das pessoas com deficiência. Atendendo o objetivo de conhecer o padrão de viagem das pessoas com deficiência que utilizam o STCO.

3ª) “Transporte para onde?” Apresenta os cinco bairros com maior concentração de pessoas com deficiência, e mostra as linhas de desejo dessas pessoas, considerando como origem o bairro de moradia e como destino o bairro indicado nos resultados dos motivos de viagem apresentado na segunda parte. Atendendo o

objetivo de conhecer o padrão de viagem das pessoas com deficiência que utilizam o STCO.

4ª) “Como está a qualidade do transporte?” Atendendo o objetivo específico deste estudo de avaliar os indicadores de qualidade do STCO através da percepção das pessoas com deficiência, esta parte apresenta os resultados obtidos no questionário aplicado na UGPD, complementado pelas avaliações coletadas na execução da técnica de grupo focal.

5.1 TRANSPORTE PARA QUEM?

Para coletar os dados que resultaram nas tabelas e gráficos apresentados neste capítulo, foram executadas entrevistas com os usuários da Unidade de Gratuidade da Pessoa com Deficiência (UGPD) da Prefeitura Municipal de Salvador, no período de março a outubro de 2008, totalizando 2.200 questionários respondidos. Considerando para cálculo da amostra uma população de 393.533 pessoas com deficiência, que equivale a 14,5% da população de Salvador, que é de 2.714.018 pessoas, conforme informação do último censo (IBGE, 2010).

Buscando delinear o perfil sócio econômico da pessoa com deficiência usuária do sistema de transporte coletivo por ônibus de Salvador, citando Ferraz e Torres (1998) que afirma que, diversos aspectos são considerados pelos usuários na avaliação da qualidade dos sistemas de transporte público urbano, porém a percepção individual e conjunta desses fatores varia bastante em função da condição social e econômica das pessoas, da idade, do sexo e outros, utilizam-se as informações apresentadas nas tabelas deste capítulo.

Na Tabela 9 verifica-se a distribuição das pessoas com deficiência pelo sexo, de acordo com os dados coletados na pesquisa realizada na UGPD.

Tabela 9 – Sexo das pessoas com deficiência

Sexo	quantidade de pessoas	porcentagem
Feminino	1119	51%
Masculino	1063	49%
TOTAL	2182	100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

O resultado da pesquisa está compatível com os dados levantados no país (IBGE, 2010), conforme pode ser observado considerando a população brasileira existe 44% de pessoas do sexo feminino, equivalendo aos 51% de pessoas com deficiência do sexo feminino, de acordo com o apresentado na Tabela 9. E o sexo masculino está representado na população brasileira por um total de 56%, não muito diferente dos 49% de pessoas com deficiência do sexo masculino.

A Tabela 10 informa como está distribuída a cor da pele das pessoas com deficiência.

Tabela 10 – Cor da pele das pessoas com deficiência

Cor da pele	quantidade de pessoas	porcentagem
Branca	246	11,27%
Amarela	68	3,12%
Indígena	36	1,65%
Parda	1170	53,62%
Preta	662	30,34%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

As informações da Tabela 10, sobre a cor da pele das pessoas com deficiência, são confirmadas pelos dados oficiais do IBGE, que apresenta uma grande influência negra na cidade de Salvador, já que 54,8% da população da cidade se identificaram como pardos (53,63% das pessoas com deficiência são pardas) e 20,4% como pretos (IBGE, 2000), não diferenciando muito dos 30,34% de pessoas com deficiência com a cor da pele preta.

Na Tabela 11 está apresentada a renda familiar das pessoas com deficiência.

Tabela 11 – Renda familiar das pessoas com deficiência

Renda familiar	quantidade de pessoas	porcentagem
Menor que 1 salário mínimo	1194	54,70%
1 a 3 salários mínimos	980	44,93%
4 a 5 salários mínimos	6	0,28%
Maior de 5 salários mínimos	2	0,09%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Em relação à renda as informações mostram que a quase totalidade das pessoas com deficiência que foram entrevistadas (99,63%) atendem ao critério sócio econômico exigido para ter a gratuidade no ônibus, de carência econômica (renda familiar até três salários mínimos).

O Gráfico 1 apresenta um cruzamento dos dados levantados referentes a “Renda familiar” e “Cor” das pessoas com deficiência.

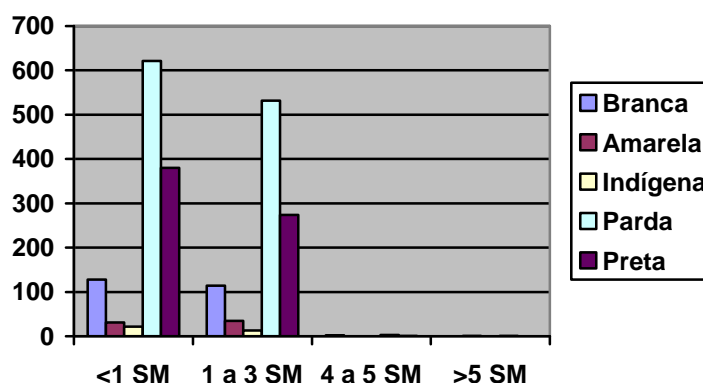


Gráfico 1 – Renda familiar X Cor da pessoa com deficiência
Fonte: Pesquisa realizada na UGPD, 2008.

Mesmo não se constituindo objeto deste estudo, deve-se mencionar que as barreiras sociais possuem raízes muito antigas, principalmente quando soma pessoa com deficiência, pobre e preta, pois conforme demonstra o Gráfico 1 verifica-se que a maior incidência de pessoas com deficiência está na classe social e na cor de pele que mais apresenta sintomas de exclusão, de acordo com o colocado por Carvalho e Pereira (2008), secularmente discriminados, os pretos e pardos são caracterizados por restritas oportunidades de educação, inserção produtiva e ascensão social.

A Tabela 12 apresenta o grau de escolaridade das pessoas com deficiência.

Tabela 12 – Escolaridade das pessoas com deficiência

Escolaridade	quantidade de pessoas	porcentagem
Analfabeto	746	34,19%
Alfabetizado	185	8,49%
Ensino fundamental	109	5,00%
Ensino fundamental incompleto	629	28,82%
Ensino médio	377	17,26%
Ensino médio incompleto	106	4,86%
Curso técnico	7	0,32%
Superior	20	0,92%
Pós-graduado	3	0,14%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

A educação é um direito da pessoa com deficiência e um dever do Estado e da família, e existem leis que garantem a inclusão nas escolas e universidades, a produção de provas e livros adaptados e a capacitação de professores, lembrando que nenhuma escola, seja pública ou particular, pode negar a matrícula de um aluno por causa de sua deficiência, efetivando a inclusão de forma igual no ensino regular, desde que respeitadas suas diferenças. Porém, de acordo com o mostrado na Tabela 12, o nível de escolaridade é baixo, pois 34,19% das pessoas entrevistadas são analfabetas.

Dando prosseguimento, a Tabela 13 apresenta características de sociabilidade da pessoa com deficiência

Tabela 13 – Convívio familiar das pessoas com deficiência

A pessoa com deficiência mora com quem	quantidade de pessoas	porcentagem
Convive com laços consangüíneos	1671	76,56%
Convive com laços conjugais	88	4,03%
Convive com laços conjugais e tem filhos	248	11,36%
Convive com pessoas sem laços consangüíneos/conjugais	35	1,60%
Vive só	141	6,45%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Na Tabela 13, verifica-se que as pessoas com deficiência moram com a família de origem (76,56%), apontando dificuldade que pode ser encontrada para o convívio com outras pessoas, por falta de autonomia na vida social, quanto mais de constituir a própria família, pois vale salientar que as pessoas com deficiência sofrem

discriminações sempre quando são diferenciadas ou excluídas por causa da sua deficiência, impedindo que sejam reconhecidas com igualdade, caracterizando mais um indicador da segregação sócio espacial que atinge estas pessoas.

A Tabela 14 detalha como foi causada a deficiência destas pessoas, ou seja, como a deficiência foi adquirida.

Tabela 14 – Causa da deficiência

Como a pessoa adquiriu a deficiência	quantidade de pessoas	porcentagem
Congênita	1016	46,76%
Acidente de trânsito	129	5,89%
Pós-cirúrgico	30	1,38%
Enfermidades	628	28,78%
Desconhecido	73	3,36%
Outros acidentes	306	14,02%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

A Tabela 14 apresenta mais incidência de discriminação que a classe baixa é alvo, quando observa-se que a maioria apresenta alguma deficiência ao nascer (46,76%), ou seja, supõe-se que a mulheres de classe baixa não possuem acesso à saúde básica como atendimento pré-natal, ultrassom, exames laboratoriais, e outros para garantir a saúde do feto e as boas condições de saúde no momento do nascimento. O acesso às maternidades também funciona de forma precária, caracterizado pela falta de disponibilidade de leitos e de atendimento adequado para a gestante, conseqüentemente, trazendo sequelas para os bebês. Outro fator que não é objetivo deste estudo, entretanto não pode deixar de ser mencionado é o aumento do uso abusivo de drogas pelos jovens, que adquirem gravidez indesejada, acarretando o nascimento de bebês com sequelas.

Conforme mostra a Tabela 14, ainda verifica-se que as deficiências adquiridas por enfermidades também é alta (28,78%) mais uma vez atentando para a falta de assistência de saúde básica. Observa-se que existe também uma parcela significativa (5,89%) que adquiriu a deficiência em decorrência de acidente de trânsito. O Hospital Sarah divulga que os acidentes de trânsito foram responsáveis por um total de 799 internações nos hospitais Sarah-Brasília, Sarah-Salvador, Sarah-Belo Horizonte e Sarah-São Luis, no primeiro semestre de 2009,

correspondendo a 44,7% do total de internações por causas externas (SARAH, 2009).

A Tabela 15 complementa as informações da tabela anterior ao separar em faixas etárias a idade de manifestação da deficiência nestas pessoas.

Tabela 15 – Idade da manifestação da deficiência

Idade da manifestação da deficiência	quantidade de pessoas	porcentagem
0 a 18 anos	1644	75,34%
19 a 30 anos	196	8,98%
31 a 45 anos	206	9,44%
46 a 50 anos	69	3,16%
51 a 64 anos	57	2,61%
A partir dos 65 anos	10	0,46%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Através das informações acima observar-se que: A maior parte das pessoas manifestou deficiência ainda bem jovem, de 0 a 18 anos de idade (75,34%). Objetivando avaliar os impactos desse dado no sistema de transporte coletivo, pode-se afirmar que, estas crianças aumentam a dificuldade de acessibilidade para as suas mães usuárias do ônibus que, às vezes necessitam carregar seus filhos.

Quanto ao tipo de deficiência que mais acometem as pessoas com deficiência entrevistadas na UGPD, observam-se as informações apresentadas na Tabela 16.

Tabela 16 – Tipo de deficiência

Tipo de deficiência	quantidade de pessoas	porcentagem
Física	1006	46,10%
Mental	657	30,11%
Auditiva	147	6,74%
Visual	136	6,23%
Múltipla	236	10,82%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

A Tabela 16 afirma que a maioria das pessoas entrevistadas apresenta deficiência física (46,09%), porém existem também parcelas significativas desta população que apresenta outros tipos de deficiência: mental (30,10%) e múltipla (10,80%), e isto pode ter relativa importância na definição das melhorias do STCO que normalmente não leva em consideração esses outros tipos de deficiência.

Comparando os dados obtidos na Tabela 16 com os resultados da pesquisa do censo do IBGE (2000), que levantou a existência de 24,5 milhões de brasileiros com deficiência, pode-se observar algumas diferenças que merecem ser analisadas, conforme disposto abaixo:

- O IBGE (2010) levantou que apenas 4,1% das pessoas com deficiência possuem deficiência física, já o dados coletados na pesquisa realizada na UGPD (2008) encontrou um número muito superior (46,9%), logo prevê-se que o IBGE só considerou as deficiência físicas que atingiriam os membros inferiores, ou seja, os usuários de cadeira de rodas, que possuem a dificuldade de locomoção justificada;
- Analisando as pessoas que possuem deficiência mental, o IBGE (2010) informou que 8,3% das pessoas com deficiência possuem deficiência mental, diferente do resultado da pesquisa realizada com as pessoas com deficiência que buscam a gratuidade no ônibus na UGPD (2008), apresentando que 30,1% das pessoas são deficientes mentais, entretanto na pesquisa realizada na UGPD não foi considerada deficiência motora, já os dados do IBGE informam que a 48,1% das pessoas apresentam deficiência motora, que somando ao de deficiência mental se assemelharia ao resultado da pesquisa executada na UGPD;
- Comentando a deficiência visual entende-se que o Decreto 5.296 (BRASIL, 2004) considera somente as pessoas cegas dos dois olhos, já o IBGE (2010) reconhece como deficiente visual, todas as pessoas com baixa visão em apenas um olho, explicando os 48,1% de deficientes visuais encontrados nas pesquisas do IBGE, totalizarem um número maior de pessoas em relação ao encontrado na pesquisa realizada na UGPD (2008), que apresentou que 6,25% possuem deficiência visual;
- Em relação às pessoas com deficiência auditiva, verifica-se que o IBGE (2010) informou que 16,7% da população brasileira possuem este tipo de deficiência, diferente do resultado de 6,76% de pessoas com deficiência auditiva, encontrados na pesquisa executada na UGPD (2008), divergência que pode ser explicada pelo fato de, as pessoas com deficiência auditiva que apresentam correção da surdez com aparelho apropriado, não costumam requerer a gratuidade no ônibus.

Vale ressaltar que as diferenças acima mencionadas também são encontradas ao realizarem-se comparações entre o Brasil e outros países, já que varia bastante o percentual da população considerada com deficiência: no Canadá 18% da população, nos Estados Unidos 19%, na Alemanha 6% e na Inglaterra apenas 5% (CORDE, 1998 apud Wright, 2001, p.4). Tal variação entre países de nível social e econômico semelhante pode ser explicada pela aplicação de diferentes critérios para tipificação das deficiências. Por exemplo, alguns países consideram que toda população idosa terá alguma limitação visual, auditiva ou de locomoção. Outros consideram que limitações visuais como daltonismo, intolerância à iluminação, limitação do campo de visão, cegueira noturna, miopia, astigmatismo, hipermetropia como deficiência visual.

Com o objetivo de detalhar mais os resultados encontrados na Tabela 16, a Tabela 17 informa os tipos de locomoção característicos das pessoas com deficiência física, informação de extrema importância obtida com a pesquisa realizada na UGPD (2008), pois avalia a eficácia da adaptação do ônibus para promover minimização de barreiras para pessoas com deficiência ao utilizar o sistema de transporte coletivo.

Tabela 17 – Locomoção da pessoa com deficiência física

Locomoção	quantidade de pessoas	porcentagem
Não possui problemas com locomoção	259	25,77%
Cadeira de rodas	33	3,30%
Auxílio de outra pessoa	553	55,01%
Muleta	118	11,76%
Bengala	30	3,02%
Carregado	11	1,14%
TOTAL	1006	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Considerando que na pesquisa realizada na UGPD (2008), a maioria das pessoas responderam possuir deficiência física (46,9%), porém apenas 3,30% destes utilizam cadeira de rodas, conforme aborda a Tabela 17, demonstrando a falta de acessibilidade nos ônibus adaptados com elevador, que não promove acesso fácil para as pessoas com deficiência física que utilizam muleta, bengala, ou necessitam do auxílio de outra pessoa. Esta parcela da sociedade encontra dificuldade para

entrar no ônibus, pois, encontram escadas que possuem degraus com a altura dos espelhos em desacordo com o especificado na NBR 14022 (2006).

A pesquisa também permitiu conhecer as idades das pessoas que procuraram a gratuidade no ônibus. Vale ressaltar que a escolha dos intervalos de idades que compuseram as faixas etárias seguiu as seguintes recomendações, conforme descrito abaixo:

- 0 a 18 anos de idade – é a faixa etária aceita pelas instituições que acolhem a pessoa com deficiência para oferecer atividades educativas, a partir dos 18 anos as pessoas são encaminhadas para trabalhar;
- 19 a 34 anos, 35 a 50 anos e 51 a 64 anos de idade – separadas em intervalos aproximados de 15 anos de idade;
- A partir dos 65 anos de idade – as pessoas em geral já possuem gratuidade no ônibus, conforme informa a Lei nº 10.741 (BRASIL, 2003), que dispõe sobre o Estatuto do Idoso.

A Tabela 18 apresenta quantidade de pessoas com deficiência distribuídas por faixas etárias, de acordo com o resultado adquirido na pesquisa realizada na UGPD (2008).

Tabela 18 – Distribuição das pessoas com deficiência por faixa etária

Faixa etária	quantidade de pessoas	porcentagem
0 a 18 anos de idade	791	36,25%
19 a 34 anos de idade	556	25,48%
35 a 50 anos de idade	491	22,50%
51 a 64 anos de idade	313	14,34%
a partir de 65 anos de idade	31	1,42%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Na Tabela 18 observa-se uma concentração maior na faixa etária de 0 a 18 anos de idade (36,25%), entretanto dos 19 aos 34 anos de idade (25,48%) e dos 35 aos 50 anos de idade (22,50%) os resultados também são significativos. Para obter uma análise melhor foi necessário verificar a distribuição das pessoas com deficiência por faixa etária considerando o tipo de deficiência, conforme apresenta a Tabela 19.

Tabela 19 – Distribuição das pessoas com deficiência por faixa etária separada por tipo de deficiência.

Faixa Etária	PcD Auditiva		PcD Física		PcD Mental		PcD Múltipla		PcD Visual	
0 a 18 anos de idade	61	41,22%	183	18,19%	382	58,14%	139	58,90%	27	19,71%
19 a 34 anos de idade	39	26,35%	224	22,27%	207	31,51%	57	24,15%	30	21,89%
35 a 50 anos de idade	35	24,32%	352	34,99%	49	7,46%	23	9,75%	39	28,47%
51 a 64 anos de idade	12	8,11%	228	22,66%	19	2,89%	14	5,93%	32	23,36%
a partir de 65 anos	0	0,00%	19	1,89%	0	0,00%	3	1,27%	9	6,57%
TOTAL	147	100,00%	1006	100,00%	657	100,00%	236	100,00%	137	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Na Tabela 19 é mostrado que a faixa etária com maior concentração é a de 0 a 18 anos de idade, para as pessoas com deficiência auditiva (41,22%), deficiência mental (58,14%) e deficiência múltipla (58,90%), representando até mais da metade das pessoas no caso dos deficientes mentais e múltiplos, reafirmando a necessidade de que as adaptações nos ônibus precisam considerar as outras deficiências também, visto que essas crianças e adolescentes, usuárias do sistema de transporte coletivo, necessitam freqüentar as escolas com regularidade. Vale ressaltar que na delimitação do motivo de viagem da pessoa com deficiência esta informações sobre as faixas etárias serão levadas em consideração, buscando resultados que possam contribuir no planejamento do STCO de Salvador.

Desta forma, conclui-se aqui a avaliação do perfil sócio econômico da pessoa com deficiência. Na segunda parte: “Transporte para quê?”, onde o foco é apresentar a divisão modal e o motivo de viagem das pessoas com deficiência.

5.2 TRANSPORTE PARA QUÊ?

As pessoas com deficiência utilizam o STCO para quê? Questionamento impulsionador deste trabalho, já que para analisar a qualidade do serviço de transporte oferecido se faz necessário avaliar a mobilidade, conhecendo as necessidades de viagens e se estas são satisfeitas, buscando entender o que falta

para a efetivação da acessibilidade e conseqüentemente a inclusão da pessoa com deficiência no cotidiano da cidade.

A Tabela 20 apresenta do modo de transporte das pessoas com deficiência.

Tabela 20 – Modo de transporte da pessoa com deficiência

Modo de transporte	quantidade de pessoas	porcentagem
A pé	46	2,11%
Ônibus	2108	96,60%
Bicicleta	3	0,14%
Motocicleta	4	0,18%
Trem	4	0,19%
Automóvel	17	0,78%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Na Tabela 20 está indicado que o transporte público por ônibus é o meio mais utilizado para o deslocamento das pessoas com deficiência (96,60%), resultado já esperado pelo fato da pesquisa ter sido realizada na Unidade de Gratuidade da Pessoa com Deficiência (UGPD), local onde é concedido pela prefeitura, o direito à gratuidade no transporte coletivo por ônibus.

Comparando os resultados da Tabela 20 com os dados da última pesquisa de transportes executada em Salvador (SETIN, 1995), foi verificado que 52% das viagens são feitas no modo ônibus, pode-se concluir como as pessoas com deficiência com renda familiar inferior a três salários mínimos dependem totalmente do modo ônibus (96,60%). Outra análise que pode ser feita é a diferença de percentual relacionado ao modo a pé, visto que a população de Salvador está classificada com um alto índice do modo a pé (29%), porém as pessoas com deficiência informaram que apenas 2,11% utilizam com freqüência o modo a pé, levando a conclusão de que a falta de acessibilidade nas calçadas da cidade impossibilitam constatar as pessoas com deficiência utilizando o direito de circular pela cidade com conforto e segurança.

A Tabela 21 apresenta o motivo de viagem das pessoas com deficiência.

Tabela 21 – Motivo de viagem da pessoa com deficiência

Para onde vai de transporte público?	quantidade de pessoas	porcentagem
Trabalho	95	4,35%
Educação	169	7,75%
Tratamento	858	39,32%
Trabalho/tratamento	22	1,01%
Tratamento/educação	292	13,38%
Trabalho/educação	11	0,50%
Trabalho/tratamento/educação	3	0,14%
Nenhuma das anteriores	732	33,55%
TOTAL	2182	100,00%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Conforme apresentado na Tabela 21, verifica-se que a maioria das pessoas com deficiência se locomove pelo motivo tratamento de saúde (39,32%) e o mesmo motivo combinados com educação e trabalho (53,85%). Porém, poucas pessoas com deficiência utilizam o transporte para motivo escola, e é menor ainda a quantidade de pessoas que utilizam o transporte público para o motivo trabalho, percebendo que as pessoas com deficiência não circulam com regularidade pela cidade, a não ser para realização de tratamento médico. Uma parcela representativa da população entrevistada (33,55%) não indicou o motivo da viagem, demonstrando que possivelmente estas pessoas não costumam sair muito de casa, ratificando a falta de acessibilidade das pessoas com deficiência na cidade de Salvador.

O relatório da última pesquisa executada em Salvador, denominada de “Pesquisa Domiciliar de Origem e Destino de Transportes em Salvador” realizada pela Secretaria Municipal de Transportes Urbanos (SETIN, 1995) em parceria com o Sindicato das Empresas de Transporte de Passageiros de Salvador, divulgou que os motivos de viagem da população estão divididos da seguinte forma: 42% para o motivo educação; 40% para o motivo trabalho; e 18% para os motivos de saúde, compras e lazer. Demonstrando uma grande diferença dos dados encontrados no motivo de viagens das pessoas com deficiência, pois apenas 21,77% informaram que freqüentam escolas, mesmo combinado com motivos de tratamento de saúde e trabalho.

Ressaltando que este trabalho de pesquisa visa avaliar as necessidades de transporte para pessoa com deficiência considerando as diversidades inerentes a

cada tipo de deficiência, foi levantado o motivo de viagem por tipo de deficiência conforme apresentado nas Tabelas 22 e 23.

Tabela 22 – Motivo de viagem para tratamento de saúde por tipo de deficiência

Tipo de deficiência	Quantidade		Tratamento de Saúde	
Auditiva	147	6,74%	38	26%
Física	1006	46,10%	402	40%
Mental	657	30,11%	381	58%
Múltipla	236	10,82%	135	57%
Visual	136	6,23%	38	28%
TOTAL	2182	100,00%		

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Tabela 23 – Motivo de viagem para frequentar escola por tipo de deficiência

Tipo de deficiência	Quantidade		Educação	
Auditiva	147	6,74%	59	40%
Física	1006	46,10%	141	14%
Mental	657	30,11%	315	48%
Múltipla	236	10,82%	80	34%
Visual	136	6,23%	27	20%
TOTAL	2182	100,00%		

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Nas tabelas acima se verifica os motivos de viagem por tipo de deficiência, observando-se que as pessoas com deficiência mental são as que mais utilizam com frequência transporte coletivo para tratamento de saúde (58%), seguida das pessoas com deficiência múltipla (57%), como também são as que mais se locomovem para adquirir orientação educacional (48%), seguida das pessoas com deficiência auditiva (40%).

Dando prosseguimento, as Tabelas 24 e 25 apresentam os motivos de viagem das pessoas com deficiência por faixa etária.

Tabela 24 – Motivo de viagem para tratamento de saúde por faixa etária

Faixa Etária	Quantidade		Tratamento de saúde	
0 a 18 anos de idade	791	36,25%	496	63%
19 a 34 anos de idade	556	25,48%	208	37%
35 a 50 anos de idade	491	22,50%	144	29%
51 a 64 anos de idade	313	14,34%	137	44%
a partir de 65 anos	31	1,42%	9	29%
TOTAL	2182	100,00%		

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Tabela 25 – Motivo de viagem para frequentar escola por faixa etária

Faixa Etária	Quantidade		Educação	
0 a 18 anos de idade	791	36,25%	422	53%
19 a 34 anos de idade	556	25,48%	182	33%
35 a 50 anos de idade	491	22,50%	15	3%
51 a 64 anos de idade	313	14,34%	5	2%
a partir de 65 anos	31	1,42%	0	0%
TOTAL		2182	100,00%	

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

As Tabelas 24 e 25 estão indicando os motivos de viagem por faixa etária, possibilitando verificar que a faixa etária que demonstra sair com regularidade é a de 0 a 18 anos de idade, encontrados 63% para o motivo tratamento e 53% para o motivo educação, seguido da faixa etária de 51 a 64 anos de idade, porém esta somente para o motivo tratamento de saúde (44%). Entretanto vale ressaltar que as outras faixas etárias apresentam valores inferiores a 37%, refletindo sobre a segregação dessas pessoas, já que se observa a falta de mobilidade para as pessoas com deficiência que atingiram a maioridade.

Desta forma, conclui-se aqui a avaliação do padrão de viagem da pessoa com deficiência. Na terceira parte: “Transporte para onde?”, são apresentadas as linhas de desejo para atender o motivo de viagem para tratamento de saúde das pessoas com deficiência, visto que foi este o motivo de viagem mais representativo.

5.3 TRANSPORTE PARA ONDE?

Os dados recolhidos com a pesquisa em questão dão subsídios para apresentar origem e destino das pessoas com deficiência, informações de grande importância para o planejamento do transporte público. Nesta etapa serão analisadas as linhas de desejo para atender o motivo de viagem para tratamento de saúde das pessoas com deficiência que moram nos 5 bairros com maior concentração de moradias definidos como “origem” e localização das instituições que oferecem tratamento, que serão os “destinos” considerados.

Inicialmente serão avaliadas as origens das linhas de desejo, ou seja, “de onde”. E a Tabela 26 indica os bairros com maior concentração de moradias das pessoas com deficiência.

Tabela 26 – Bairros com maior concentração

Bairros	quantidade de pessoas
Brotas	90
Cajazeiras	88
Pernambués	65
Plataforma	63
Tancredo Neves	61

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Cabe ressaltar que com a observação da Tabela 26 verifica-se que as pessoas com deficiência se concentram nos bairros do “Miolo” e do “Subúrbio” da cidade de Salvador, com exceção do bairro de Brotas, onde a concentração de pessoas com deficiência é justificada pela localização da UGPD neste mesmo bairro facilitando o acesso para obter o direito à gratuidade no ônibus.

Segundo a contribuição de Carvalho e Pereira (2008, p. 94) os bairros do Miolo e do Subúrbio, como Cajazeiras, Fazenda Grande, Tancredo Neves, Coutos, Plataforma, Periperi, Lobato ou Paripe, de uns poucos enclaves do centro e da orla, como Engenho Velho da Federação, Alto das Pombas, Liberdade, Nordeste de Amaralina, Pernambués e Bairro da Paz, muitas vezes em sítios acidentados e desfavoráveis, assim como nos demais municípios da Região Metropolitana abrigam a população parda e negra caracterizadas de baixa renda, alertando-se sobre a grande relação entre condição sócio econômica, a localização da moradia e as diferenças raciais, uma vez que o território também interfere sobre os constrangimentos e possibilidades que produzem e reproduzem a pobreza e as desigualdades. E neste trabalho de pesquisa, deve ser ressaltado que a pessoa com deficiência está inserida neste cenário de segregação sócio espacial.

A Figura 18 apresenta o mapa da cidade de Salvador, com mancha delimitando concentração de moradia das pessoas com renda familiar abaixo de três salários mínimos, conforme dados do Censo (IBGE, 2010). Vale ressaltar que para a delimitação da mancha foram utilizados os setores censitários que se assemelham às áreas de ponderação da CONDER (1996).

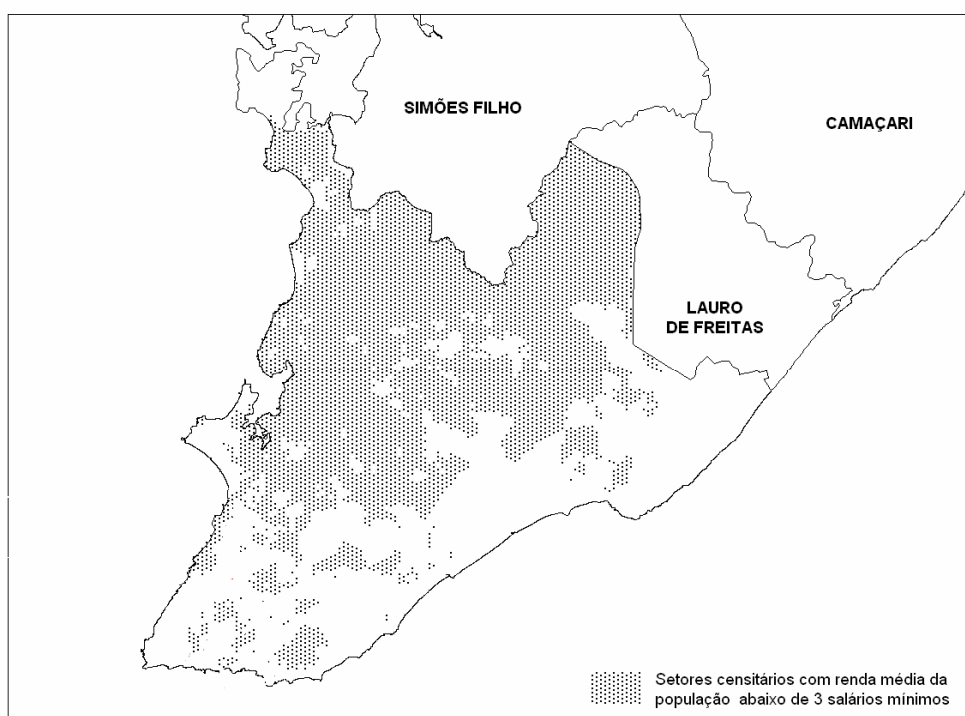


Figura 18 – Moradia das pessoas com renda familiar abaixo de 3 salários mínimos
 FONTE: IBGE Censo Demográfico 2000 / CONDER 1996

Já a Figura 19 apresenta o mapa da cidade de Salvador, mostrando a localização das moradias das pessoas com deficiência entrevistadas na UGPD, que possuem renda familiar até três salários mínimos.

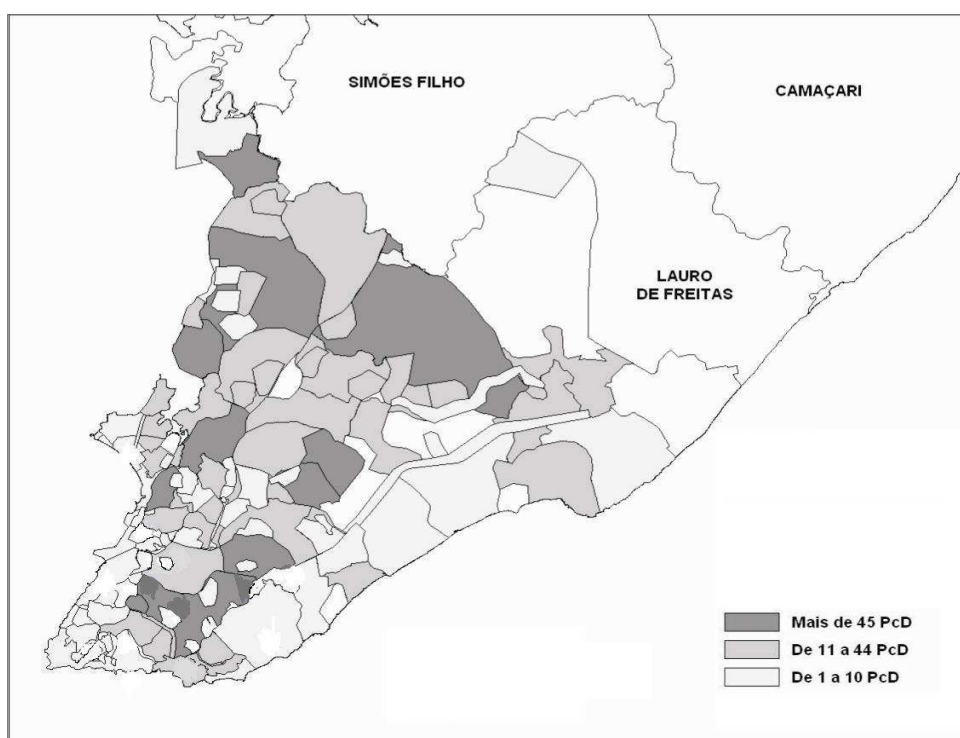


Figura 19 – Moradia das pessoas com deficiência com renda familiar abaixo de 3 salários mínimos
 FONTE: Pesquisa realizada na UGPD 2008

Comparando os mapas apresentados nas Figuras 18 e 19 fica comprovada a afinidade com a área definida pela mancha e com a maior concentração de moradias das pessoas com deficiência, marcadas pela cor cinza mais acentuada que caracteriza os bairros com mais de 45 pessoas instaladas.

Para a construção do mapa da Figura 19, que representa os locais de moradia com maior concentração das pessoas com deficiência, com renda familiar até três salários mínimos, entrevistadas na UGPD, foi utilizada a tabela de localidades da CONDER que se assemelha aos bairros respondidos como endereço domiciliar.

O processo de urbanização das cidades brasileiras caracterizou-se pela segregação territorial, ou seja, expulsão das pessoas que compõe as classes de menor poder aquisitivo das áreas centrais da cidade para as periferias. Em Salvador não foi diferente, a segregação sócio espacial tornou-se acentuada com a saída da classe média e alta dos limites da antiga cidade, a partir do surgimento de bairros nobres localizados nas cumeadas, a exemplo do bairro da Vitória, como também das medidas normativas urbanísticas de 1926, que utilizou instrumentos de manejo do espaço, coibindo, segundo Carvalho e Pereira (2008), “a construção de casebres em determinadas áreas da cidade, incentivando a criação de bairros operários em locais específicos da periferia, onde já se encontravam habitações populares”. A ocupação irregular pela população de baixa renda tem estreita vinculação com a sua expulsão de sua área de origem por exigência, na maioria das vezes, do mercado imobiliário, que continua tendo proteção do poder público.

Na Figura 20 verifica-se o mesmo mapa da Figura 19 com a indicação da localização das instituições de saúde que mais atendem as pessoas com deficiência.

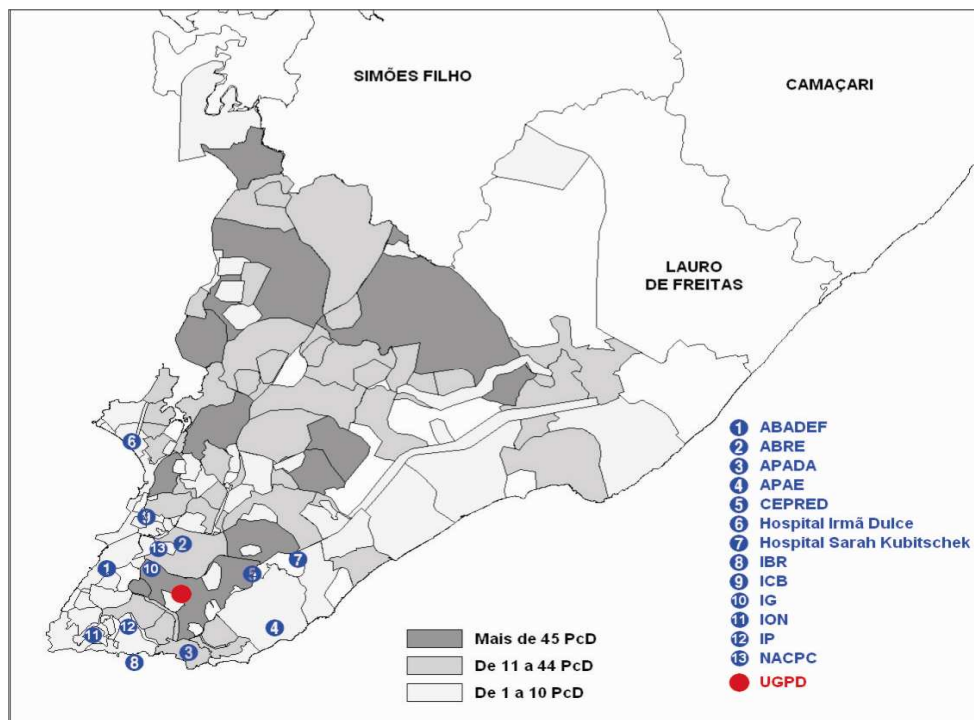


Figura 20 – Moradia das pessoas com deficiência X Localização das instituições de saúde
 FONTE: Pesquisa realizada na UGPD 2008

No mapa da Figura 20 observa-se que as instituições de saúde não estão localizadas em áreas de fácil acesso para as pessoas com deficiência, se tornando dado importante na análise da satisfação das linhas de desejo das pessoas com deficiência que procuram tratamento de saúde com frequência. Relembrando que no inicialmente foram indicadas as origens, ou seja, “de onde” e a partir de agora serão mostrados os destinos, ou seja, “para onde”.

Vale ressaltar que neste estudo não foram utilizadas as zonas de tráfego, que são áreas definidas como áreas geográficas de características homogêneas, sob o ponto de vista sócio econômico e do uso do solo, e consequentemente do perfil de deslocamento. Visto que, na pesquisa realizada na UGPD foi perguntado endereço para as pessoas com deficiência, levando à utilização de localidades que mais se assemelharam aos bairros encontrados.

As instituições que aparecem na Figura 20 estão localizadas nos seguintes bairros:

- Associação Baiana de Deficientes Físicos (ABADEF), localizada na Av. Sete de Setembro, Campo Grande;
- Associação Baiana de Recuperação do Excepcional (ABRE), localizada na Rua Raul Leite, Matatu;

- Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos (APADA), localizada na Rua Ilhéus, Rio Vermelho;
- Associação dos Pais e Amigos dos Excepcionais (APAE), localizada na Rua Rio Grande do Sul, Pituba;
- Centro Estadual de Prevenção e Reabilitação de Deficiências (CEPRED), localizado na Av. ACM, Iguatemi;
- Hospital Irmã Dulce, localizado na Av. Bonfim, Largo de Roma;
- Hospital Sarah Kubitschek, localizado na Av. Tancredo Neves, Caminho das Árvores;
- Instituto Baiano de Reabilitação (IBR), Av. Oceânica, Ondina;
- Instituto dos Cegos da Bahia (ICB), Rua São José de Baixo, Barbalho;
- Instituto Guanabara (IG), Rua Frederico Costa, Brotas;
- Instituto de Organização Neurológica da Bahia (ION), Rua Prof. Sabino Silva, Ondina;
- Instituto Pestalozzi (IP), Av. Ademar de Barros, Ondina;
- Núcleo de Atendimento à Criança com Paralisia Cerebral (NACPC), Rua do Sangradouro, Santo Agostinho.
- Unidade de Gratuidade da Pessoa com Deficiência (UGPD), Rua Comendador Pereira da Silva, Brotas.

A Tabela 27 mostra a utilização das instituições pelas pessoas com deficiência.

Tabela 27 – Instituições que executam o atendimento da pessoa com deficiência

<u>Utilização das Instituições que atendem a PcD</u>	
CEPRED	18,19%
INSTITUTO GUANABARA	15,37%
APAE	14,35%
HOSPITAL SARAH KUBITSCHEK	9,94%
IBR	9,49%
ION	7,46%
PESTALOZZI	5,08%
NACPC	4,75%
ABADEF	3,84%
APADA	3,05%
ICB	2,82%
ABRE	2,49%
HOSPITAL IRMA DULCE	2,37%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Com o intuito de complementar a classificação das instituições de saúde, a Tabela 28 indica os tipos de deficiência que cada instituição atende:

Tabela 28 – Tipo de deficiência que cada instituição atende

Tipo de deficiência que cada instituição atende	
ABADEF	FÍSICA
ABRE	MENTAL
APADA	AUDITIVA
APAE	MENTAL E MÚLTIPLA
CEPRED	TODAS
HOSPITAL IRMA DULCE	TODAS
HOSPITAL SARAH	FÍSICA MENTAL E MÚLTIPLA
IBR	FÍSICA MENTAL E MÚLTIPLA
ICB	VISUAL
INSTITUTO GUANABARA	FÍSICA MENTAL E MÚLTIPLA
ION	FÍSICA MENTAL E MÚLTIPLA
NACPC	FÍSICA MENTAL E MÚLTIPLA
PESTALOZZI	FÍSICA MENTAL E MÚLTIPLA

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Utilizando os dados de origem e destinos coletados na pesquisa realizada na UGPD com a aplicação das entrevistas, ou seja, “de onde” “para onde”, é apresentada na Tabela 29 análise dos 5 bairros de maior concentração de moradia das pessoas com deficiência, informando a porcentagem das pessoas que saem com frequência para tratamento de saúde.

Tabela 29 – Número de pessoas com deficiência que fazem tratamento

Bairros	total de pessoas	quantidade de pessoas que fazem tratamento	
Brotas	90	43	48%
Cajazeiras	88	41	47%
Pernambués	65	37	57%
Plataforma	63	26	41%
Tancredo Neves	61	25	41%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

No bairro de Brotas foi levantado que 48% das pessoas com deficiência saem com frequência para tratamento de saúde e a Tabela 30 detalha os destinos destas pessoas.

Tabela 30 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Brotas

Bairro do destino	Instituição	quantidade de pessoas	
Av ACM	CEPRED	5	12%
Barbalho	ICB	1	2%
Brotas	IG / ABRE	23	53%
Campo Grande	ABADEF	1	2%
Ondina	IBR / ION	5	12%
Paralela	SARAH	3	7%
Pituba	APAE	3	7%
Sete Portas	NACPC	2	5%
TOTAL		43	100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

A Figura 21 ilustra as linhas de desejo para atender o motivo de viagem para tratamento de saúde das pessoas com deficiência que moram em Brotas.

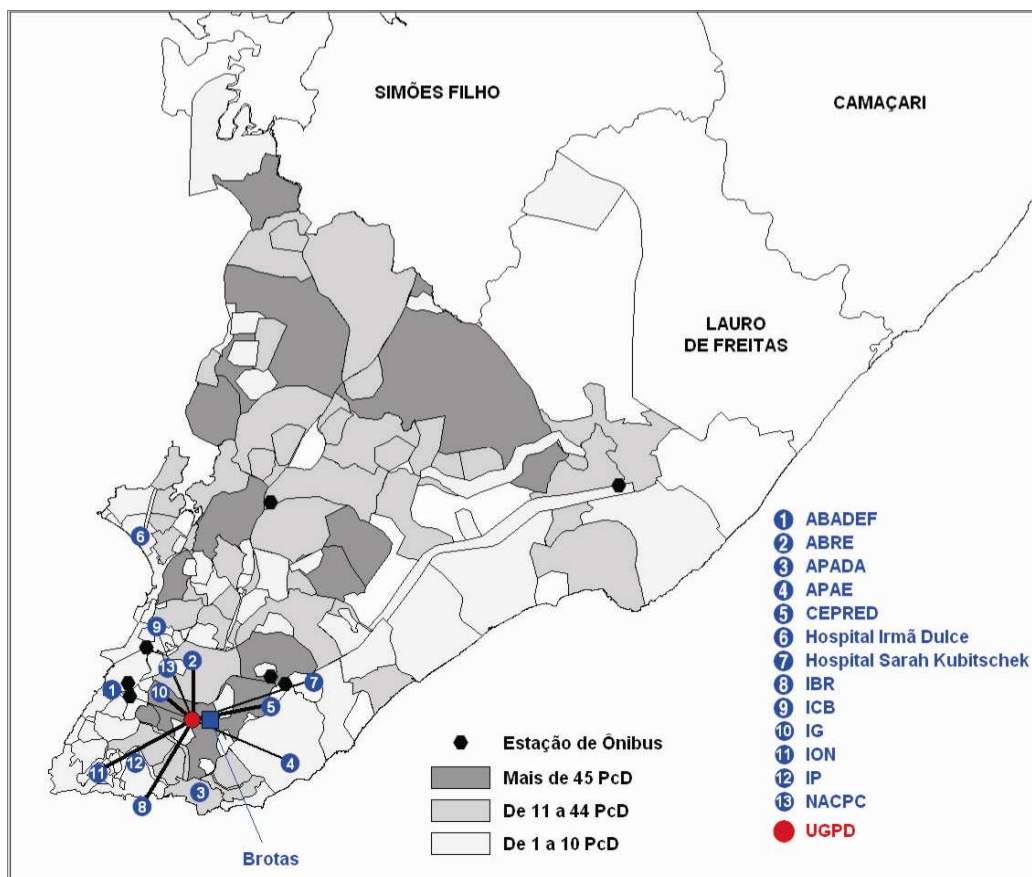


Figura 21 – Moradores de Brotas X Tratamento de saúde
FONTE: Pesquisa realizada na UGPD 2008

No bairro de Cajazeiras foi levantado que 47% das pessoas com deficiência saem com freqüência para tratamento de saúde, indicando na Tabela 31 os destinos destas pessoas.

Tabela 31 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Cajazeiras

Bairro do destino	Instituição	quantidade de pessoas	
Av ACM	CEPRED	5	12%
Barbalho	ICB	2	4%
Brotas	IG / ABRE	8	19%
Ondina	IBR / ION	12	31%
Paralela	SARAH	5	12%
Pituba	APAE	6	15%
Rio Vermelho	APADA	2	4%
Roma	IRMÃ DULCE	2	4%
TOTAL		41	100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

A Figura 22 ilustra as linhas de desejo para atender o motivo de viagem para tratamento de saúde das pessoas com deficiência que moram em Cajazeiras.

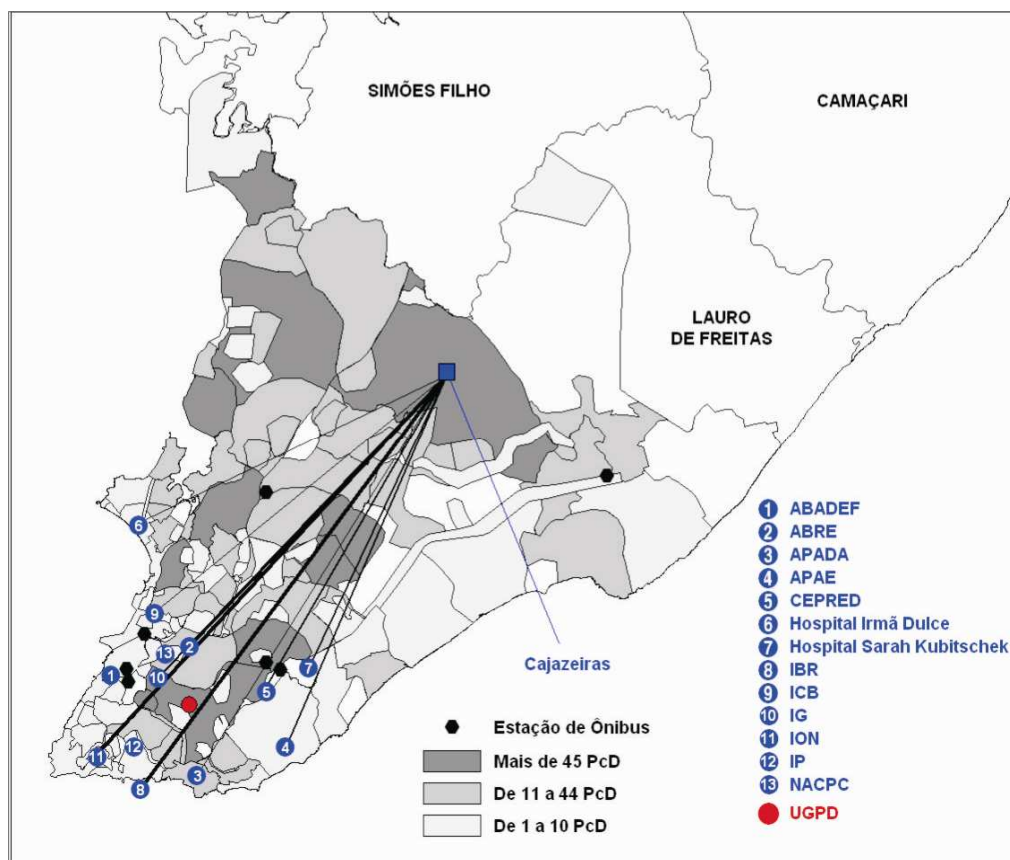


Figura 22 – Moradores de Cajazeiras X Tratamento de saúde
 FONTE: Pesquisa realizada na UGPD 2008

No bairro de Pernambués foi levantado que 57% das pessoas com deficiência saem com freqüência para tratamento de saúde, pode ser verificado na Tabela 32 detalhamento dos destinos destas pessoas.

Tabela 32 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Pernambués

Bairro do destino	Instituição	quantidade de pessoas	
Av ACM	CEPRED	9	24%
Barbalho	ICB	3	7%
Brotas	IG / ABRE	9	24%
Ondina	IBR / ION / IP	5	14%
Paralela	SARAH	4	10%
Pituba	APAE	6	17%
Roma	IRMÃ DULCE	1	4%
TOTAL		37	100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

A Figura 23 ilustra as linhas de desejo para atender o motivo de viagem para tratamento de saúde das pessoas com deficiência que moram em Pernambués.

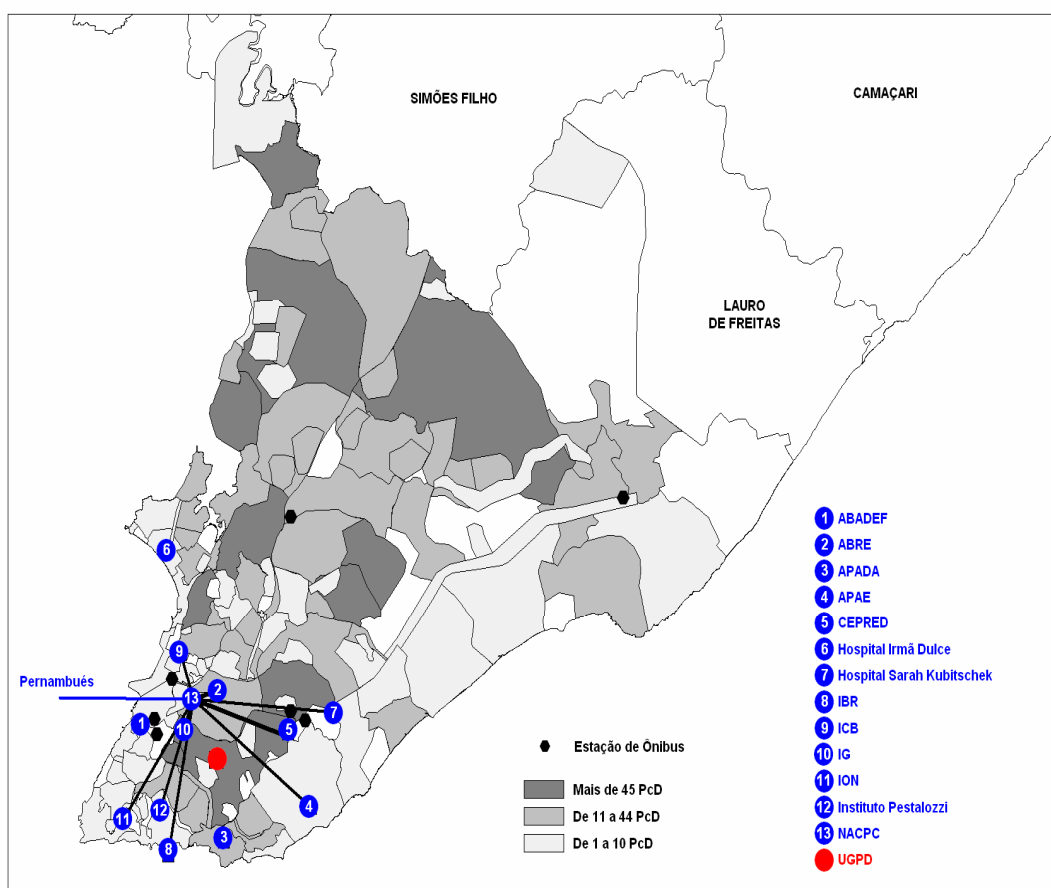


Figura 23 – Moradores de Pernambués X Tratamento de saúde
 FONTE: Pesquisa realizada na UGPD 2008

No bairro de Plataforma foi levantado que 41% das pessoas com deficiência saem com freqüência para tratamento de saúde, pode ser verificado na Tabela 33 detalhamento dos destinos destas pessoas.

Tabela 33 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Plataforma

Bairro do destino	Instituição	quantidade de pessoas	
Av ACM	CEPRED	5	18%
Brotas	IG / ABRE	5	18%
Campo Grande	ABADEF	2	9%
Ondina	IBR / ION / IP	5	18%
Paralela	SARAH	1	5%
Pituba	APAE	2	9%
Roma	IRMÃ DULCE	6	23%
TOTAL		26	100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

A Figura 24 ilustra as linhas de desejo para atender o motivo de viagem para tratamento de saúde das pessoas com deficiência que moram em Plataforma.

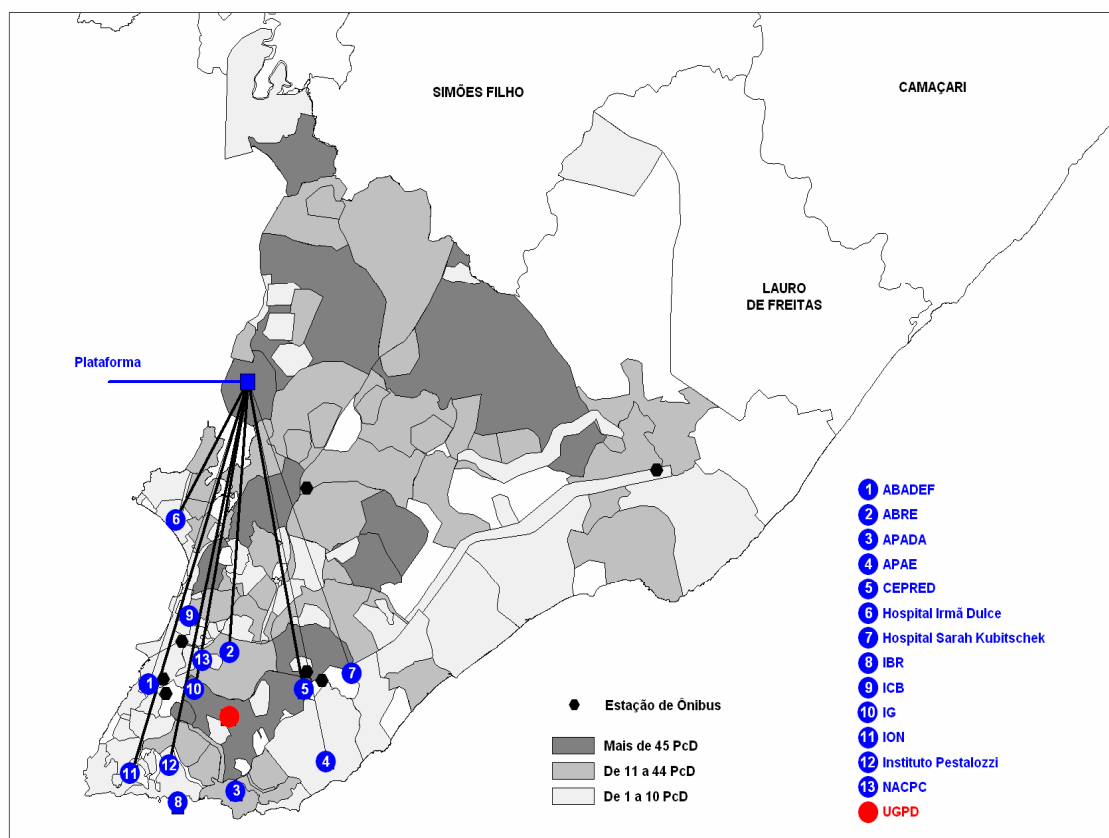


Figura 24 – Moradores de Plataforma X Tratamento de saúde
 FONTE: Pesquisa realizada na UGPD 2008

No bairro de Tancredo Neves foi levantado que 41% das pessoas com deficiência saem com freqüência para tratamento de saúde, pode ser verificado na Tabela 34 detalhamento dos destinos destas pessoas.

Tabela 34 – Destino das pessoas com deficiência que moram em Tancredo Neves

Bairro do destino	Instituição	quantidade de pessoas	
Av ACM	CEPRED	4	17%
Barbalho	ICB	2	6%
Brotas	IG / ABRE	4	17%
Ondina	IBR / ION	6	28%
Paralela	SARAH	3	11%
Pituba	APAE	3	11%
Roma	IRMÃ DULCE	2	6%
Sete Portas	NACPC	2	6%
TOTAL		25	100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

A Figura 25 ilustra as linhas de desejo para atender o motivo de viagem para tratamento de saúde das pessoas com deficiência que moram em Tancredo Neves.

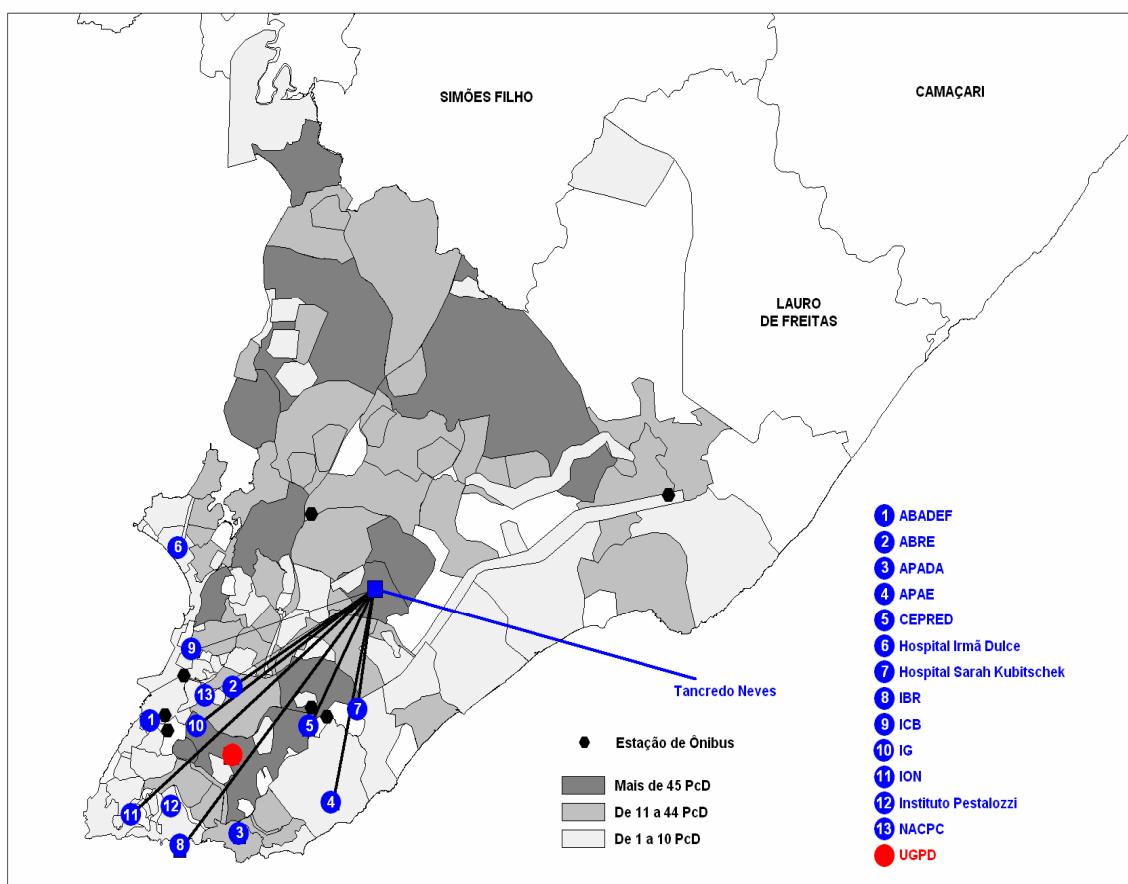


Figura 25 – Moradores de Tancredo Neves X Tratamento de saúde
 FONTE: Pesquisa realizada na UGPD 2008

Concluindo, pode-se afirmar que os resultados apurados nesta etapa do trabalho de pesquisa constituem uma importante ferramenta para o planejamento do STCO de Salvador em benefício das pessoas com deficiência.

Na quarta parte “Como está a qualidade do transporte?” serão apresentados os resultados obtidos no questionário aplicado na UGPD, complementado pelas avaliações coletadas na execução da técnica de grupo focal.

5.4 COMO ESTÁ A QUALIDADE DO TRANSPORTE?

A qualidade no transporte público urbano deve considerar o nível de satisfação de todos os atores direta e indiretamente envolvidos no sistema: usuários, comunidade, governo, trabalhadores do setor e empresários do ramo, reconhecendo que cada um dos atores deverá ter os seus objetivos bem definidos, conhecendo os seus direitos e obrigações, para realizar com eficiência e qualidade as suas tarefas e ações (FERRAZ e TORRES, 2001). Considerando que o objetivo deste estudo é analisar a qualidade dos serviços oferecidos pelo STCO de Salvador através da percepção dos seus usuários, aqui caracterizados como pessoas com deficiência, ressalta-se que os resultados apresentados nos itens 5.1, 5.2 e 5.3 subsidiaram as conclusões deste capítulo. Observando que, a satisfação dos indicadores de qualidade que avaliam os serviços oferecidos pelo sistema de transporte coletivo por ônibus é pré-requisito para a promoção da inclusão das pessoas com deficiência no cotidiano da cidade.

Nesta parte do trabalho de pesquisa, para atender o objetivo específico de avaliar os indicadores de qualidade do STCO através da percepção das pessoas com deficiência, são apresentados os resultados que compararam as informações obtidas no questionário aplicado na UGPD em 2008 (vide Apêndices B e C), complementado com as avaliações coletadas na execução da técnica de grupo focal (2010). Ressaltando que a avaliação mostra, também, os resultados separados por tipo de deficiência, enfatizando que para atender a inclusão da pessoa com

deficiência no transporte público, é de elevada importância a consideração das limitações que divergem a depender do tipo de deficiência que a pessoa possui. Na aplicação da técnica de grupo focal não foi previsto organizar grupos de pessoas com deficiência mental, nem de pessoas com deficiências múltiplas, pois como estes estão quase sempre acompanhados dos responsáveis para transitar pela cidade a percepção não seria deles e sim a do acompanhante, invalidando o objetivo aqui proposto.

Vale ressaltar que, comparando os resultados da aplicação da técnica de grupo focal com os dados tabulados da pesquisa realizada em 2008 na UGPD, verificou-se que a representatividade necessária do universo populacional correspondeu aos propósitos, uma vez que foram produzidos comentários valiosos sobre os resultados já coletados, como ainda ocorreu o surgimento de novos. Enfatizando a satisfação destas pessoas em serem ouvidas, demonstrando empoderamento presente para opinar sobre melhorias necessárias para elas próprias, lembrando do lema indicado na introdução deste trabalho – “Nada para nós sem nós”.

Inicialmente cabe detalhar as características dos grupos formados para aplicar a técnica de grupo focal, assim como descrever as condições, data, horário e local em que esses grupos aconteceram:

- No Instituto de Cegos da Bahia (ICB), dia 10 de maio de 2010, às 14h, reuniram-se oito pessoas com deficiência visual, sendo 5 do sexo feminino e 3 do sexo masculino. Quanto a faixa etária, uma pré-adolescente com 13 anos de idade, 3 adolescentes com idades entre 16 e 20 anos de idade e 4 adultos com idades entre 25 e 50 anos de idade, quanto a escolaridade, o grupo ficou caracterizado com 4 alunos do ICB, 2 ex-alunos (por terem atingido a maioridade) e 2 professores. Dos adultos, 2 são casados, 1 é viúvo. Ainda dos adultos 2 têm filhos. Todos apresentavam a deficiência congênita, com exceção da pré-adolescente que aos 9 anos de idade teve um tumor no cérebro que deixou seqüelas na sua visão. E quanto à moradia foram mencionados os bairros de Águas Claras, Bairro da Paz, Itinga, Plataforma, Pernambués, Pero Vaz, Politeama e Uruguai. Foi constatado que todos tinham gratuidade no ônibus, sabendo-se que para os menores de 18 anos esta gratuidade é extensiva ao acompanhante também. Conforme o previsto as apresentações ocorreram,

mesmo tendo no grupo uma integrante muito tímida, timidez que foi um pouco superada devido à solicitação do restante do grupo. Em seguida a conversa foi agradável e produtiva, aonde cada um a seu tempo falou das expectativas pessoais para o futuro, os mais velhos contaram orgulhosos os títulos adquiridos de graduação, dois do sexo masculino que por acaso ficaram lado a lado, descobriram que tinham participado último campeonato de futebol, em times adversários na partida final, e contaram que gostam de ir à praia, de assistir show musical, praticam esporte, viajam, vão ao shopping, ao cinema, visitam o Pelourinho, o Parque de Exposição.

- Na Associação de Pais e Amigos de Deficientes Auditivos (APADA), dia 11 de maio de 2010, às 13h, reuniram-se 10 ex-alunos da APADA, que no momento estão cursando o supletivo em um colégio estadual e lá retornam para reforço escolar, destes 3 do sexo feminino e 7 do sexo masculino, a faixa etária entre 17 e 22 anos de idade, apenas um dos 10 não tinha gratuidade e todos os que tinham menos do que 18 anos de idade informaram que tinham direito à gratuidade do acompanhante também. E quanto à moradia foram mencionados os bairros da Amaralina, Dique, Nordeste de Amaralina, Ondina, Peri Peri, Ribeira, Santa Mônica e Vasco da Gama. As apresentações ocorreram de forma engraçada e divertida, as pessoas que formaram o grupo contaram que gostam de ir passear no shopping, no cinema, na praia, no bar, andar de bicicleta, dançar, viajar, namorar, conversar, encontrar amigos, contar piada, conversar pelo “orkut”, ter um carro, tudo que qualquer adolescente caracterizado como normal gosta de fazer. Porém as barreiras de comunicação os incomodam muito, principalmente as barreiras de comunicação existentes entre eles e os pais, apontado por um deles que “surdos e ouvintes não combinam”.
- No dia 12 de junho de 2010, às 9h, reuniram-se 9 pessoas com deficiência física, na quadra de basquete do Instituto Social da Bahia (ISBA). Este grupo foi formado por adultos, composto por 4 mulheres e 5 homens, dentre eles 5 cadeirantes e 4 usuários de muletas, com moradias nos bairros de São Cristóvão, Cosme de Farias em Brotas, Alto das Pombas na Federação, Águas Claras, Pau Miúdo, Uruguai e .Ribeira. Todos utilizam o ônibus com gratuidade com exceção de um deles que possui carro adaptado, do qual ouvi que as vagas destinadas

para deficientes não eram respeitadas. Lembrando também, que muitos comentários surgiram sobre a falta de acessibilidade nos prédios públicos. E após as apresentações, foi dado início, como nos outros grupos, primeiro todos expuseram experiências cotidianas sobre a acessibilidade na cidade para em seguida comentar os indicadores de qualidade do STCO, quando foram disponibilizados os dados apurados na pesquisa realizada na UGPD (2008) que qualificaram o STCO de Salvador.

Se faz necessário lembrar que, os indicadores de qualidade utilizados nessa pesquisa foram selecionados a partir da eficiência destes em qualificar o transporte, conforme afirmado por Vasconcellos (1998) e por Ferraz e Torres (2001):

- 1) Microacessibilidade – distância percorrida para iniciar e finalizar a viagem por transporte público e à comodidade experimentada nesses percursos, conceituada por Vasconcellos (1998) e por Ferraz e Torres (2001) que denomina de acessibilidade;
- 2) Macroacessibilidade – relação direta com a abrangência espacial do sistema viário e dos sistemas de transporte, estando ligado às ações empreendidas no nível do planejamento de transporte, que define a constituição básica destes sistemas (VASCONCELLOS, 1998).
- 3) Freqüência de atendimento – intervalo de tempo da passagem dos veículos de transporte público;
- 4) Tempo de viagem – tempo gasto no interior dos veículos;
- 5) Lotação – quantidade de passageiros no interior dos coletivos;
- 6) Confiabilidade – grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto;
- 7) Segurança – compreende os acidentes envolvendo os veículos de transporte público e os atos de violência (agressões, roubos, etc.) no interior dos veículos e nos locais de parada (pontos, estações e terminais);
- 8) Características dos veículos – a tecnologia e o estado de conservação dos veículos de transporte;
- 9) Características dos locais de parada – sinalização adequada e existência de cobertura e bancos para sentar;
- 10) Sistema de informações – disponibilidade de folhetos com os horários e os itinerários das linhas, existência de informações sobre as linhas e os horários

(intervalos, no caso das linhas de maior frequência) nos locais de parada, informações sobre a rede de linhas no interior dos veículos, fornecimento de informações verbais por parte de motoristas e cobradores, posto para fornecimento de informações e recebimento de reclamações e sugestões (pessoalmente e por telefone);

11) Transbordabilidade – facilidade de deslocamento dos usuários entre dois locais da cidade, a qual é caracterizada pela porcentagem de viagens em transporte público urbano que não necessita de transbordo e pelas características dos transbordos realizados;

12) Comportamento dos operadores – conduzir o veículo com habilidade e cuidado, tratar os passageiros com respeito, esperar que os usuários completem as operações de embarque e desembarque antes de fechar as portas, responder a perguntas dos usuários com cortesia, não falar palavras inconvenientes.

Os indicadores de qualidade utilizados atenderam as expectativas de qualificar os serviços oferecidos pelo STCO de Salvador, e a partir daqui serão apresentados os resultados referentes a esses indicadores conforme disposto nos itens abaixo.

5.4.1 MICROACESSIBILIDADE

Microacessibilidade – é definida neste trabalho como a distância percorrida para iniciar e finalizar a viagem por transporte público e à comodidade experimentada nesses percursos.

Na Tabela 35 são informados os resultados obtidos para o indicador microacessibilidade, através da aplicação do questionário respondido pelas pessoas com deficiência, apresentando também o resultado por tipo de deficiência, que buscaram a gratuidade no ônibus na UGPD em 2008, através das perguntas de múltipla escolha abaixo (vide Apêndice B):

a) Qual a distância a pé no início e no fim da viagem de acesso ao transporte público? 100 a 200m 300 a 400m acima de 500m

b) E quanto à conservação deste acesso a pé no início e no fim da viagem de acesso ao transporte público? Bom Regular Ruim

Tabela 35 – Microacessibilidade no STCO através da percepção das pessoas com deficiência.

		pessoa com deficiência (total)				pessoa com deficiência auditiva				pessoa com deficiência física			
a)		100 a 200m	300 a 400m	> 500m	TOTAL	100 a 200m	300 a 400m	> 500m	TOTAL	100 a 200m	300 a 400m	> 500m	TOTAL
		1227 56%	681 31%	274 13%	2182 100%	87 59%	46 31%	15 10%	147 100%	560 56%	301 30%	145 14%	1006 100%
b)		BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
		651 30%	643 29%	888 41%	2182 100%	45 30%	46 31%	57 39%	147 100%	299 30%	296 29%	411 41%	1006 100%
		pessoa com deficiência mental				pessoa com deficiência múltipla				pessoa com deficiência visual			
a)		100 a 200m	300 a 400m	> 500m	TOTAL	100 a 200m	300 a 400m	> 500m	TOTAL	100 a 200m	300 a 400m	> 500m	TOTAL
		369 56%	211 32%	77 12%	657 100%	138 58%	78 33%	20 9%	236 100%	74 55%	44 32%	18 13%	136 100%
b)		BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
		210 32%	196 30%	251 38%	657 100%	65 27%	61 26%	110 47%	236 100%	30 22%	46 34%	60 44%	136 100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Na Tabela 35 observa-se que no primeiro item, mais da metade das pessoas com deficiência (56%) responderam que a distância percorrida de casa até o ponto de ônibus e do ponto de ônibus até o destino final é curta, dentro do parâmetro de 100 a 200 metros. Informação comprovada pelos outros tipo de deficiência.

O resultado do grupo focal realizado com os deficientes visuais, referente ao primeiro item, concordou com os dados informados na Tabela 35, já que a maioria informou que mora perto do ponto de ônibus. Resultado ratificado pelo grupo focal realizado com os deficientes auditivos que não apresentou comentários sobre existência de dificuldades neste aspecto. Porém, o grupo formado por deficientes físicos informou que mesmo com a proximidade do ponto de ônibus da localização de suas moradias, a falta de rampas e as irregularidades existentes nas inclinações das rampas em funcionamento foram apontadas como grande dificultador para a mobilidade, como informado por uma integrante deste grupo que expôs que mora sozinha no térreo de um condomínio de apartamentos, entretanto não existe acessibilidade no seu prédio, e por ser uma pessoa que sai todos os dias para trabalhar, sempre enfrenta este problema.

Já no item que qualifica a conservação das calçadas, apenas um terço das pessoas com deficiência (30%) responderam satisfatoriamente. Este indicador foi um dos mais criticados na realização do grupo focal com deficientes visuais, informado por um deles que *“se sente sendo um guerreiro ao sair de casa e que se fosse pensar nos milhares de obstáculos desistia de sair de casa”*. Nesta informação foi ressaltada críticas que se referem à presença de telefones públicos no meio da calçada, muitos buracos nas calçadas, ambulantes, carrinhos de venda de lanches diversos, carros estacionados na calçada, inclusive em cima de pista tátil, tornando-se alvo fácil para a pessoa com deficiência visual se acidentar. Em outro momento novamente os telefones públicos localizados no meio da calçada são criticados, conforme conta um deles:

[...] uma das grandes dificuldades são os orelhões que ficam no meio dos passeios, já solicitei ao prefeito que pudesse fazer isso, e o prefeito da época garantiu que esta solicitação já estava prevista em projeto, entretanto este prefeito já saiu, veio outro, que já repetiu o seu mandato e nada foi feito [...] (pessoa com deficiência visual entrevistada no ICB, 2010).

Ainda foi colocada por um dos integrantes deste grupo, a ineficácia da pista tátil, lembrado que a intenção é boa, entretanto não é bem aceita pelo deficiente visual, como foi colocado que, *“pedra no sapato quem tem sabe que dói”*. Uma das componentes contou que possuía um olho com baixa visão que a auxiliava, pois ainda podia ver vultos, e no lugar dele hoje ela tem uma prótese, pois quando caminhava na calçada dos Barris se acidentou batendo esta vista na escada de um carro que estava estacionado sobre a pista tátil, como comentado por ela:

[...] eu estava saindo da Associação em direção ao Bradesco e ali tem uma pista tátil, só que tinha um carro da prestadora da COELBA, e eu bati um olho, justamente o olho que eu ainda via vultos, o que eu tinha baixa visão, no ferro da escada que estava em cima do carro e perfurou o meu olho, e eu tive que colocar uma prótese, graças a Deus eu consegui esta prótese aqui pelo ICB, mas é errado, não é para ficar em cima do passeio, e eu faço aqui um apelo, que quando alguém ver ligue para a SET para denunciar, porque está errado não é para ficar ali”[...] (pessoa com deficiência visual entrevistada no ICB, 2010).

Na discussão deste item também foi importante a informação de que os deficientes visuais terminam realizando um número maior de viagens por ônibus do que o necessário, principalmente viagens de curtas distâncias que poderiam ser realizadas a pé, com o objetivo de evitar esses desconfortos, inclusive sendo esta

uma prática estimulada pelos próprios professores do ICB, conforme conta um integrante do grupo:

[...] a gratuidade no ônibus ajuda bastante, pois quanto menos se locomover pela rua melhor, ou seja, um lugar próximo que ele pode ir andando tranqüilo, ele prefere pegar um ônibus, porque não estará aventurando a encontrar buracos existentes nas calçadas [...] (pessoa com deficiência visual entrevistada no ICB, 2010).

Com o intuito de ilustrar algumas das dificuldades enfrentadas pelos deficientes visuais, a Figura 26 ilustra como o telefone público deve ser sinalizado para evitar que o deficiente visual provoque acidente ao andar pelas calçadas, e a Figura 27 mostra carros estacionados na calçada e sobre a pista tátil conforme criticado por pessoas com deficiência visual.

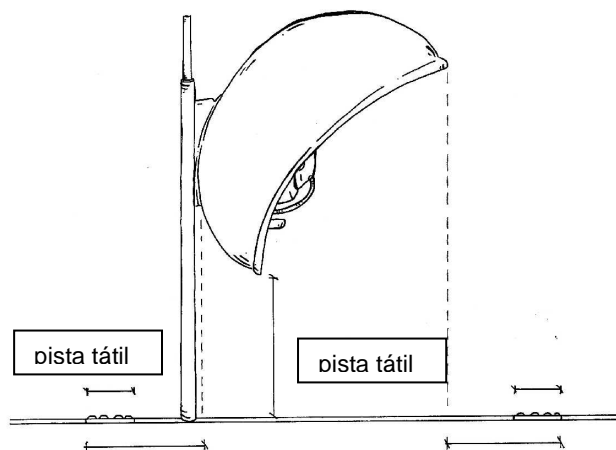


Figura 26 – Pista tátil indicando presença de telefone público FONTE: CREA/RN, 2007

Figura 27 – Carro estacionado sobre pista tátil. FONTE: Autora, 2009

O grupo focal realizado com deficientes auditivos, ao avaliar o item referente ao indicador conservação das calçadas, não apontou este item como um elemento que exercesse grandes dificuldades nas suas viagens, entretanto um dos jovens se mostrou preocupado ao refletir sobre a ausência de mobilidade que acomete as pessoas com deficiência e idosos, decorrente da falta de manutenção das calçadas. Porém nas respostas coletadas nas entrevistas realizadas na UGPD com deficientes auditivos observou-se que 39% escolheram a opção “ruim” ao qualificar este indicador.

Concordando com os deficientes visuais, o grupo focal composto por pessoas com deficiência física também apresentou resultados negativos ao qualificar a

conservação das calçadas, já que foram freqüentes as reclamações quanto aos buracos existentes, quanto às calçadas construídas com materiais insatisfatórios para as suas caminhadas como é o caso das calçadas de “pedra portuguesa”, quanto à ocupação das calçadas de forma inadequada e a falta de educação das pessoas que estacionam seus carros em frente às rampa, impedindo o acesso do cadeirante, conforme desabafa um deles:

[...]pois além do motorista não respeitar a vaga que é para o cadeirante, acontece também que muitas vezes a gente roda para achar uma rampa para acessar a calçada e vê um carro estacionado bem na frente impossibilitando o uso da rampa [...] (cadeirante entrevistado no ISBA, 2010).

Em outro momento outro integrante do grupo dá outra contribuição sobre este tema:

[...] na Piedade a pista tátil está toda ocupada com ambulantes, para o deficiente cego a pista tátil não serve para ele andar em cima, é só um guia, mas ela está toda ocupada, eu ando com a cadeira de rodas sobre a pista tátil e as rodinhas da frente da minha cadeira vão se guiando para não subir nela, mas tem produto exposto sim sobre a pista tátil, será que o vendedor não percebe que ocupando toda a calçada ele não permite a circulação de pessoas que poderiam comprar, o ambulante não se dá conta de que quanto mais pessoas passar por ali, mais pessoas vão olhar o seu produto e mais vão se interessar para comprar, ele perde cliente [...] (cadeirante entrevistado no ISBA, 2010).

5.4.2 MACROACESSIBILIDADE

Macroacessibilidade – é definida neste trabalho como a relação direta com a abrangência espacial do sistema viário e dos sistemas de transporte, estando ligado às ações empreendidas no nível do planejamento de transporte, que define a constituição básica destes sistemas.

Apesar de se possuir uma quantidade de informações suficientes para avaliar a macroacessibilidade de toda a cidade de Salvador e para todos os motivos de viagem, neste item será analisada a macroacessibilidade no sentido de verificar a possibilidade dos usuários em satisfazer a linha de desejo para atender o motivo de

viagem para tratamento de saúde, já que foi esse o motivo (casa/tratamento de saúde) preponderante para todos os entrevistados, independente do tipo de deficiência.

Para efeitos de análise tomou-se como exemplo os dois bairros de Salvador que apresentaram maior concentração de moradias de pessoas com deficiência:

- O bairro de Brotas, localizado na área central da cidade, sendo inclusive o bairro escolhido para a implantação da UGPD;
- E o bairro de Cajazeiras, localizado na periferia da cidade de Salvador.

A Tabela 36 informa número de ônibus adaptados por empresa que acessam o bairro de Cajazeiras, de acordo com o relatório atualizado em no mês de julho de 2010, disponibilizado para esta pesquisa pela TRANSALVADOR.

Tabela 36 – Macroacessibilidade no bairro de Cajazeiras.

Empresa de Ônibus	Nome da Linha	Linhas com ônibus adaptado	Quantidade
Barramar	Estação Pirajá / Cajazeiras 6 e 7	782, 785	2
	Cajazeiras 11 / Estação Pirajá	794	1
BTU		3736, 3737, 3738, 3739, 3740, 3741, 3742, 3743, 3744, 3745	10
	Cajazeiras 11 / Pituba		
Capital	Cajazeiras 11 / Lapa e Barra	3034, 3035, 3134, 3135	4
	Estação Pirajá / Cajazeiras	7074	1
São Cristóvão	Cajazeiras 11 / Imbuí e Boca do Rio	7070	1
	Cajazeiras 7 e 6 / Lapa e Barra	7082	1
	Cajazeiras 8 / Lapa e Barra	7079, 7114	2
	Cajazeiras 11 / Narandiba	7096, 7112	2
	Cajazeiras 6 e 7 / Lapa e Barra	7095, 7111	2
Expresso Vitória	Cajazeiras 8 / Estação Pirajá	3480	1
	Cajazeiras 10 / Estação Pirajá	3269	1
Modelo	Cajazeiras 11 / Ribeira	6047, 6090	2
Transol	Cajazeiras 10 / Lapa e Barra	5593, 5607	2
TOTAL DE ÔNIBUS ADAPTADOS			32

Fonte: TRANSALVADOR (2010).

E a Tabela 37 apresenta o número de ônibus adaptados por empresa que acessam o bairro de Brotas de acordo com o relatório atualizado em no mês de julho de 2010, disponibilizado para esta pesquisa pela TRANSALVADOR.

Tabela 37 – Macroacessibilidade no bairro de Brotas.

Empresa de Ônibus	Nome da Linha	Linhas com ônibus adaptado	Quantidade
Axé	Marechal Rondon / Brotas	7523, 7596, 7597, 7598, 7600, 7686, 7741, 7742	8
	Pirajá / Brotas	7544, 7579, 7711, 7712, 7713, 7714	6
Barramar	Cosme de Farias / Barroquinha	771	1
	Luis Anselmo / Pituba	761	1
BTU	Daniel Lisboa / Barra R1	3637	1
	Estação Mussurunga / Brotas	3640, 3641	2
Capital	Brotas / Lapa	3072	1
	Brotas / Fazenda Grande	3130	1
	Cosme de Farias / Vale dos Rios	3046	1
Central	Engenho Velho de Brotas / Vasco	2005, 2006, 2017	3
Joevanza	Engenho Velho de Brotas / Rodoviária	4072, 4073, 4074, 4075, 4076	5
Expresso Vitória	Estação Pirajá / Brotas	3446, 3447, 3470	3
Modelo	Luis Anselmo / Lapa	6098	1
Praia Grande	Cosme de Farias / Lapa	4879	1
	Vila R Barbosa / Eng Velho de Brotas R1	1060	1
	Vila R Barbosa / Eng Velho de Brotas R2	1065	1
	Brotas / Comércio R2	1039	1
	Estação Mussurunga / Brotas	1066, 1083	2
Rio Vermelho			
TOTAL DE ÔNIBUS ADAPTADOS			40

Fonte: TRANSALVADOR (2010).

Como resultado da análise constatou-se que apesar do número de veículos adaptados ainda ser significativamente inferior ao número de ônibus que compõe a frota total das empresas operadoras, conforme informado anteriormente que apenas 30% da frota da cidade de Salvador está adaptada segundo dados da TRANSALVADOR (2010), a área central é muito mais privilegiada em número de ônibus adaptados do que o bairro localizado na periferia da cidade, ratificando que o serviço de ônibus oferecido para as pessoas com deficiência que moram distantes da área central precisa ser reavaliado.

5.4.3 FREQUÊNCIA DE ATENDIMENTO/TEMPO DE VIAGEM

Frequência de atendimento – é definida neste trabalho como o intervalo de tempo da passagem dos veículos de transporte público.

Tempo de viagem – tempo gasto no interior dos veículos.

Na Tabela 38 são informados os resultados obtidos para os indicadores “frequência de atendimento” e “tempo de viagem”, através da aplicação do questionário respondido pelas pessoas com deficiência, apresentando também o resultado por tipo de deficiência, que buscaram a gratuidade no ônibus na UGPD em 2008, através das perguntas de múltipla escolha abaixo (vide Apêndice B):

a) Você espera muito pelo transporte público quando está no ponto?

Muito Normal Pouco

b) Relação entre o tempo de viagem por transporte público e por automóvel?

Muito Normal Pouco

Tabela 38 – Frequência de Atendimento e Tempo de Viagem no STCO através da percepção das pessoas com deficiência.

	pessoa com deficiência				pessoa com deficiência auditiva				pessoa com deficiência física			
	MUITO	NORMAL	POUCO	TOTAL	MUITO	NORMAL	POUCO	TOTAL	MUITO	NORMAL	POUCO	TOTAL
a)	1306 60%	570 26%	306 14%	2182 100%	82 56%	39 26%	27 18%	148 100%	588 58%	278 28%	140 14%	1006 100%
b)	1558 73%	378 17%	216 10%	2152 100%	105 71%	25 17%	18 12%	148 100%	722 72%	184 18%	100 10%	1006 100%
	Pessoa com deficiência mental				pessoa com deficiência múltipla				pessoa com deficiência visual			
	MUITO	NORMAL	POUCO	TOTAL	MUITO	NORMAL	POUCO	TOTAL	MUITO	NORMAL	POUCO	TOTAL
a)	414 63%	154 23%	89 14%	657 100%	136 58%	62 26%	38 16%	236 100%	85 63%	38 28%	13 9%	136 100%
b)	495 75%	96 15%	66 10%	657 100%	178 75%	40 17%	19 8%	237 100%	87 64%	34 25%	15 11%	136 100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Na Tabela 38 observa-se que tanto no primeiro item como no segundo, foram avaliados negativamente pelas pessoas com deficiência entrevistadas na UGPD, apresentado resultado similar na verificação por tipo de deficiência.

O resultado do grupo focal realizado com os deficientes visuais indicou que o tempo esperado pelo ônibus no ponto foi apontado como insatisfatório, pois mesmo alguns usuários informando que tinham mais de uma opção de ônibus, a insegurança gerada pela espera longa no ponto de ônibus foi criticada. Outro aspecto a ser considerado é que a maioria reclamou do comportamento dos motoristas de ônibus que mesmo quando solicitado não param no ponto, forçando este usuário a esperar

mais ainda para seguir a sua viagem, de acordo com o relatado por um aluno do ICB, seguido do desabafo de outra aluna, também do ICB:

[...] quando chego no ponto de ônibus e percebo que o ponto está vazio, dou a mão para o primeiro barulho que ouço de ônibus passando, e aí dou a sorte de algum parar, e aí pergunto para onde o ônibus vai, aí o motorista muito mau educado responde com outra pergunta querendo saber para onde eu vou, e em seguida completa, este ônibus não serve, aí eu agradeço, porém insatisfeito, o motorista está vendo a minha bengala aberta, sabe que sou cego e nem mostra que quer ajudar [...] (deficiente visual entrevistado no ICB, 2010).

[...] alguns que tem o coração bom param, mas alguns passam direto, não sei se é porque marca a gente, sabe que vai estar ali naquele ponto e não para, acho que é porque vai entrar pela frente, não sei, sei que tem cada motorista ruim não dá nem bom dia, parece que acordou com a bruxa [...] (deficiente visual entrevistado no ICB, 2010).

Não foi diferente o resultado obtido no grupo com os deficientes auditivos, visto que o tempo esperado pelo ônibus no ponto foi muito criticado, assim como os engarrafamentos que atingem toda a cidade, conforme relata um ex-aluno da APADA:

[...] têm muitos engarrafamentos na cidade, a cidade está muito confusa. A minha mãe fica muito preocupada porque eu chego em casa tarde e cansado, mas mesmo assim quero ir para o computador, para conversar com os amigos, é difícil a comunicação com a minha mãe, ela não sabe LIBRAS, ela não entende que eu preciso contar o meu dia-dia para alguém [...] (deficiente auditivo entrevistado na APADA, 2010).

Resultado semelhante foi apresentado com a realização do grupo focal com os deficientes físico, que reclamaram do tempo esperado pelo ônibus no ponto, principalmente quando esperam por um ônibus adaptado que conforme citado anteriormente, são poucos. Conforme um cadeirante do grupo conta:

[...] um dia eu estava na Lapa indo para casa e o motorista da Expresso Vitória falou que não podia me levar pois o carro não era adaptado, mas eu respondi que precisava ir para casa, e aí eu subi no ônibus carregado e fui para casa, ele ficou contrariado, e aconteceu de constantemente, por causa do horário eu pegar ele, ele terminou sendo vencido pelo cansaço, tivemos que nos acostumar, eu morava naquele bairro e era o carro dele que rodava naquele horário, um tempo depois eu estava saindo de uma reunião na STP e ele passou, parou e perguntou o que eu estava fazendo ali, e chamou o cobrador e pediu para ele me ajudar a entrar no ônibus, e me levou para o ponto de ônibus lá em cima dos barris, então a gente tem que ter paciência também, que é uma necessidade da gente utilizar o ônibus é preciso fazer com que eles se adequem a isto [...] (cadeirante entrevistado no ISBA, 2010).

5.4.4 LOTAÇÃO

Lotação – é definida neste trabalho como a quantidade de passageiros no interior dos coletivos.

Na Tabela 39 são informados os resultados obtidos para o indicador “lotação”, através da aplicação do questionário respondido pelas pessoas com deficiência, apresentando também o resultado por tipo de deficiência, que buscaram a gratuidade no ônibus na UGPD em 2008, através da pergunta de múltipla escolha abaixo (vide Apêndice B):

a) Você sempre encontra ou dão lugar para sentar no transporte público?

Sim Não Não tem necessidade de fazer a viagem sentado

Tabela 39 – Lotação no STCO através da percepção das pessoas com deficiência.

	pessoa com deficiência				pessoa com deficiência auditiva				pessoa com deficiência física			
	SIM	NÃO	N precisa	TOTAL	SIM	NÃO	n precisa	TOTAL	SIM	NÃO	n precisa	TOTAL
a)	750 34%	1355 62%	77 4%	2182 100%	30 20%	109 74%	8 6%	147 100%	356 35%	616 62%	34 3%	1006 100%
	pessoa com deficiência mental				pessoa com deficiência múltipla				pessoa com deficiência visual			
	SIM	NÃO	N precisa	TOTAL	SIM	NÃO	n precisa	TOTAL	SIM	NÃO	n precisa	TOTAL
a)	221 34%	416 63%	20 3%	657 100%	94 40%	127 54%	16 6%	237 100%	49 36%	86 63%	1 1%	136 100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Na análise do indicador lotação, observa-se a sociedade insiste em ignorar os direitos das pessoas com deficiência, não disponibilizando os assentos reservados nos ônibus, de acordo com o demonstrado na Tabela 39. Verifica-se também que os deficientes auditivos foram os que mais reclamaram por não ser cedido lugar já ocupado (74%), aí sim cabe analisar que eles não possuem limitações que exijam esta prática, porém todo mundo busca pelo conforto de viajar sentado. Vale ressaltar que os deficientes visuais (36%) e as pessoas com deficiência múltipla (40%) foram os que mais responderam afirmativamente a pergunta deste item, demonstrando alguma conscientização das outras pessoas. Entretanto justificativas complementares são fornecidas pelos resultados do grupo focal.

O resultado do grupo focal realizado com os deficientes visuais quanto ao item lotação no ônibus não foi apontado como um dificultador. Porém o grupo das pessoas com deficiência auditiva reclamou bastante, sendo colocado pelos próprios que a deficiência que eles possuem não apresenta necessidade de sentar, mas viajar em pé é muito desconfortável, de acordo com o comentário de uma aluna da APADA, *“o ônibus demora de chegar, quando chega está muito cheio, mas eu vou assim mesmo, e é um mau-cheiro no ônibus, pego muito engarrafamento, estou sofrendo muito”*.

No grupo focal com as pessoas com deficiência física, o indicador de qualidade “lotação” no ônibus foi muito criticado, principalmente pelos que fazem uso de muleta para se apoiar e para os que possuem prótese na perna, informando que as suas deficiências são visíveis, e mesmo assim, não encontram lugar para sentar. Mencionando também os cadeirantes que são tratados com humilhação e ridicularizados quando o ônibus está cheio. Os usuários de cadeira de rodas comentaram ainda que, no ônibus adaptado não existe espaço para transportar mais de uma cadeira de rodas, e uma pessoa que participou deste grupo contou uma triste experiência:

[...] em novembro do ano passado eu sofri um preconceito muito grande com meu marido dentro de um coletivo, ele também é cadeirante e o motorista falou que não levava, que o ônibus não tinha adaptação para duas cadeiras, só que eu já estava dentro do ônibus, aí o cobrador deixou o meu marido entrar e ele sentou na cadeira normal e prendeu com segurança a sua cadeira, mas o motorista não queria levar, aí algumas pessoas ficaram do lado do motorista, outras não, achando que a gente que estava impedindo, porque o motorista falou são estes dois que estão impedindo a viagem de vocês, e aí fomos humilhados e ofendidos de tudo quanto foi nome que você pode imaginar, e hoje eu não saio sozinha, antigamente não, eu viajava pela cidade toda, era só ter carro adaptado que eu ia, mas hoje não, só se estiver com meu marido ou com um amigo ou amiga [...] (cadeirante entrevistada no ISBA, 2010).

Em outro momento, uma integrante do grupo desabafou a sua indignação:

[...] é um pouco difícil o nosso dia-dia, eu uso muletas então o ônibus não precisa ser adaptado, mas quando pego ônibus para ir trabalhar geralmente ele está cheio, e as pessoas continuam sentadas na cadeira que é reservada para o deficiente e muitas vezes não levantam, fingem que estão dormindo, eu não peço, não é orgulho, mas fico aborrecida, todos sabem que é um direito meu, quer dizer que eu não sou gente, não preciso sair, não preciso passear, geralmente acontece muito isso, as pessoas comentam que deficiente pega ônibus demais, pega aqui e vai saltar logo

ali, que atrasa a viagem. Porque depois que estou sentada não me importo do ônibus encher, pois como tenho uma prótese na perna preciso sentar, as pessoas falam que trabalharam o dia todo, que estão cansadas e poderiam voltar para casa com mais conforto, e algumas levantam para dar lugar mas reclamando, e a gente não pede para ser deficiente, quer dizer, apesar que a deficiência para mim é uma coisa normal, eu faço tudo que uma pessoa normal faz, moro com o meu digníssimo há quinze anos, eu fiquei parálitica com dois anos de idade, mas tenho uma vida normal [...] (pessoa com deficiência física entrevistada no ISBA, 2010).

5.4.5 CONFIABILIDADE/SEGURANÇA/CARACTERÍSTICAS DOS VEÍCULOS/CARACTERÍSTICAS DOS LOCAIS DE PARADA/SISTEMAS DE INFORMAÇÃO/COMPORTAMENTO DOS OPERADORES

Confiabilidade – é definida neste trabalho como o grau de certeza dos usuários de que o veículo de transporte público vai passar na origem e chegar ao destino no horário previsto.

Segurança – compreende os acidentes envolvendo os veículos de transporte público e os atos de violência (agressões, roubos, etc.) no interior dos veículos e nos locais de parada (pontos, estações e terminais).

Características dos veículos – a tecnologia e o estado de conservação dos veículos de transporte.

Características dos locais de parada – sinalização adequada e existência de cobertura e bancos para sentar.

Sistema de informações – disponibilidade de folhetos com os horários e os itinerários das linhas, existência de informações sobre as linhas e os horários (intervalos, no caso das linhas de maior frequência) nos locais de parada, informações sobre a rede de linhas no interior dos veículos, fornecimento de informações verbais por parte de motoristas e cobradores, posto para fornecimento

de informações e recebimento de reclamações e sugestões (pessoalmente e por telefone).

Comportamento dos operadores – conduzir o veículo com habilidade e cuidado, tratar os passageiros com respeito, esperar que os usuários completem as operações de embarque e desembarque antes de fechar as portas, responder a perguntas dos usuários com cortesia, não falar palavras inconvenientes.

Na Tabela 40 são informados os resultados obtidos para os indicadores de qualidade apresentados acima, através da aplicação do questionário respondido pelas pessoas com deficiência, apresentando também o resultado por tipo de deficiência, que buscaram a gratuidade no ônibus na UGPD em 2008, através das perguntas de múltipla escolha abaixo (vide Apêndice B):

a) Como você avalia a pontualidade do transporte público?

Bom Regular Ruim

b) Segurança no ônibus contra acidentes no percurso e proteção do usuário contra assaltos?

Bom Regular Ruim

c) Como você avalia a conservação e limpeza do transporte público?

Bom Regular Ruim

d) Como você avalia a sinalização, cobertura, bancos, conservação e limpeza do ponto aonde você espera o transporte público?

Bom Regular Ruim

e) E a habilidade e o conhecimento do motorista e do cobrador no tratamento dispensado a você?

Bom Regular Ruim

Tabela 40 – Indicadores de qualidade no STCO através da percepção das pessoas com deficiência.

	pessoa com deficiência				pessoa com deficiência auditiva				pessoa com deficiência física			
	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
a)	479 22%	694 32%	1009 46%	2182 100%	35 24%	41 28%	72 48%	148 100%	231 23%	345 34%	430 43%	1006 100%
b)	258 12%	404 19%	1520 69%	2182 100%	21 14%	29 20%	98 66%	148 100%	129 13%	199 20%	678 67%	1006 100%
c)	660 30%	955 44%	567 26%	2182 100%	48 32%	65 44%	35 24%	148 100%	295 29%	457 45%	254 26%	1006 100%
d)	416 19%	586 27%	1180 54%	2182 100%	22 15%	54 36%	72 49%	148 100%	192 19%	282 28%	532 53%	1006 100%
e)	890 41%	896 41%	396 18%	2182 100%	64 43%	57 39%	27 18%	148 100%	398 40%	422 42%	186 18%	1006 100%

	Pessoa com deficiência mental				pessoa com deficiência múltipla				pessoa com deficiência visual			
	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL	BOM	REGULAR	RUIM	TOTAL
a)	143 22%	199 30%	315 48%	657 100%	49 21%	68 29%	120 50%	237 100%	23 17%	42 31%	71 52%	136 100%
b)	78 12%	113 17%	466 71%	657 100%	19 8%	38 16%	180 76%	237 100%	13 10%	24 18%	99 72%	136 100%
c)	214 33%	266 40%	177 27%	657 100%	65 28%	99 41%	73 31%	237 100%	39 29%	66 49%	31 22%	136 100%
d)	139 21%	162 25%	356 54%	657 100%	43 18%	58 25%	136 57%	237 100%	24 18%	30 22%	82 60%	136 100%
e)	288 44%	256 39%	113 17%	657 100%	86 36%	99 42%	52 22%	237 100%	58 43%	58 43%	20 14%	136 100%

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Na Tabela 40 observa-se que o indicador de qualidade que mais se destacou com pontuação negativa foi o que avaliou a segurança no transporte coletivo por ônibus, seguido dos indicadores que avaliam a características do ponto de ônibus e a confiabilidade. Também houve reclamação quanto ao tratamento dispensado pelos operadores do STCO, entretanto foi este o que mais se destacou com avaliação negativa nos comentários coletados na execução do grupo focal, alertando para a necessidade de treinamento com frequência de motoristas e cobradores, com vistas a melhorar a relação usuários/operadores.

No grupo focal realizado com deficientes visuais a pontualidade do ônibus foi criticada, já que foi alegada a necessidade de cumprimentos de horários honrando as responsabilidades adquiridas; a segurança e conservação dos ônibus não foram comentadas como implicador, assim como também as características de sinalização e conservação do ponto de ônibus não foram citadas, inferindo-se que estes cansaram de esperar por sinalização adequada para deficientes visuais, e precisam contar com a boa vontade das pessoas ao redor; houve elogios aos motoristas (operador que tem mais contato com o deficiente visual), entretanto muitas queixas relacionadas aos motoristas que não indicam o ponto de parada quando o deficiente visual solicita, ou pelo motorista que não para no ponto, e alguns do grupo desabafaram afirmando que são evitados pelos motoristas, conforme conta um deles:

[...] eu faço tratamento dentário no Itaigara, no Pituba Parque Center, e antes do Itaigara, quando chegou na Pituba, eu pedi ao motorista que não esquecesse do meu ponto, mas quando ele me avisou eu já havia passado, estava no Iguatemi, eu fiquei muito aborrecida, chovendo, fiquei desorientada, mas procurei não me estressar muito, e vejo que é preciso quebrar esta falta de educação do motorista [...] (deficiente visual entrevistado no ICB, 2010).

Assim como outro participante também contou a sua desastrosa experiência:

[...] e tem mais já discuti com muitos motoristas por causa desta questão. Uma vez mesmo, peguei um carro na Estação Pirajá para ir ao bairro de Sete de Abril, fui lá e voltei, e quando percebi que o ônibus estava voltando não disse nada e ao chegar na Estação Pirajá agradei com educação ao motorista por ele ter feito eu dar uma volta por nada, aí o motorista perguntou se eu não sabia qual era o meu ponto, e retruquei que quando entrei no ônibus avisei que queria descer antes do ponto final de Tancredo Neves e por fim pedi que o motorista indicasse quem era o fiscal daquela linha para fazer uma queixa [...] (deficiente visual entrevistado no ICB, 2010).

A pontualidade do ônibus foi criticada, pelo grupo com deficientes auditivos, chamando a atenção novamente para os engarrafamentos existentes; a segurança no ônibus foi comentada com grande preocupação por alguns que demonstraram medo devido ao aumento da ocorrência de assaltos; a conservação dos ônibus não foi comentada como um elemento que dificultasse as suas viagens; assim como também as características de sinalização e conservação do ponto de ônibus não foram citadas. Foi comentado pela professora da APADA que os deficientes auditivos possuem uma habilidade a mais para visualizar e decorar melhor os lugares, talvez por esse motivo eles não tenham ressaltado esses indicadores. Outro comentário interessante é que a maioria dos participantes possui cartão eletrônico para uso da gratuidade e alguns deles informaram que quando começaram a utilizar o cartão encontraram dificuldade, mas agora já se acostumaram e todos preferem essa forma de acesso, pois para eles entrar pela frente do ônibus é humilhante; conforme relatado por um deles que teve o seu cartão eletrônico danificado e o cobrador pediu que ele entrasse pela porta da frente:

[...] o motorista ficou resistente para liberar a minha entrada pela porta da frente do ônibus, parecendo que eu estava pedindo um favor para ir de graça, o motorista ficou olhando com cara feia e eu estava sem dinheiro, não gosto de homem me olhando [...] (pessoa com deficiência auditiva entrevistada na APADA, 2010).

O grupo focal com os deficientes físicos reclamou da pontualidade do ônibus, trazendo problemas maiores pelo fato de serem poucos os ônibus adaptados, que conforme alertado por um deles, *“já completou 5 anos da regulamentação do decreto de 2004 e menos de 30% da frota está adaptada”*; a segurança no ônibus foi comentada como grande preocupação, principalmente no que diz respeito a falta de cinto de segurança e no treinamento insuficiente dos cobradores para operar o elevador do ônibus adaptado; a conservação dos ônibus foi comentada como impicador, principalmente na grande ocorrência de cadeirantes que são informados pelo motorista que o elevador está quebrado; as características de sinalização e conservação do ponto de ônibus não foram citadas, porém a falta de acessibilidade nas estações de ônibus foi apontada como inaceitável; e quanto ao comportamento dos operadores, algumas situações relatadas conseguiram demonstrar que gentileza e respeito não fazem parte do tratamento oferecido aos passageiros pelos motoristas, entretanto uma integrante do grupo explicou que:

[...] sempre de 100 tem 1, quando eu trabalhava, eu tinha que estar lá às 12 h, mas tinha um motorista que não parava no ponto de jeito nenhum, tanto que eu passei a sair de casa mais cedo, às 9h30m, para não pegar ele, mas nas idas e vindas da vida aconteceu de um dia ele precisar de mim, como eu trabalhava no caixa de um supermercado, ele veio passar as suas comprar no meu caixa e eu como uma boa funcionária que eu sou, dei bom dia e perguntei a forma de pagamento, ele respondeu que era cartão, só que na hora o cartão não passou e ele me olhou com cara de interrogação, aí eu ofereci ajuda pedindo para a minha fiscal para segurar as compras dele, e ele foi em casa pegou o dinheiro e voltou para resgatar suas compras, a partir daquele dia quando ele me via no ponto ele parava o ônibus, só que agora era eu que não pegava [...] (pessoa com deficiência física entrevistada no ISBA, 2010).

5.4.6 TRANSBORDABILIDADE

Transbordabilidade – é definida neste trabalho como a facilidade de deslocamento dos usuários entre dois locais da cidade, a qual é caracterizada pela porcentagem de viagens em transporte público urbano que não necessita de transbordo e pelas características dos transbordos realizados.

Na Tabela 41 são informados os resultados obtidos para o indicador de qualidade “transbordabilidade”, através da aplicação do questionário respondido pelas pessoas com deficiência, apresentando também o resultado por tipo de deficiência, que buscaram a gratuidade no ônibus na UGPD em 2008, através da pergunta de múltipla escolha abaixo (vide Apêndice B):

a) Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?

01 02 03 04

Tabela 41 – Transbordabilidade no STCO através da percepção das pessoas com deficiência.

quantidade de ônibus por viagem	quantidade de pessoas	
01	6,43%	140
02	56,46%	1232
03	28,45%	621
04	8,6%	189
TOTAL	100,00%	2182

Fonte: Pesquisa realizada na UGPD (2008).

Na Tabela 41 observa-se que o indicador de qualidade “transbordabilidade”, apresentou um número significativo (56,46%) para a resposta de dois ônibus por viagem. Entretanto através deste resultado não é possível afirmar a falta de qualidade no transporte público, visto que as pessoas com deficiência costumam utilizar o ônibus para viagens de curta distância também, principalmente os deficientes visuais, mediante as inúmeras dificuldades encontradas para percorrer as vias urbanas no modo a pé. Sem esquecer que, o direito de gratuidade no transporte público urbano assegurado à pessoa com deficiência, também contribui para que este resultado predomine.

Porém, através da realização dos grupos focais foi possível verificar que os resultados aqui encontrados, também confirmam a falta de qualidade nos outros indicadores, como lotação nos ônibus, frequência precária, itinerários longos, e até dificuldade em receber informações necessárias sobre o percurso do ônibus.

5.5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir dos resultados obtidos é possível responder os questionamentos motivadores deste trabalho de pesquisa.

O item “Transporte para quem?” trouxe subsídios importantes para o planejamento do transporte ao definir o perfil sócio econômico das pessoas com deficiência que são atendidas no STCO de Salvador, apresentando que essas pessoas quase sempre moram com suas famílias, demonstrando a dependência existente, são pessoas pardas e negras na sua maioria, com renda familiar inferior a três salários mínimos e com baixa escolaridade, visto que poucos conseguem concluir o ensino médio, e muito menos o superior.

Outro ponto observado foi que a causa da deficiência de quase metade dos entrevistados (46,76%) foi congênita. A grande maioria (75,34%) informou que a idade da manifestação aconteceu na primeira fase da vida, ou seja, até os 18 anos. O tipo de deficiência que mais apareceu foi a deficiência física seguida da mental. E ao se questionar sobre a forma de locomoção própria, acima da metade (55,01%) dos entrevistados informou que necessita de auxílio de outra pessoa.

Na distribuição por faixa etária observou-se que as pessoas com deficiência são predominantemente jovens, seguida da fase adulta, que também apresentou percentual significativo. Ao buscar informações sobre a sociabilidade das pessoas com deficiência foi apurado que elas se sentem esquecidas e ignoradas, que a vivência com pessoas fora do meio familiar não são frequentes, além de afirmarem que o fato da acessibilidade não ser pensada de forma conjunta dificulta a realização de ações que efetivem a inclusão dessas pessoas nas atividades da cidade.

No item “Transporte para quê?” ficou caracterizado que nos deslocamentos o modo ônibus prevaleceu. O motivo de viagem encontrado informou que as pessoas com deficiência se locomovem mais para satisfazer a necessidade de atendimento no

setor de saúde, observando-se que o motivo de viagem para educação deveria ser mais frequente, além do motivo para trabalho que quase não aparece, proporcionando uma vida sem muitas opções de atividade, mesmo se tratando de uma classe representada por jovens na sua maioria.

Entretanto verificou-se também que, até a satisfação da necessidade de locomoção para o motivo tratamento nas instituições de saúde pública não são atendidas plenamente devido a falta de qualidade no serviço oferecido pelo transporte coletivo.

Ao refletir sobre os outros motivos de viagem para atividades tais como comércio, lazer e esporte, infere-se que estas necessidades nem foram consideradas mediante a desmotivação demonstrada pelas pessoas com deficiência devido a existência dos muitos obstáculos para satisfazer esses desejos.

O item “Transporte para onde?” apresentou os resultados da pesquisa de origem e destino das pessoas com deficiência para a satisfação do motivo de viagem atendimento na área de saúde, trazendo informação de grande importância para a gestão do planejamento do transporte público.

Ao apresentar os bairros com maior número de moradias das pessoas com deficiência, ou seja, a origem dessas pessoas, verificou-se concentração nas áreas periféricas da cidade, denominada de “subúrbio” e no “miolo”. Estas áreas são caracterizadas pela presença de terrenos acidentados com infra-estrutura precária. Os destinos, definidos como as localizações das instituições que acolhem as pessoas com deficiência para atendimento médico, estão em áreas privilegiadas da cidade, isto é, nos bairros da faixa litorânea e em áreas centrais, indo de encontro à lógica da circulação sustentável que deve priorizar a facilidade dos deslocamentos de pessoas no espaço urbano, concluindo que a cidade pode se tornar o espaço das desigualdades, pensamento que reflete a realidade de Salvador, pois a maioria das pessoas com deficiência reside em áreas distantes dos locais que oferecem serviços médicos.

No último item de análise o qual define “Como está a qualidade no transporte?” foram apresentados os resultados obtidos da aplicação do questionário na UGPD,

complementando com as avaliações coletadas na execução da técnica de grupo focal, concluindo a necessidade de colocar em prática muitas ações que priorizem a qualidade do serviço oferecido pelo STCO, caracterizando este serviço como ineficiente e precário para atender as exigências básicas do transporte acessível, reconhecendo que os indicadores mais criticados foram: a conservação do acesso ao ponto de ônibus, frequência de atendimento, tempo de viagem, lotação, segurança no ônibus e o comportamento dos operadores.

Cabe aqui ressaltar que, com a aplicação da técnica de grupo focal informações abrangentes foram coletadas, notadamente aquelas específicas a cada tipo de deficiência.

No encontro realizado com os deficientes visuais constatou-se que:

- A existência da gratuidade no ônibus, além da questão econômica ajuda muito a circulação dos deficientes visuais, pois os caminhos curtos que podem ser feitos a pé, são executados preferencialmente de ônibus, se tornando esta a alternativa mais segura, evitando os acidentes causados por calçadas danificadas, esburacadas e ocupadas por barreiras;
- As passarelas existentes na cidade também foram criticadas pela maciça existência de vendedores ambulantes;
- Não acham apropriadas as pistas táteis, pois machucam os pés, e nos poucos lugares que são instaladas, não são respeitadas;
- As empresas de ônibus precisam capacitar de forma mais eficiente seus funcionários para transportar a pessoa com deficiência, sem esquecer a necessidade da ajuda solidária de toda a sociedade;
- Os participantes do grupo informaram que no ICB o aluno é orientado a alcançar autonomia na mobilidade, aprendendo a buscar referências que identifiquem os lugares, assim como na viagem diária contar quantas curvas, ponto de parada e ladeiras existem, recebendo orientação para conhecer a cidade e incentivo para conseguir sair sozinho a partir dos dezesseis anos.

As pessoas com deficiência auditiva não indicaram as barreiras físicas como limitantes para a circulação, e sim as barreiras de comunicação, que são mais

acentuadas diante da falta de sinalização visual, pois acarretam situações de conflito quando o deficiente auditivo precisa esclarecer alguma dúvida com o cobrador do ônibus, por exemplo, causando impaciência gerada pela dificuldade em haver entendimento de ambas as partes.

No encontro para execução do grupo focal com as pessoas com deficiência física, foi possível verificar que:

- Eles concordaram a respeito da urgente necessidade de treinamento dos operadores dos ônibus, alertando que ônibus adaptados estão sendo colocados nas ruas, porém falta capacitar motoristas e cobradores para utilizá-los com segurança e agilidade;
- As pessoas que usam muletas informaram que também possuem dificuldade em acessar o ônibus (consequente da altura do primeiro degrau) e reclamaram dos motoristas que não param no ponto;
- Ocorreram solicitações para que a redução da frota nos finais de semana não inclua os ônibus adaptados, pois pessoa com deficiência também passeia, visita amigos, vai ao cinema, etc.

Esta pesquisa buscou entender como está a qualidade do serviço oferecido pelo transporte público por meio da percepção das pessoas com deficiência, valorizando o somatório de sensações sensoriais específicas de cada tipo de deficiência, atendendo ao objetivo de conhecer quais são as barreiras que mais impactam a circulação dessas pessoas pela cidade.

6. CONCLUSÕES E RECOMENDAÇÕES

6.1 CONCLUSÕES

Este trabalho de pesquisa partiu do pressuposto de que para avaliar se o sistema de transporte coletivo por ônibus (STCO) atende as pessoas com deficiência de forma satisfatória é indispensável analisar a qualidade dos serviços oferecidos por esse sistema, considerando como premissas básicas que:

- O direito constitucional de ir e vir deve ser assegurado a todas as pessoas, logo a garantia do acesso a todos os espaços sociais é um direito da pessoa com deficiência também;
- É necessário promover a acessibilidade universal nos serviços de transporte coletivo de passageiros e na infra-estrutura urbana para estabelecer sustentabilidade na inclusão social dessas pessoas;
- O grau de exigência para o cumprimento dos indicadores de qualidade relacionados aos serviços oferecidos pelo STCO possui prioridade máxima para que a acessibilidade da pessoa com deficiência seja efetivada;
- A avaliação da qualidade deve ser feita pelas próprias pessoas com deficiência reconhecendo serem elas as mais indicadas para esta função por estarem diariamente convivendo com suas limitações físicas e/ou sensoriais;
- E para a realização desta análise deverá ser prevista a diversidade existente entre os diferentes tipos de deficiência.

Os indicadores de qualidade definidos para avaliar o STCO se mostraram eficientes, possibilitando abranger com uma visão geral a qualificação dos serviços oferecidos por este sistema, e como a falta da prioridade no atendimento desses indicadores dificultam a circulação das pessoas com deficiência, acarretando desmotivação e

desânimo para que essas pessoas continuem exigindo o cumprimento dos seus direitos.

A inclusão da pessoa com deficiência na sociedade não depende exclusivamente do serviço de transporte público, entretanto a melhoria da qualidade desse serviço pode acelerar esse processo de inclusão pelo fato de fornecer autonomia a essas pessoas. O Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004) promoveu um marco significativo nas conquistas desta classe, visto que ao definir prazos e punições para garantir a adaptação de toda a frota dos veículos que compõe o sistema de transporte coletivo de passageiros buscou estabelecer acessibilidade para as pessoas com deficiência. Porém, verifica-se que a legislação necessita ser revista para fortalecer as exigências das adaptações necessárias na infra-estrutura urbana, nos pontos de ônibus e na priorização do atendimento diferenciado à pessoa com deficiência.

Ressaltando que as atualizações necessárias nas normas brasileiras que definem parâmetros para a acessibilidade no transporte, nas edificações, nos espaços e equipamentos urbanos e a implementação de programas de acessibilidade urbana, ocorreram logo em seguida a homologação do Decreto nº 5.296 (BRASIL, 2004), reconhecendo a importância desta conquista. Porém, vale enfatizar que estas ações e as exigências detalhadas nas normas não constituem instrumento legal para a exigência do cumprimento das leis, que ainda permite irregularidades ao resguardar os direitos da pessoa com deficiência.

Os objetivos específicos definidos para este estudo foram alcançados pela metodologia utilizada. Na primeira fase com aplicação de questionário foi possível conhecer as características sócio econômicas e o padrão de viagem das pessoas com deficiência como também através da percepção dessas próprias pessoas avaliar os indicadores de qualidade dos serviços oferecidos pelo STCO. E na segunda fase com a utilização da técnica de grupo focal foi possível desenvolver um aprofundamento dos resultados coletados na fase de questionário executada na fase inicial.

Através dos resultados dos questionários aplicados na UGPD foi possível concluir que as pessoas com deficiência não saem com regularidade, tendo como causa

preponderante a falta de acessibilidade nas vias e no transporte público, levando a dependência de acompanhante, acarretando baixa escolaridade e a constatação de uma quantidade menor ainda de pessoas que conseguem qualificação necessária possibilitando a contratação em algum trabalho remunerado. Os que precisam de tratamento de saúde semanal, ainda conseguem sair de casa com frequência, mas enfrentam barreiras de todos os tipos.

De acordo com os resultados das informações dos questionários aplicados na UGPD constatou-se que o tipo de deficiência predominante foi a deficiência física, entretanto menos de 5% dessas pessoas são cadeirantes e que um número significativo de pessoas com deficiência necessita da ajuda de outra pessoa para se locomover. A partir destes resultados pode-se inferir que algumas pessoas são levadas a deixar a cadeira de rodas em casa pela inexistência de condição segura para se locomover pela cidade como cadeirantes, ressaltando que além da adaptação necessária para que o usuário de cadeira de rodas acesse o interior do veículo, estas reformas devem contemplar paralelamente as vias urbanas.

A partir dos resultados coletados na pesquisa realizada utilizando a técnica de grupo focal foi possível verificar também que, as adaptações em execução para tornar o transporte acessível não contemplam as necessidades básicas dos diferentes tipos de deficiência, contribuindo para que uma grande parcela de pessoas com deficiência não sejam atendidas no sistema de transporte coletivo.

Observa-se ainda que a ausência de pessoas com deficiência nos centros culturais, nas áreas comerciais e nas vias urbanas admite que a política de acessibilidade que deveria garantir uma cidade acessível, consequência também de um transporte acessível ainda é excludente, principalmente no caso de Salvador que é uma cidade turística, com diversos locais chamativos para a visitação e com belas praias para serem frequentadas.

Ao verificar o processo de urbanização das cidades brasileiras, que é caracterizado pela expulsão dos centros para as periferias das classes de menor poder aquisitivo, nota-se que as pessoas com deficiência estão assim caracterizadas, além da

limitação física e/ou sensorial constituir mais um fator para acentuar esta segregação.

Previendo que a construção de escolas, centros de saúde, espaços de lazer e áreas de comércio nas periferias da cidade traria mais oportunidades amenizando os fatores de desigualdade que perseguem as pessoas com deficiência.

Os resultados da pesquisa confirmaram o processo de segregação socioespacial ao qual as pessoas com deficiência estão submetidas, devido a concentração de suas residências em áreas afastadas dos locais centrais da cidade, dificultando o uso dos serviços urbanos, públicos e privados, indo de encontro à lógica da circulação sustentável que deve priorizar a facilidade de deslocamentos de pessoas no espaço urbano, tanto por meios motorizados quanto não motorizados.

Ao pesquisar a origem e destino das pessoas com deficiência este estudo apresentou resultados consistentes trazendo subsídios para dimensionar as necessidades das linhas que compõe o STCO de Salvador. Possibilitando propor reavaliação do sistema em operação com informações a respeito do fluxo de passageiros em cada trecho e as linhas de desejo a serem satisfeitas.

A pesquisa qualitativa, baseada no uso da técnica de grupo focal, permitiu o contato mais próximo e duradouro com as pessoas com deficiência, confirmando a visão das pessoas com deficiência sobre a definição dos indicadores de qualidade que mais atrapalham a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência: a precariedade das calçadas e o tratamento dispensado pelos operadores do STCO, seguido pelo tempo elevado na espera do ônibus, itinerários longos, engarrafamentos e lotação acima da permitida.

Para implantar a qualidade no STCO várias ações deverão ser colocadas em prática, como: manutenção e execução de calçadas adequadas; dimensionamento das necessidades de um linha definindo itinerários que atendam uma programação de horários e que não ultrapassem o tempo de viagem aceitável; previsão de quantidade de veículos necessários; implantação de serviço de informação de atendimento ao usuário eficiente.

Constata-se ainda que para a efetivação de um transporte acessível não deverão ser previstas apenas as adaptações necessárias nas características dos veículos, e sim o reconhecimento da busca por implantação de ações em todo o sistema de transporte coletivo, sem desassociar o sistema de transporte do próprio ônibus, considerando os princípios previstos para a gestão de qualidade total, como foco no cliente, envolvimento das pessoas que operam o sistema, melhoria contínua, estabelecimento de objetivos comuns, busca por recursos, entre outros, e o aproveitamento das informações encontradas neste trabalho de pesquisa que possibilitarão fomentar discussões em torno de questionamentos sobre o que seria um transporte acessível.

Reafirmando que ao indicar ações que priorizem o atendimento da pessoa com deficiência nos serviços de transporte coletivo com qualidade, verifica-se que os benefícios necessários contemplam ações práticas que determinam metas alcançáveis que conseqüentemente agradarão toda a sociedade, isto é, na busca do transporte acessível todos realizam o desejo de conquistar qualidade total nos serviços oferecidos pelo STCO.

As conclusões deste trabalho de pesquisa ressaltaram que:

- Existe a necessidade de avaliar a qualidade no serviço oferecido pelo sistema de transporte coletivo por ônibus através da percepção das pessoas com deficiência, lembrando que são elas as detentoras das limitações que as impede de transpor as barreiras existentes no sistema;
- A busca e análise das informações das pessoas com deficiência por tipo de deficiência constituíram outro fator de extrema importância para a confiabilidade dos resultados apurados, ressaltando que cada tipo de deficiência necessita de adaptações diferentes;
- Na análise da macroacessibilidade do sistema de transporte coletivo por ônibus deverá ser considerada a localização das moradias das pessoas com deficiência, pois ficou constatado que este fator é extremamente significativo para o deslocamento dessas pessoas, que em quase sua totalidade não possui outra

opção de modo de viagem, ou seja, elas dependem do transporte público por ônibus para promoção da acessibilidade;

- As pessoas com deficiência tiveram boa vontade em participar nas discussões sobre a qualidade do transporte público, como também demonstraram interesse em colaborar na viabilização de pesquisas que abordem a sua problemática;
- Existe a necessidade de se rever o treinamento dos operadores do STCO, demonstrando que as pessoas com deficiência merecem respeito e que suas demandas precisam ser atendidas;
- Os resultados das pesquisas demonstraram também que, a falta de um sistema de transporte acessível contribui para a segregação socioespacial das pessoas com deficiência.

Através dos indicadores de qualidade definidos para este estudo as pessoas com deficiência informaram como está o transporte em Salvador, esclarecendo que suas necessidades não são atendidas, demonstrando que também são usuárias do sistema e que a legislação exige que sejam priorizadas para que a cidade tenha um transporte acessível.

6.2 RECOMENDAÇÕES

Este trabalho de pesquisa apresenta as seguintes recomendações finais:

- Apurar as solicitações feitas pelas pessoas com deficiência, considerando o tipo da deficiência, no serviço de reclamações de forma a agrupar esses dados visando minimizar as barreiras existentes e favorecendo o surgimento de novas soluções;
- Rever o treinamento de operadores do setor de transporte no que se refere ao atendimento das pessoas com deficiência, possibilitando maior interação entre

eles, para que sejam conhecidas as dificuldades existentes, tanto por parte do órgão que oferece o serviço como por parte do usuário;

- Propor a promoção de reuniões na Unidade de Gratuidade das Pessoas com Deficiência (UGPD), entre secretaria municipal de transporte, empresas de ônibus e pessoas com deficiência, buscando conhecer os problemas existentes, para priorizar o cumprimento de ações que possibilitem melhoria na qualidade do serviço ofertado pela STCO;
- Prever a formação de um conselho municipal formado pela sociedade, empresas públicas e privadas, sindicatos e órgãos gestores do planejamento urbano, transporte e trânsito, objetivando programar ações que direcionem investimentos na qualidade do sistema de transporte público para pessoas com deficiência;
- Analisar os prejuízos que a segregação socioespacial traz para as pessoas com deficiência visando minimizar a falta de inclusão dessas pessoas na educação e no trabalho;
- Desenvolver estudo integrando o atendimento da pessoa com deficiência no setor de saúde com o sistema de transporte público, avaliando se as necessidades de deslocamento para este motivo de viagem são satisfeitas, considerando que essas pessoas necessitam com regularidade de tratamento de saúde;
- Prever estudos que definam sistemas de transporte coletivo acessíveis considerando todos os tipos de deficiência; abordando a satisfação das pessoas com deficiência nos motivos de viagem para lazer, esporte e compras; considerando também outras classes sócio econômicas; e a diversidade de locais para visitação existentes na cidade turística de Salvador;
- Ressaltando que mesmo não sendo objetivo deste estudo, vale enfatizar a necessidade de investimentos públicos no oferecimento dos serviços básicos de saúde visando diminuir a elevada ocorrência de pessoas que adquiriram a deficiência no nascimento.

REFERÊNCIAS

Associação Brasileira de Normas Técnicas. **NBR 9050**: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamento urbano: Rio de Janeiro, 2004, 105 p.

_____ **NBR 9077**: saídas de emergências em edifícios: Rio de Janeiro, 2001, 35 p.

_____ **NBR 13994**: elevadores para transporte de pessoas com deficiência: Rio de Janeiro, 2000, 15p.

_____ **NBR 14022**: acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros: Rio de Janeiro, 2006. 21 p.

ANTP: banco de dados. Disponível em: <<http://www.antp.com.br>>. Acesso em 18 de junho de 2010.

BALTRUSIS, N. **Transformações do modo de morar nas metrópoles contemporâneas: novos discursos, velhos problemas**. Caderno CRH: Revista do Centro de Recursos Humanos da UFBA, Salvador, v. 23, n. 59, p. 235-253, Mai. 2010.

BARBETTA, P. A. **Estatística Aplicada às Ciências Sociais**. Santa Catarina: Editora da UFSC, 1988.

BERTOZZI, P. P. e LIMA Jr., O. F. **A Qualidade no Serviço de Transporte Público sob as Óticas do Usuário, do Operador e do Órgão Gestor**. Revista dos Transportes Públicos – ANTP. São Paulo, 1998.

BEZERRA, O. B. **Qualidade e Produtividade em Empresas de Transporte Urbano de Passageiros – Proposta de Implantação de um Sistema de Controle de Indicadores**. Tese de Doutorado, Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção da Universidade Federal de Santa Catarina-UFSC, Florianópolis, SC, 2002.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF: Senado, 1988.

_____ **Decreto nº 5.296**, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 08 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 2004.

_____ **Lei nº 9.503**, de 23 de setembro de 1997. Código de Trânsito Brasileiro. Diário Oficial da República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 1997.

_____ **Lei nº 10.048**, de 08 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, 2000(b).

_____ **Lei nº 10.098**, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil Brasília, DF, 2000(a).

_____ **Lei nº 10.257** de 10 de julho de 2001. Estabelece normas gerais sobre o Plano Diretor de Desenvolvimento Urbano. Diário Oficial da República Federativa do Brasil Brasília, DF, 2001.

_____ **Lei nº 10.741**, de 1º de outubro de 2003. Dispõe sobre o Estatuto do Idoso e dá outras providências. Diário Oficial da República Federativa do Brasil Brasília, DF, 2003.

BRITO, M. A. **Impactos do Sistema de Transporte Público Urbano de Passageiros na Acessibilidade da População Residente em Encosta: O caso do Alto do Cruzeiro – Salvador/Bahia**. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação da Politécnica, Mestrado de Engenharia Ambiental Urbana da Universidade Federal da Bahia – MEAU/UFBA, Salvador, BA, 2005.

Cartilha **Brasil Acessível, Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana**, Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana, Ministério das Cidades, Brasília-DF, 2006.

Cartilha **Pintando Direitos, Uma cartilha sobre deficiência e participação**, Vida Brasil, Salvador-BA, 2006.

Cartilha **Transporte para Todos, Atendimento a Pessoas com Restrição de Mobilidade**, CNT – Conselho Nacional do Transporte, Brasília-DF, 2006.

CARVALHO, I. M. M. de e PEREIRA, G. C. **Como anda Salvador**. Salvador: EDUFBA, 2008.

CORDE: banco de dados. Disponível em: < <http://portal.mj.gov.br>>. Acesso em: 20 jun. 2010

COSTA, I.; (Coord.). **Guia de Acessibilidade e Cidadania de Salvador**. Vida Brasil, Salvador-BA, 2010.

EMTU: banco de dados: Disponível em: <<http://www.emtu.sp.gov.br>>. Acesso em: 20 jun. 2010.

FERRAZ, A. C. P. e TORRES, I. G. E. **Transporte Público Urbano**. São Carlos: Rima, 2001.

FERREIRA, M. A. G. e SANCHES, S. da P. **Qualidade dos Espaços Públicos: Pesquisa com Cadeirantes utilizando “ORKUT”**. Artigo, Programa de Pós-graduação em Engenharia Urbana, Universidade de São Carlos. In: 16º Congresso Brasileiro de Transporte e Trânsito da Associação Nacional de Transportes Públicos, 2007, Maceió-AL.

GATTI, B. A. **Grupo Focal na Pesquisa em Ciências Sociais e Humanas**. Líber Livro, Brasília-DF, 2005.

GOFFMAN, E. **Estigma: notas sobre a manipulação da identidade deteriorada**. 4º Ed. Rio de Janeiro: Zahar, 1982.

Hospital Sarah: banco de dados. Disponível em: <<http://www.sarah.com.br>>. Acesso em 03 jul. 2009.

IBGE: banco de dados. Disponível em: <<http://www.ibge.gov.br>>. Acesso em 10 jul. 2010.

Jornal A Tarde: banco de dados. Disponível em: <<http://www.atarde.com.br>>, Acesso em 10 jul. 2010.

LIMA Jr., O. F. **Qualidade em serviços de transportes: conceituação e procedimentos para diagnóstico**. Tese de Doutorado, Programa de Pós-graduação da Escola Politécnica, Universidade de São Paulo-USP, São Paulo, SP, 1995.

MINAYO, M. C. S. **O desafio do conhecimento: pesquisa qualitativa em saúde**. São Paulo: Hucitec, 2004.

NTU: banco de dados. Disponível em: <<http://www.ntu.br>>. Acesso em 02 de agosto de 2010.

RABELO, G. B. **Avaliação da acessibilidade de pessoas com deficiência física no transporte coletivo urbano**. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação da Universidade Federal de Uberlândia-UFU, Uberlândia, MG, 2008.

RAMOS, C. A.; (Coord.). Lauro de Freitas sofre com as piores chuvas desde os anos 70. **Revista Vilas Magazine**, Lauro de Freitas-BA, Ano 12, ed. 136, Mai. 2010, p. 23.

ROCHA, F. U. S.; (Coord.). **Relatório Preliminar da Pesquisa Domiciliar de Origem e Destino de Transporte em Salvador-1995**. Secretaria Municipal de Transportes Urbanos, Prefeitura Municipal de Salvador-BA, 1995.

RODRIGUES, M. A. **A qualidade no Transporte Coletivo**. Dissertação de Mestrado, Programa de Pós-graduação da Universidade Federal de Uberlândia-UFU, Uberlândia, MG, 2008.

SALVADOR. Prefeitura Municipal de Salvador. **Lei nº 6.586** de 03 de agosto de 2004. Estabelece a obrigação da execução do PDDU. Diário Oficial do Município de Salvador, BA: Prefeitura Municipal de Salvador, 2004.

_____. Prefeitura Municipal de Salvador. **Lei nº 7.201** de 16 de janeiro de 2007. Disciplina o acesso das pessoas com deficiência no STCO. Diário Oficial do Município de Salvador, BA: Prefeitura Municipal de Salvador, 2007(a).

_____. Secretaria Municipal dos Transportes e Infra-Estrutura. **Portaria nº 011** de 01 de março de 2007. Aprova o conjunto de normas que compõe o Regulamento de concessão do benefício de gratuidade das pessoas com deficiência no Sistema de Transportes Coletivos por Ônibus de Salvador – STCO. Diário Oficial do Município de Salvador, BA: Secretário Municipal dos Transportes e Infra-Estrutura, 2007(b).

SASSAKI, R. K. Inclusão: **Construindo uma sociedade para todos**. 4º Ed. Rio de Janeiro: WVA, 2002.

SETUR: banco de dados. Disponível em: <<http://www.setur.com.br>>. Acesso em: 26 nov. 2009.

SIMÕES, L. Revolução Urbana: Município mineiro de Uberlândia promove alterações no transporte coletivo que proporcionam maior agilidade e comodidade aos usuários. **Revista da CNT Transporte Atual**, Brasília-DF, Ano XV, nº 172, Dez. 2009, p. 34.

TRANSALVADOR: banco de dados. Disponível em: <<http://www.transalvador.gov.ba.com.br>>. Acesso em 01 de agosto de 2009.

VASCONCELLOS, E. A. de. **Transporte urbano, espaço e equidade: análise das políticas públicas**. São Paulo: FAPESP, 1998.

_____. **A cidade, o transporte e o trânsito**. São Paulo: Prolivros, 2005.

WRIGHT, Charles L.; (Coord.). **Facilitando o Transporte para Todos**. São Paulo: BID, 2001.

XAVIER, J. C.; BOARETO, R.; (Coord). **Cadernos do Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana – Brasil Acessível**. Brasília: Secretaria Nacional de Transporte e da Mobilidade Urbana – SEMOB, Ministério das Cidades, 2004.

APÊNDICE A – GLOSSÁRIO

ACESSIBILIDADE – Condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos serviços de transporte coletivo de passageiros, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida.

ACESSIBILIDADE ASSISTIDA – Condição para utilização, com segurança, do sistema de transporte coletivo de passageiros, mediante assistência de profissional capacitado para atender as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

ACESSO EM NÍVEL – Condição que permite a transposição da fronteira, estando o piso interno do veículo e a área de embarque/desembarque em nível.

BARREIRAS – Qualquer entrave ou obstáculo que limite ou impeça o acesso, a liberdade de movimento e a circulação com segurança das pessoas.

BARREIRAS ARQUITETÔNICAS NA EDIFICAÇÃO – as existentes no interior dos edifícios públicos e privados.

BARREIRAS ARQUITETÔNICAS NOS TRANSPORTES – as existentes nos meios de transportes.

BARREIRAS ARQUITETÔNICAS URBANIÍSTICAS – as existentes nas vias públicas e nos espaços de uso público.

BARREIRAS ATITUDINAIS – São posturas da sociedade em geral que geram entraves e que sejam causadas por “*atitudes*” de funcionários, moradores, comerciantes, profissionais liberais, os próprios indivíduos prejudicados ou qualquer pessoa da sociedade, por desconhecimento, despreparo, descaso ou ignorância, e que dificultem ou impeçam o acesso, a permanência, o manuseio, o livre deslocamento de pessoas com mobilidade reduzida a locais de uso comum ou qualquer outra atividade social que queiram realizar, participar, presenciar ou contemplar.

BARREIRAS FÍSICAS – São elementos físicos, de qualquer natureza, produzidos ou naturais, existentes no interior de edificações públicas ou privadas, nos espaços externos às edificações, mas internos aos lotes e que sejam de uso comum, nos espaços urbanos e nos meios de transportes, inclusive o respectivo mobiliário de apoio ou comodidade pública.

BARREIRAS NAS COMUNICAÇÕES – qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa.

BARREIRAS TECNOLÓGICAS – São obstáculos gerados por evolução social de certa comunidade ou por avanços tecnológicos que não atenderam às limitações na mobilidade de algumas pessoas, limitando ou impedindo a acessibilidade aos espaços, objetos, determinados aparelhos, às comunicações, ao deslocamento, ao entendimento de certas situações.

CADEIRANTE – Pessoa com deficiência física que utiliza cadeira de rodas para se locomover.

CALÇADA – Parte da via, normalmente segregada e em nível diferente, não destinada à circulação de veículos, reservada ao trânsito de pedestres e, quando possível, à implantação de mobiliário urbano, sinalização, vegetação e outros fins. Permitem o modo a pé, que pode ser bastante usado para ir ao supermercado, à padaria, à farmácia que ficam próximos das residências, mas também é usado para chegar ao ponto de parada, estação ou terminal de ônibus e destes aos locais de destino das viagens.

CONDIÇÕES OPERACIONAIS – Características construtivas e dimensionais do veículo, capacidade de transporte e demanda.

DESENHO UNIVERSAL – Aquele que visa atender à maior gama de variações possíveis das características que definem as pessoas.

DESNÍVEL – Qualquer diferença de altura entre dois planos.

DESVANTAGEM – A desvantagem se refere a um limite externo. Diz respeito aos obstáculos encontrados pelas pessoas com deficiência em sua integração com a sociedade: pessoas que portam alguma deficiência têm grandes dificuldades para utilizar o transporte coletivo; pessoas que se locomovem em cadeiras de rodas ou que tenham alguma perda visual não conseguem usufruir das ruas de uma cidade por causa de perigos e obstáculos que impedem ou dificultam a sua livre circulação.

DISPOSITIVOS DE SINALIZAÇÃO E COMUNICAÇÃO – Tecnologias ou equipamentos projetados para permitir a transmissão de informações aos usuários do sistema de transporte.

DISPOSITIVOS PARA TRANSPOSIÇÃO DE FRONTEIRA – Tecnologias ou equipamentos projetados para possibilitar a transposição da fronteira.

ELEMENTOS DO SISTEMA DE TRANSPORTE COLETIVO – Compostos por veículo, terminal, ponto de parada, mobiliário e equipamentos urbanos, dispositivos para transposição de fronteira e dispositivos de comunicação e sinalização.

ELEMENTO DA URBANIZAÇÃO – qualquer componente das obras de urbanização, tais como os referentes a pavimentação, saneamento, encanamentos para esgotos, distribuição de energia elétrica, iluminação pública, abastecimento e distribuição de água, paisagismo e os que materializam as indicações do planejamento urbanístico.

EQUIPARAÇÃO DE OPORTUNIDADES – Processo mediante o qual o sistema geral da sociedade – como o meio físico e cultural, moradia e transporte, serviços sociais e de saúde, oportunidades de educação e de trabalho, vida cultural e social, inclusive instalações desportivas e de lazer – se torna acessível a todos.

FRONTEIRA – Local de transição entre as áreas de embarque/desembarque e o veículo.

IMPEDIMENTO – Situação desvantajosa para um determinado indivíduo, em consequência de uma deficiência ou de uma incapacidade, que limita ou impede o desempenho de um papel que é normal em seu caso (em função de idade, sexo e fatores sociais e culturais). O impedimento está em função da relação entre as pessoas incapacitadas e seu ambiente. Essa relação ocorre quando essas pessoas enfrentam barreiras culturais, físicas ou sociais que as impedem de ter acesso aos diversos sistemas da sociedade à disposição dos demais cidadãos. O impedimento é, portanto, a perda ou a limitação das oportunidades de participar na vida da comunidade em igualdade de condições com os demais.

INCAPACIDADE – A incapacidade está ligada às seqüelas que restringem a execução de determinada atividade: deficiência mental, deficiência visual, deficiência auditiva, deficiência física, deficiência psicológica, deficiência de linguagem, entre outras. Nesse sentido, a reabilitação se constitui no processo para reduzir a incapacidade gerada pela deficiência.

MOBILIÁRIO URBANO – Conjunto de objetos existentes nas vias e espaços públicos, superpostos ou adicionados aos elementos da urbanização ou da edificação, de forma que sua modificação ou traslado não provoque alterações substanciais nestes elementos, tais como semáforos, postes de sinalização e similares, cabines telefônicas, fontes públicas, lixeiras, toldos, marquises, quiosques e quaisquer outros de natureza análoga.

PESSOA COM DEFICIÊNCIA – Aquela que apresenta perda ou anormalidade de uma estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, que gere limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade. As deficiências podem ser física, auditiva, visual, mental ou múltipla.

PESSOA COM MOBILIDADE REDUZIDA – Aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência, tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva de mobilidade, flexibilidade, coordenação motora e percepção. Aplica-se ainda a idosos, gestantes, obesos e pessoas com criança de colo.

PLATAFORMA DE EMBARQUE E DESEMBARQUE – Área elevada em relação ao solo para reduzir ou eliminar o desnível no embarque ou desembarque de passageiros, observadas as condições.

PLATAFORMA ELEVATÓRIA ESTACIONÁRIA – Dispositivo que permite a elevação de pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, em cadeira de rodas ou em pé, para acesso em nível a plataforma de embarque/desembarque ou ao veículo.

PLATAFORMA ELEVATÓRIA VEICULAR – Dispositivo instalado no veículo para transposição de fronteira, que permite a elevação de pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, em cadeira de rodas ou em pé, para acesso em nível ao interior do veículo.

PONTO DE PARADA – Área localizada, ao longo do trajeto do veículo, que permite o embarque e desembarque.

RAMPA – Inclinação da superfície de piso, longitudinal ao sentido de caminhamento. Consideram-se rampas aquelas com declividade igual ou superior a 5%.

TERMINAL – Área, edificada ou não, destinada ao embarque e desembarque de passageiros.

VÃO – Distância horizontal resultante da descontinuidade entre dois planos.

Veículo de piso alto: Aquele que possui como característica construtiva todo o piso do compartimento interno acima do plano formado entre as linhas do centro das rodas.

VEÍCULO DE PISO BAIXO – Aquele que possui como característica construtiva o piso do compartimento interno rebaixado em qualquer uma de suas seções (dianteira, central, traseira ou total) em relação ao plano formado entre as linhas do centro das rodas (NBR 14022, 2006).

APÊNDICE B – Questionário da pesquisa realizada com a pessoa com deficiência

1.Nome:

2.Nome do Responsável:

3.Nome da Mãe:

4.Nome do Pai:

5.Data de Nascimento:

6.Naturalidade:

7.RG: Órgão Expedidor:

8.CPF:

9.Endereço:

10.Telefone:

11.Sexo? Feminino Masculino

12.Segundo os termos do IBGE, qual a sua cor?

Branca Amarela Indígena Parda Preta

13.Qual o tipo de deficiência?

Mental Física Visual Auditiva Múltiplas

14.Está ligado a alguma Instituição para o portador de deficiência?

APAE APADA ION IBR ICB Pestalozzi ABRE Outra

15.Como a deficiência foi adquirida?

Congênita Acidente de trânsito Outros acidentes Enfermidades

Pós-cirúrgico Desconhecido

16.Com que idade a deficiência se manifestou?

0 a 18 anos 19 a 30 anos 31 a 45 anos

46 a 50 anos 51 a 60 anos a partir dos 61 anos

17.Qual a forma de comunicação?

Fala Emite sons Libras Gesticula

Fala/Libras Fala/Libras/Gesticula Nenhuma

18. Para se locomover precisa de que tipo de ajuda?

Auxílio de outra pessoa Muleta Bengala Carregado

Cadeira de rodas Nenhuma

19. Com quem mora?

Vive só Convive com laços consangüíneos

Laços conjugais Laços conjugais/Têm filhos

20. Convive com pessoas sem laços consangüíneos ou conjugais

Estado civil? Casado Companheiro Divorciado Separado Solteiro

Viúvo Outros

21. Escolaridade? Analfabeto Alfabetizado Fundamental Incompleto

Ensino Médio Incompleto Curso Técnico Superior Pós-graduado

22. Possui trabalho remunerado? Sim Não Recebe BPC

23. Renda Individual:

Não possui renda 1 a 3 salários mínimos

4 a 5 salários mínimos Maior que 5 salários mínimos

24. Renda Familiar:

Não possui renda 1 a 3 salários mínimos

4 a 5 salários mínimos Maior que 5 salários mínimos

25. Profissão?

26. Quantas viagens você faz em um dia normal? (uma viagem = sai do local de origem e chega ao destino)

01 ou 02 03 ou 04 mais de 04

27. Que modo de transporte mais utiliza?

A pé Transporte público Automóvel Bicicleta Motocicleta
Trem

28. Se for o caso responda, por que você não utiliza o transporte público?

Tenho carro próprio/da família Minhas atividades são perto de casa

A viagem de transporte público é muito desconfortável para mim

Outro motivo

29. Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?

01 02 03 04

30. Utiliza o transporte para ir aonde?

Trabalho Educação Tratamento Trabalho/Educação

Trabalho/Tratamento Tratamento/Educação Trab/Tratam/Educação

31. Que tipo de tratamento está fazendo?

Psiquiátrico/Psico/Neurológico Saúde Reabilitação/Terapêutico

Fisioterapia Fonoaudiólogo Ecoterapia

32. Quantas vezes por semana vai ao tratamento? Onde?

01 02 03 04 Todos os dias da semana

33. Que modo de transporte utiliza para freqüentar o tratamento?

A pé Transporte público Automóvel Bicicleta Motocicleta

34. Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?

01 02 03 04

35. Freqüenta a escola? Onde?

Sim Não

Particular Pública

36. Que modo de transporte utiliza para freqüentar a escola?

A pé Transporte público Automóvel Bicicleta Motocicleta

37. Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?

01 02 03 04

38. Possui trabalho? Onde?

Sim Não

39. Que modo de transporte utiliza para ir ao trabalho?

A pé Transporte público Automóvel Bicicleta Motocicleta

40. Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?

01 02 03 04

41. Frequenta alguma religião? Onde?

Sim Não

42. Quantas vezes por semana participa?

01 02 03 04 Todos os dias da semana

43. Que modo de transporte utiliza para frequentar a sua religião?

A pé Transporte público Automóvel Bicicleta Motocicleta

44. Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?

01 02 03 04

45. Pratica atividades esportivas? Onde?

Sim Não

46. Quantas vezes por semana pratica atividade esportiva?

01 02 03 04 Todos os dias da semana

47. Que modo de transporte utiliza para praticar esporte?

A pé Transporte público Automóvel Bicicleta Motocicleta

48. Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?

01 02 03 04

49. Qual o seu lazer preferido?

Praia Cinema/Teatro Clube Show de Música Outros

50. Você tem opções de atividades de lazer:

No bairro Próximo Longe Não sabe informar

51. Você costuma visitar parentes ou amigos? Sim Não

52. Se NÃO, por quê?

53. Você conhece os pontos turísticos da cidade? Sim Não

54. Se NÃO, por quê?

55. Se SIM, quais?

56. Utiliza transporte público nos finais de semana?

Sim Não

57. Quantas viagens você faz em média por dia no final de semana?

01 ou 02 03 ou 04 mais de 04

58. Qual a distância a pé no início e no fim da viagem de acesso ao transporte público?

100 a 200m 300 a 400m acima de 500m

59. Como é a maior parte do acesso ao ponto do transporte público?

Escadaria Rampa Calçada plana Calçada/ladeira

Calçada sem pavimento

60. E quanto à conservação deste acesso a pé no início e no fim da viagem de acesso ao transporte público?

Bom Regular Ruim

61. Você espera muito pelo transporte público quando está no ponto?

Muito Normal Pouco

62. Relação entre o tempo de viagem por transporte público e por automóvel?

Bom Regular Ruim

63. Como você avalia a pontualidade do transporte público?

Bom Regular Ruim

64. Você sempre encontra ou dão lugar para sentar no transporte público?

Sim Não Não tem precisão de fazer a viagem sentado

65. Como você avalia a conservação e limpeza do transporte público?

Bom Regular Ruim

66. Como você avalia a sinalização, cobertura, bancos, conservação e limpeza do ponto aonde você espera o transporte público?

Bom Regular Ruim

67. E a habilidade e o conhecimento do motorista e do cobrador no tratamento dispensado a você?

Bom Regular Ruim

68. Segurança no ônibus contra acidentes no percurso e proteção do usuário contra assaltos?

Bom Regular Ruim

69. Preço da passagem no transporte público?

Bom Regular Ruim Não pago, possuo gratuidade

70. Você que tem gratuidade no transporte público?

Tem gratuidade com acompanhante

71. Você é respeitado pelo motorista e pelo cobrador quando utiliza a gratuidade no transporte público?

Sim Não

72. O que torna a vida do portador de deficiência difícil?

73. Você se sente discriminado pelas pessoas?

Sim Não

74. O que as pessoas devem oferecer à pessoa deficiente?

75. Você mantém ativo um círculo de amizade? Sim Não

76. A quem você recorre quando está com dificuldades?

Amigo Família

77.Você conhece os seus direitos constitucionais?

Sim Não

78.O que o governo poderia fazer à pessoa deficiente?

79.Com quais das frases abaixo você concorda?

As pessoas com deficiência são muitas vezes esquecidas ou ignoradas pela sociedade, tornando-se invisíveis.

A acessibilidade na cidade não é pensada de forma conjunta, não existe uma integração das ações realizadas, são feitas apenas intervenções pontuais.

Já é difícil encontrar uma escola que aceite o portador de deficiência, quanto mais exigir que seus professores estejam preparados.

Consegui concluir os estudos do ensino médio, entretanto cursar o ensino superior é impossível.

É muito difícil encontrar um emprego.

Eu procuro concentrar as minhas atividades em um único dia pela dificuldade enfrentada para sair de casa.

As pessoas com deficiência precisam reivindicar mais os seus direitos de acesso aos prédios, áreas de lazer e transporte público.

Antigamente costumava sair mais de casa, pois sentia mais segurança ao utilizar transporte público e tinha mais espaço para andar pelas calçadas.

80.Quem respondeu este questionário?

Pessoa com deficiência Acompanhante

81.Se foi o Acompanhante, informar se o mesmo mora com a Pessoa com deficiência? Sim Não

82.Qual o seu sexo? Feminino Masculino

83.Qual o grau de parentesco com o portador de deficiência?

Pai/Mãe Filho(a) Companheiro(a) Cônjuge Irmão

Amigo(a) Vizinho(a)

84.Qual a idade?

0 a 18 anos 19 a 30 anos 31 a 45 anos

46 a 50 anos 51 a 60 anos a partir dos 61 anos

85. Possui trabalho remunerado? Sim Não

86. Frequenta a escola? Sim Não

87. Nome:

88. RG:

Órgão Expedidor:

89. CPF:

90. Telefone:

APÊNDICE C – Modelo do questionário aplicado



Universidade Federal da Bahia - Escola Politécnica - Mestrado em Engenharia Ambiental Urbana – Pesquisa com a Pessoa com Deficiência

<p>01.Nome: _____</p> <p>02.Nome do Responsável: _____</p> <p>03.Nome da Mãe: _____</p> <p>04.Nome do Pai: _____</p> <p>05.Data de Nascimento: _____</p> <p>06.Naturalidade: _____</p> <p>07.RG: _____ Órgão Expedidor: _____</p> <p>08.CPF: _____</p> <p>09.Endereço: _____</p> <p>10.Telefone: _____</p> <p>11.Sexo? Feminino <input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/></p> <p>12.Segundo os termos do IBGE, qual a sua cor?</p> <p>Branca <input type="checkbox"/> Amarela <input type="checkbox"/> Indígena <input type="checkbox"/> Parda <input type="checkbox"/> Preta <input type="checkbox"/></p>	<p>26.Quantas viagens você faz em um dia normal? (uma viagem = sai do local de origem e chega ao destino)</p> <p>01 ou 02 <input type="checkbox"/> 03 ou 04 <input type="checkbox"/> mais de 04 <input type="checkbox"/></p> <p>26.Que modo de transporte mais utiliza? A pé <input type="checkbox"/> Transporte público <input type="checkbox"/></p> <p>Automóvel <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Motocicleta <input type="checkbox"/> Trem <input type="checkbox"/></p> <p>28.Se for o caso responda, por que você não utiliza o transporte público?</p> <p>Tenho carro próprio/da família <input type="checkbox"/> Minhas atividades são perto de casa <input type="checkbox"/></p> <p>A viagem de transporte público é muito desconfortável para mim <input type="checkbox"/></p> <p>Outro motivo _____</p> <p>29.Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?</p> <p>01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/></p> <p>30.Utiliza o transporte para ir aonde?</p> <p>Trabalho <input type="checkbox"/> Educação <input type="checkbox"/> Tratamento <input type="checkbox"/> Trabalho/Educação <input type="checkbox"/></p> <p>Trabalho/Tratamento <input type="checkbox"/> Tratamento/Educação <input type="checkbox"/></p> <p>Trab/Tratam/Educação <input type="checkbox"/></p>
<p>13.Qual o tipo de deficiência?</p> <p>Mental <input type="checkbox"/> Física <input type="checkbox"/> Visual <input type="checkbox"/> Auditiva <input type="checkbox"/> Múltiplas <input type="checkbox"/></p> <p>14.Está ligado a alguma Instituição para o portador de deficiência?</p> <p>APAE <input type="checkbox"/> APADA <input type="checkbox"/> ION <input type="checkbox"/> IBR <input type="checkbox"/> ICB <input type="checkbox"/> Pestalozzi <input type="checkbox"/></p> <p>ABRE <input type="checkbox"/> Outra _____</p> <p>15.Como a deficiência foi adquirida?</p> <p>Congênita <input type="checkbox"/> Acidente de trânsito <input type="checkbox"/> Outros acidentes <input type="checkbox"/></p> <p>Enfermidades <input type="checkbox"/> Pós-cirúrgico <input type="checkbox"/> Desconhecido <input type="checkbox"/></p> <p>16.Com que idade a deficiência se manifestou?</p> <p>0 a 18 anos <input type="checkbox"/> 19 a 30 anos <input type="checkbox"/> 31 a 45 anos <input type="checkbox"/></p> <p>46 a 50 anos <input type="checkbox"/> 51 a 60 anos <input type="checkbox"/> a partir dos 61 anos <input type="checkbox"/></p> <p>17.Qual a forma de comunicação?</p> <p>Fala <input type="checkbox"/> Emite sons <input type="checkbox"/> Libras <input type="checkbox"/> Gesticula <input type="checkbox"/></p> <p>Fala/Libras <input type="checkbox"/> Fala/Libras/Gesticula <input type="checkbox"/> Nenhuma <input type="checkbox"/></p> <p>18.Para se locomover precisa de que tipo de ajuda?</p> <p>Auxílio de outra pessoa <input type="checkbox"/> Muleta <input type="checkbox"/> Bengala <input type="checkbox"/> Carregado <input type="checkbox"/></p> <p>Cadeira de rodas <input type="checkbox"/> Nenhuma <input type="checkbox"/></p>	<p>31.Que tipo de tratamento está fazendo?</p> <p>Psiquiátrico/Psico/Neurológico <input type="checkbox"/> Saúde <input type="checkbox"/> Reabilitação/Terapêutico <input type="checkbox"/></p> <p>Fisioterapia <input type="checkbox"/> Fonoaudiólogo <input type="checkbox"/> Ecoterapia <input type="checkbox"/></p> <p>32.Quantas vezes por semana vai ao tratamento? Onde? _____</p> <p>01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/> Todos os dias da semana <input type="checkbox"/></p> <p>33.Que modo de transporte utiliza para freqüentar o tratamento?</p> <p>A pé <input type="checkbox"/> Transporte público <input type="checkbox"/> Automóvel <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Motocicleta <input type="checkbox"/></p> <p>34.Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?</p> <p>01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/></p> <p>35.Freqüenta a escola? Onde? _____</p> <p>Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Particular <input type="checkbox"/> Pública <input type="checkbox"/></p> <p>36.Que modo de transporte utiliza para freqüentar a escola?</p> <p>A pé <input type="checkbox"/> Transporte público <input type="checkbox"/> Automóvel <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Motocicleta <input type="checkbox"/></p> <p>37.Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?</p> <p>01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/></p> <p>38.Possui trabalho? Onde? _____</p> <p>Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/></p>
<p>19.Com quem mora?</p> <p>Vive só <input type="checkbox"/> Convive com laços consangüíneos <input type="checkbox"/></p> <p>Laços conjugais <input type="checkbox"/> Laços conjugais/Têm filhos <input type="checkbox"/></p> <p>Convive com pessoas sem laços consangüíneos ou conjugais <input type="checkbox"/></p> <p>20.Estado civil? Casado <input type="checkbox"/> Companheiro <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/></p> <p>Separado <input type="checkbox"/> Solteiro <input type="checkbox"/> Viúvo <input type="checkbox"/> Outros <input type="checkbox"/></p> <p>21.Escolaridade? Analfabeto <input type="checkbox"/> Alfabetizado <input type="checkbox"/> Fundamental <input type="checkbox"/></p> <p>Incompleto <input type="checkbox"/> Ensino Médio <input type="checkbox"/> Incompleto <input type="checkbox"/> Curso Técnico <input type="checkbox"/></p> <p>Superior <input type="checkbox"/> Pós-graduado <input type="checkbox"/></p> <p>22.Possui trabalho remunerado? Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/> Recebe BPC <input type="checkbox"/></p> <p>23.Renda Individual:</p> <p>Não possui renda <input type="checkbox"/> 1 a 3 salários mínimos <input type="checkbox"/></p> <p>4 a 5 salários mínimos <input type="checkbox"/> Maior que 5 salários mínimos <input type="checkbox"/></p> <p>24.Renda Familiar:</p> <p>Não possui renda <input type="checkbox"/> 1 a 3 salários mínimos <input type="checkbox"/></p> <p>4 a 5 salários mínimos <input type="checkbox"/> Maior que 5 salários mínimos <input type="checkbox"/></p> <p>25.Profissão? _____</p>	<p>39.Que modo de transporte utiliza para ir ao trabalho?</p> <p>A pé <input type="checkbox"/> Transporte público <input type="checkbox"/> Automóvel <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Motocicleta <input type="checkbox"/></p> <p>40.Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?</p> <p>01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/></p> <p>41.Freqüenta alguma religião? Onde? _____</p> <p>Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/></p> <p>42.Quantas vezes por semana participa?</p> <p>01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/> Todos os dias da semana <input type="checkbox"/></p> <p>43.Que modo de transporte utiliza para freqüentar a sua religião?</p> <p>A pé <input type="checkbox"/> Transporte público <input type="checkbox"/> Automóvel <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Motocicleta <input type="checkbox"/></p> <p>44.Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?</p> <p>01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/></p> <p>45.Pratica atividades esportivas? Onde? _____</p> <p>Sim <input type="checkbox"/> Não <input type="checkbox"/></p> <p>46.Quantas vezes por semana pratica atividade esportiva?</p> <p>01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/> Todos os dias da semana <input type="checkbox"/></p> <p>47.Que modo de transporte utiliza para praticar esporte?</p> <p>A pé <input type="checkbox"/> Transporte público <input type="checkbox"/> Automóvel <input type="checkbox"/> Bicicleta <input type="checkbox"/> Motocicleta <input type="checkbox"/></p> <p>48.Se for transporte público, quantos você utiliza em média por viagem?</p> <p>01 <input type="checkbox"/> 02 <input type="checkbox"/> 03 <input type="checkbox"/> 04 <input type="checkbox"/></p>



Universidade Federal da Bahia - Escola Politécnica - Mestrado em Engenharia Ambiental Urbana – Pesquisa com a Pessoa com Deficiência

49. Qual o seu lazer preferido?

Praia Cinema/Teatro Clube Show de Música

Outros _____

50. Você tem opções de atividades de lazer:

No bairro Próximo Longe Não sabe informar

51. Você costuma visitar parentes ou amigos? Sim Não

52. Se NÃO, por quê? _____

53. Você conhece os pontos turísticos da cidade? Sim Não

54. Se NÃO, por quê? _____

55. Se SIM, quais? _____

56. Utiliza transporte público nos finais de semana?

Sim Não

57. Quantas viagens você faz em média por dia no final de semana?

01 ou 02 03 ou 04 mais de 04

58. Qual a distância a pé no início e no fim da viagem de acesso ao transporte público?

100 a 200m 300 a 400m acima de 500m

59. Como é a maior parte do acesso ao ponto do transporte público?

Escadaria Rampa Calçada plana Calçada/ladeira

Calçada sem pavimento

60. E quanto à conservação deste acesso a pé no início e no fim da viagem de acesso ao transporte público?

Bom Regular Ruim

61. Você espera muito pelo transporte público quando está no ponto?

Muito Normal Pouco

62. Relação entre o tempo de viagem por transporte público e por automóvel?

Bom Regular Ruim

63. Como você avalia a pontualidade do transporte público?

Bom Regular Ruim

64. Você sempre encontra ou dão lugar para sentar no transporte público?

Sim Não Não tem precisão de fazer a viagem sentado

65. Como você avalia a conservação e limpeza do transporte público?

Bom Regular Ruim

66. Como você avalia a sinalização, cobertura, bancos, conservação e limpeza do ponto aonde você espera o transporte público?

Bom Regular Ruim

67. E a habilidade e o conhecimento do motorista e do cobrador no tratamento dispensado a você?

Bom Regular Ruim

68. Segurança no ônibus contra acidentes no percurso e proteção do usuário contra assaltos?

Bom Regular Ruim

69. Preço da passagem no transporte público?

Bom Regular Ruim Não pago, possui gratuidade

70. Você que tem gratuidade no transporte público?

Sim Não Tem gratuidade com acompanhante

71. Você é respeitado pelo motorista e pelo cobrador quando utiliza a gratuidade no transporte público?

Sim Não

72. O que torna a vida do portador de deficiência difícil?

73. Você se sente discriminado pelas pessoas?

Sim Não

74. O que as pessoas devem oferecer à pessoa deficiente?

75. Você mantém ativo um círculo de amizade? Sim Não

76. A quem você recorre quando está com dificuldades?

Amigo Família

77. Você conhece os seus direitos constitucionais?

Sim Não

78. O que o governo poderia fazer à pessoa deficiente?

79. Com quais das frases abaixo você concorda?

As pessoas com deficiência são muitas vezes esquecidas ou ignoradas pela sociedade, tornando-se invisíveis.

A acessibilidade na cidade não é pensada de forma conjunta, não existe uma integração das ações realizadas, são feitas apenas intervenções pontuais.

Já é difícil encontrar uma escola que aceite o portador de deficiência, quanto mais exigir que seus professores estejam preparados.

Consegui concluir os estudos do ensino médio, entretanto cursar o ensino superior é impossível.

É muito difícil encontrar um emprego.

Eu procuro concentrar as minhas atividades em um único dia pela dificuldade enfrentada para sair de casa.

As pessoas com deficiência precisam reivindicar mais os seus direitos de acesso aos prédios, áreas de lazer e transporte público.

Antigamente costumava sair mais de casa, pois sentia mais segurança ao utilizar transporte público e tinha mais espaço para andar pelas calçadas.

80. Quem respondeu este questionário?

81. Pessoa com deficiência Acompanhante

Se foi o Acompanhante, informar se o mesmo mora com a Pessoa com deficiência? Sim Não

82. Qual o seu sexo? Feminino Masculino

83. Qual o grau de parentesco com o portador de deficiência?

Pai/Mãe Filho(a) Companheiro(a) Cônjuge Irmão

Amigo(a) Vizinho(a)

84. Qual a idade?

0 a 18 anos 19 a 30 anos 31 a 45 anos

46 a 50 anos 51 a 60 anos a partir dos 61 anos

85. Possui trabalho remunerado? Sim Não

86. Frequenta a escola? Sim Não

87. Nome: _____

88. RG: _____ Órgão Expedidor: _____

89. CPF: _____

90. Telefone: _____

APÊNDICE D – Moradia das PcD

BAIRROS / MORADIA	PcD	BAIRROS / MORADIA	PcD
1 AFLITOS	1	BROTAS	90
2 AGUAS CLARAS	40	CAJAZEIRAS	88
3 ALTO BOA VISTA	3	PERNAMBUES	65
4 ALTO COQUEIRIN	1	PLATAFORMA	63
5 ALTO DA TAPERA	1	TANCREDO NEVES	61
6 ALTO DA TEREZINHA	1	PARIPE	60
7 ALTO DAS POMBAS	1	SAO CAETANO	60
8 ALTO DE ONDINA	2	COSME DE FARIA	56
9 ALTO DO CABRITO	11	LIBERDADE	50
10 ALTO DO PERU	3	PERIPERI	50
11 ALTO DA TEREZINHA	3	SUSSUARANA	49
12 AMARALINA	4	LOBATO	45
13 AREA RURAL	1	AGUAS CLARAS	40
14 AREIA BRANCA	2	CASTELO BRANCO	39
15 ARENOSO	15	COUTOS	39
16 ARRAIAL RETIRO	3	FAZENDA COUTOS	39
17 BAIRRO DA PAZ	19	CABULA	38
18 BAIXA BONFIM	1	SAO MARCOS	38
19 BAIXA DE QUINT	2	FAZ GRANDE RET	37
20 BAIXA DE SAO GONCALO	1	MUSSURUNGA	33
21 BAIXA DO FISCAL	2	MATA ESCURA	32
22 BARBALHO	4	VALERIA	32
23 BARRA	4	FAZENDA GRANDE	31
24 BARREIRAS	2	PAU DA LIMA	31
25 BARRIS	2	SAN MARTINS	31
26 BARRO REIS	4	URUGUAI	31
27 BASE NAVAL	1	BOCA DO RIO	30
28 BEIRU	1	NOVA BRASILIA	30
29 BOA VISTA DE SAO CAETANO	14	FEDERAÇÃO	28
30 BOA VISTA LOBA	3	SANTA CRUZ	26
31 BOCA DA MATA	3	SETE DE ABRIL	25
32 BOCA DO RIO	30	ITAPUÃ	23
33 BOM JUA	3	PIRAJÁ	23
34 BONFIM	6	ENG VELHO FED	22
35 BONOCO	4	SAO CRISTOVAO	21
36 BROTAS	90	MARECHAL RONDON	20
37 CABULA	38	BAIRRO DA PAZ	19
38 CAIXA D AGUA	12	IAPI	19
39 CAJAZEIRAS	88	NORDESTE	19
40 CALABAR	2	RIBEIRA	19
41 CALABETAO	11	RIO VERMELHO	19
42 CALCADA	2	PAU MIUDO	18
43 CAMINHO DE AREIA	3	RIO SENA	18
44 CAMPINA DE PIRAJA	11	MASSARANDUBA	17
45 CAMPINAS DE BROTAS	3	VASCO DA GAMA	17
46 CANABRAVA	12	ARENOSO	15
47 CANELA	2	ITACARANHA	15
48 CAPELINHA	2	NARANDIBA	15
49 CASTELO BRANCO	39	PERO VAZ	15

50	CEASA	1	BOA VISTA DE SAO CAETANO	14
51	CENTENARIO	3	ENGOMADEIRA	14
52	CENTRO	2	JARDIM CRUZEIRO	14
53	CHAME-CHAME	1	JARDIM NOVA ESPERANCA	13
54	CIDADE NOVA	9	CAIXA D AGUA	12
55	COLINAS DE PERIPERI	4	CANABRAVA	12
56	COMERCIO	1	DOM AVELAR	12
57	CONJ PIRAJA	3	VALE DAS PEDRINHAS	12
58	COSME DE FARIA	56	ALTO DO CABRITO	11
59	COSTA AZUL	3	CALABETAO	11
60	COUTOS	39	CAMPINA DE PIRAJA	11
61	CURUZU-LIBERDA	4	LARGO DO TANQU	11
62	DOIS DE JULHO	4	MIRANTES DE PERIPERI	11
63	DOM AVELAR	12	PRAIA GRANDE	10
64	DORON	2	SAO G RETIRO.	10
65	E V AEROPORTO	2	CIDADE NOVA	9
66	ENG VELHO FED	22	RETIRO	9
67	ENGOMADEIRA	14	SABOEIRO	9
68	ESCADA	1	SANTA MONICA	8
69	EST BARREIRAS	3	VISTA ALEGRE	8
70	EST BARREIRAS	1	GARCIA	7
71	EST BARREIRAS	1	MACAUBAS	7
72	FAZ GRANDE RET	37	SARAMANDAIA	7
73	FAZENDA COUTOS	39	BONFIM	6
74	FAZENDA GRANDE	31	ONDINA	6
75	FEDERAÇÃO	28	S CRISTÓVÃO	6
76	GARCIA	7	SANTO INACIO	6
77	GRAÇA	2	VILA CANARIA	6
78	IAPI	19	JARDIM LOBATO	5
79	ILHA AMARELA	4	NAZARE	5
80	ILHA DE SAO JOAO	2	NOVA SUSSUARANA	5
81	IMBUI	4	PARALELA	5
82	ITACARANHA	15	SAO JOAO DO CABRITO	5
83	ITACARE	1	SETE PORTAS	5
84	ITAIGARA	1	AMARALINA	4
85	ITAPAGIPE	1	BARBALHO	4
86	ITAPUÃ	23	BARRA	4
87	ITINGA	2	BARRO REIS	4
88	JAGUARIBE	1	BONOCO	4
89	JARDIM CRUZEIRO	14	COLINAS DE PERIPERI	4
90	JARDIM LOBATO	5	CURUZU-LIBERDA	4
91	JARDIM NOVA ESPERANCA	13	DOIS DE JULHO	4
92	JARDIM SANTO INACIO	2	ILHA AMARELA	4
93	JD STA MONICA	1	IMBUI	4
94	LAPINHA	1	MONT SERRAT	4
95	LARGO DO RETIRO	1	NOV HORIZONTE	4
96	LARGO DO TANQU	11	PITUAÇU	4
97	LIBERDADE	50	SANTO ANTONIO	4
98	LOBATO	45	TEREZINHA	4
99	MACAUBAS	7	ALTO BOA VISTA	3
100	MARECHAL RONDON	20	ALTO DO PERU	3
101	MARES	1	ALTO DA TEREZINHA	3

102	MASSARANDUBA	17	ARRAIAL RETIRO	3
103	MATA ESCURA	32	BOA VISTA LOBA	3
104	MIRANTES DE PERIPERI	11	BOCA DA MATA	3
105	MONT SERRAT	4	BOM JUA	3
106	MUSSURUNGA	33	CAMINHO DE AREIA	3
107	NARANDIBA	15	CAMPINAS DE BROTA	3
108	NAZARE	5	CENTENARIO	3
109	NORDESTE	19	CONJ PIRAJA	3
110	NOV HORIZONTE	4	COSTA AZUL	3
111	NOVA BRASILIA	30	EST BARREIRAS	3
112	NOVA SUSSUARANA	5	ALTO DE ONDINA	2
113	ONDINA	6	AREIA BRANCA	2
114	PALESTINA	2	BAIXA DE QUINT	2
115	PARALELA	5	BAIXA DO FISCAL	2
116	PARIPE	60	BARREIRAS	2
117	PATAMARES	1	BARRIS	2
118	PAU DA LIMA	31	CALABAR	2
119	PAU MIUDO	18	CALCADA	2
120	PERIPERI	50	CANELA	2
121	PERNAMBUES	65	CAPELINHA	2
122	PERO VAZ	15	CENTRO	2
123	PIRAJÁ	23	DORON	2
124	PITUAÇU	4	E V AEROPORTO	2
125	PITUBA	1	GRAÇA	2
126	PLATAFORMA	63	ILHA DE SAO JOAO	2
127	PRAIA GRANDE	10	ITINGA	2
128	RESGATE	1	JARDIM SANTO INACIO	2
129	RETIRO	9	PALESTINA	2
130	RIBEIRA	19	ROMA	2
131	RIO SENA	18	SAO TOM PARIPE	2
132	RIO VERMELHO	19	STELLA MARIS	2
133	ROMA	2	TROBOGY	2
134	S CRISTÓVÃO	6	V. RUI BARBOSA	2
135	SABOEIRO	9	AFLITOS	1
136	SAN MARTINS	31	ALTO COQUEIRIN	1
137	SANTA CRUZ	26	ALTO DA TAPERA	1
138	SANTA MONICA	8	ALTO DA TEREZINHA	1
139	SANTO AGOSTINHO	1	ALTO DAS POMBAS	1
140	SANTO ANTONIO	4	AREA RURAL	1
141	SANTO INACIO	6	BAIXA BONFIM	1
142	SAO CAETANO	60	BAIXA DE SAO GONCALO	1
143	SAO CRISTOVAO	21	BASE NAVAL	1
144	SAO G RETIRO.	10	BEIRU	1
145	SAO JOAO DO CABRITO	5	CEASA	1
146	SAO MARCOS	38	CHAME-CHAME	1
147	SAO TOM PARIPE	2	COMERCIO	1
148	SARAMANDAIA	7	ESCADA	1
149	SAUDE	1	EST BARREIRAS	1
150	SETE DE ABRIL	25	EST BARREIRAS	1
151	SETE PORTAS	5	ITACARE	1
152	SITIO MATIAS	1	ITAIGARA	1
153	SOLEDADE	1	ITAPAGIPE	1

154	STELLA MARIS	2	JAGUARIBE	1
155	SUSSUARANA	49	JD STA MONICA	1
156	TANCREDO NEVES	61	LAPINHA	1
157	TEREZINHA	4	LARGO DO RETIRO	1
158	TROBOGY	2	MARES	1
159	URUGUAI	31	PATAMARES	1
160	V. RUI BARBOSA	2	PITUBA	1
161	VALE DAS PEDRINHAS	12	RESGATE	1
162	VALERIA	32	SANTO AGOSTINHO	1
163	VASCO DA GAMA	17	SAUDE	1
164	VILA CANARIA	6	SITIO MATIAS	1
165	VILA VARGAS	1	SOLEDADE	1
166	VISTA ALEGRE	8	VILA VARGAS	1
	TOTAL DE PcD	2182		

APÊNDICE E – Grupo Focal

O primeiro grupo focal realizado foi com as pessoas com deficiência visual, o encontro aconteceu no Instituto de Cegos da Bahia (ICB) no Barbalho, no dia 10/05/2010 (segunda-feira) das 14h30m às 16h. Reuniram-se oito pessoas com deficiência visual no ICB, sendo 5 do sexo feminino e 3 do sexo masculino. Quanto a faixa etária, uma pré-adolescente com 13 anos de idade, 3 adolescentes com idades entre 16 e 20 anos de idade e 4 adultos com idades entre 25 e 50 anos de idade, quanto a escolaridade 4 eram alunos do ICB, 2 ex-alunos e 2 professores. Todos apresentavam a deficiência congênita, com exceção da pré-adolescente que aos 9 anos de idade teve um câncer no cérebro que deixou seqüelas na sua visão. E quanto à moradia foram mencionados os bairros de Águas Claras, Bairro da Paz, Itinga, Plataforma, Pernambués, Pero Vaz, Politeama e Uruguai, e ainda constatou-se que todos tinham gratuidade no ônibus, para os menores de 18 anos esta gratuidade é extensiva ao acompanhante também.

1- Alex joga futebol, já foi campeão baiano, ex-aluno do ICB, mora no Pero Vaz, já concluiu os estudos e trabalha no CAPAZ, repartição da Secretaria do Trabalho que encaminha também pessoas com deficiência para o trabalho, fica no SAC do Shopping Barra. Ele começou falando que esta questão de acessibilidade em Salvador, é uma questão que as pessoas já vêm discutindo há muito tempo, entretanto só fica na expectativa de melhorias, mas não avança. Ele costuma dizer que os deficientes visuais são heróis, pois andar na cidade com toda esta questão estrutural, porque Salvador é uma cidade antiga, e muitas vezes se ouve que não se pode mexer ali porque é patrimônio histórico, não pode arrancar uma pedra aqui, são desculpas que se ouve. Alex conta que já teve a oportunidade de conhecer outros estados e viu que *“sobre acessibilidade as coisas lá vão avançando, aqui em Salvador existe a COCAS, Comissão de Acessibilidade de Salvador. A COCAS promove seminários, discussão sobre o tema, sabe que tem a norma da ABNT, normas técnica, mas em Salvador a única coisa que se fez, mas não resolveu, foi esta pista tátil, porque andar nesta cidade do jeito que é, se for falar sobre todos os problemas, este grupo ficaria conversando a tarde toda e não esgotaria o assunto porque é sério se for pensar em todos os problemas a serem enfrentados o deficiente visual nem sai de casa, é uma maratona de obstáculos, ou então tem que ter um carro que pegue na porta de casa e deixe no local para onde se quer, na porta também”*. E complementa que é um costume dele dizer que falta boa vontade dos políticos, porque no Brasil as coisas só funcionam se mexer com o bolso do outro, porque algumas vezes ele ouviu em seminário a superintendente da SUCOM falando que em Salvador não tem uma legislação que obrigue a prefeitura consertar o passeio, a obrigação não é da prefeitura é do morador, que se fosse aprovada pela câmara alguma lei que obrigasse a prefeitura a recuperar os passeios seria melhor, e ele continuou dizendo que *“até para quem enxerga é complicado andar nos passeios de Salvador, muitas vezes as pessoas são atropeladas porque precisam desviar do passeio e ir pelo asfalto, imaginem os deficientes visuais, e esperar que o morador recupere o passeio é ilusão, o certo era ter uma lei com punição caso fosse descumprida, e a lei diria assim, que no prazo de dois anos a prefeitura teria que recuperar todos os passeios da cidade, aí sim seria tomada uma providência, e multar a COELBA para tirar todos os orelhões do meio do passeio, ao invés disto colocam mais ainda. Verifica-se que algumas praças novas existem pista tátil ao redor do orelhão”*. Nas calçadas do centro da cidade o deficiente visual tem

que adivinhar qual é o local que está livre e ainda tem que desviar dos ambulantes, vendedores de CD por todo lado. Em outro momento Alex completa que não tem muita dificuldade para chegar em casa, porque o ponto de ônibus é perto de sua casa, e *“a gratuidade no ônibus ajuda bastante, pois quanto menos se locomover pela rua melhor, ou seja, um lugar próximo que ele pode ir andando tranquilo, ele prefere pegar um ônibus, porque não estará aventurando a encontrar buracos existentes nas calçadas”*. Ele lembra que já se acidentou algumas vezes, principalmente quando são tiradas as bocas de lobo e também as tampas da Embasa, ele já caiu e enfiou o seu pé dentro e se machucou na canela. Ir para o trabalho tudo bem, chega na Lapa, e já sabe andar na Lapa bem, mas para voltar para casa é complicado porque da Lapa para o Shopping Barra, espera muito para pegar o ônibus, os ônibus que vem da orla costumam se atrasar, as pessoas ficam impacientes e nervosas, por causa do horário, e quando ele chega no Shopping Barra para atravessar a passarela é muito complicado por causa dos ambulantes. Dando continuidade, Alex gosta de sair nos finais de semana e de ir a praia. Não encontra nenhum problema para chegar na praia, porque os pontos de ônibus desembarcam pertinho da praia, mas adaptação na praia não tem nenhuma, nunca foi sozinho na praia, só com amigos que enxergam. Vai ao Pelourinho também, as calçadas são estreitas, mas são livres, porém as ruas de paralelepípedo são péssimas para andar. Gosta de ir para shopping, não verifica dificuldade para acessá-los, até existe alguns que oferecem um segurança para locomover a pessoa com deficiência visual, porém no Iguatemi não encontrou este serviço. Enfim gosta de ir a show de música, acha que o Parque de Exposição é bem acessível, é legal, o ponto de ônibus é perto do Parque. O Wet’n Wild também tem acessibilidade. Acha que lazer para as pessoas com deficiência é farto, e sempre ele vai com acompanhante. E quanto ao transporte, os pontos de ônibus são próximos das áreas de lazer. O transporte para as pessoas com deficiência não é problema, ele afirma. De acordo com sua análise a dificuldade é a acessibilidade na cidade, mas o transporte atende bem. Entretanto sobre a questão da comunicação com o motorista, contou que alguns motoristas infelizmente apresentam má vontade para ajudar o cego quando este diz qual é o ponto que precisa saltar e o motorista finge que não ouve, ou quando ele entra no ônibus e cumprimenta o motorista, não ouve resposta. Ainda bem que têm outros que dão *“bom dia”* e atenciosamente perguntam aonde que o deficiente visual vai saltar para que possa ser avisado na hora, estes são exemplos que deveriam ser seguidos por todos. Ele lembra que às vezes depende do motorista para indicar o local que precisa saltar e é complicado. Alex já se sentiu vítima, quando pediu para o motorista avisar o ponto e ele não avisou e aí foi preciso se virar sozinho, ele conta que o motorista diz que não ouviu, ou que esqueceu, a desculpa deles é essa, desabafa Alex. *“E tem mais já discuti com muitos motoristas por causa desta questão. Uma vez mesmo, peguei um carro na Estação Pirajá para ir ao bairro de Sete de Abril, fui lá e voltei, e quando percebi que o ônibus estava voltando não disse nada e ao chegar na Estação Pirajá agradei com educação ao motorista por ele ter feito eu dar uma volta por nada, aí o motorista perguntou se eu não sabia qual era o meu ponto, e retruquei que quando entrei no ônibus avisei que queria descer antes do ponto final de Tancredo Neves e por fim pedi que o motorista indicasse quem era o fiscal daquela linha para fazer uma queixa”*, foi quando o motorista perguntou se ele iria registrar reclamação vindo logo um pedido de desculpas, aí outro passageiro levou ele até o fiscal. Alex diz que, às vezes, os outros passageiros ajudam mais do que o próprio motorista. E por fim deixa uma sugestão: – Todas as empresas deveriam ter, se é que já não tem,

um curso de relações humanas focalizando o tratamento a ser dispensado à pessoa com deficiência.

2- Thiago também joga futebol, tem 17 anos, participa do campeonato baiano, estuda no ICB e mora em Águas Claras. Contou que esteve viajando pelo interior e percebeu que a praça existente lá tinha os orelhões próximos de bancos para sentar, impedindo que se batesse ou se machucasse, segundo sua avó na cidade tinha um vereador com deficiência visual que ajudou em algumas soluções para promover acessibilidade. Thiago falou que aonde mora, que é em Águas Claras, não tem como ele andar pelo passeio sem cair. Em outro momento Thiago relata que já percebeu que *“quando chego no ponto de ônibus e percebo que o ponto está vazio, dou a mão para o primeiro barulho que ouço de ônibus passando, e aí dou a sorte de algum parar, e aí pergunto para onde o ônibus vai, aí o motorista muito mau educado responde com outra pergunta querendo saber para onde eu vou, e em seguida completa, este ônibus não serve, aí eu agradeço, porém insatisfeito, o motorista está vendo a minha bengala aberta, sabe que sou cego e nem mostra que quer ajudar”*.

3- Gláucia, professora de matemática do ICB, mora no Politeama, formada em letras pela UCSAL, faz um curso a distância de educação especial na UNEB, trabalha no ICB há um ano. Inicia sua fala reclamando sobre os orelhões que ficam realmente em cima do passeio e acontece das pessoas perceberem que o deficiente visual vai na direção do orelhão e não avisam, só avisam depois que a pessoa se bate. Ela acha que deveriam fazer um banquinho para avisar que ali tem um orelhão, porque o banquinho a bengala toca indicando que ali tem uma barreira. Fez observações sobre a Piedade, contando que quando salta do ônibus, em frente ao Bradesco, vai fazendo um zig zag para chegar ao seu destino, pois tem banca de revista, carrinho de cachorro-quente, banca de cinto, orelhões e declives, se for caminhar rápido é capaz de cair, lembrando que têm pessoas que ficam no meio da calçada batendo papo, e por fim Gláucia desabafa que é muito difícil a acessibilidade. Em 1998 quando foi estagiar no ICB, ela achava o acesso muito difícil, foi quando começou a andar sozinha e era muito difícil, hoje ela se acha mais independente. Dando prosseguimento, Gláucia fala a respeito dos ônibus, dizendo que é privilegiada por morar em locais que tem ponto de ônibus próximo, *“tenho seis ônibus a meu dispor, ainda bem, e eu sou uma pessoa observadora e não fico mais com medo de sair de casa para pegar aquele motorista, eu já briguei muito com motorista”*, e conta *“eu faço tratamento dentário no Itaigara, no Pituba Parque Center, e antes do Itaigara, quando chegou na Pituba, eu pedi ao motorista que não esquecesse do meu ponto, mas quando ele me avisou eu já havia passado, estava no Iguatemi, eu fique muito aborrecida, chovendo, fiquei desorientada, mas procurei não me estressar muito, e vejo que é preciso quebrar esta falta de educação do motorista”*. Por fim lembra que já falou que é muito observadora, e acha que todo o deficiente visual é, pois tenta memorizar os caminhos, contando quantas curvas, por quantos quebra-molas o ônibus passa, quantas paradas faz, para que dependa o mínimo possível do motorista.

4- Olivaldo, professor de matemática do ICB, formação em magistério, graduado em pedagogia, mora em Pernambués, fez pós-graduação pela UNEB em educação especial, trabalha no ICB há 25 anos. Falou da vontade em deixar registradas as dificuldades que o deficiente visual passa nas ruas diariamente, *“uma das grandes*

dificuldades são os orelhões que ficam no meio dos passeios, já solicitei ao prefeito que pudesse fazer isso, e o prefeito da época garantiu que esta solicitação já estava prevista em projeto, entretanto este prefeito já saiu, veio outro, que já repetiu o seu mandato e nada foi feito”. Ele também se queixou dos passeios de Salvador pela existência de muitos buracos, o que dificulta a locomoção de todo o deficiente visual. E complementa, “foram colocadas algumas pistas táteis ao redor de algumas instituições de Salvador, e sabemos que a intenção é ótima, é de ajudar, quando vai chegando próximo de algum poste tem indicação, no popular chamam de pista braille, pista amarela, pista do cego, pista de carocinho, entretanto pedra no sapato todo mundo sabe que dói, principalmente as moças que gostam de usar salto alto, porque não é por ser deficiente visual que não vai usar sapato com salto, e com salto alto em cima daquelas pedras deve ser uma dificuldade incrível, então não sei quem definiu isto, pode ver uma coisa melhor, porque sei que ninguém aqui consegue andar um quilômetro sobre a pista tátil, porque não agüenta, quando chegar lá vai estar com o pé todo machucado, não são práticas”. Olivaldo ainda comentou que, aparecem buracos na pista tátil por falta de manutenção, com a ocorrência de chuva constante, a água infiltra para baixo e a pista tátil se rompe. E no final em uma última fala ele se pronunciou, “eu gostaria de endossar tudo que foi dito pelos colegas, tudo que foi dito aqui é verdade, é muito desagradável quando a gente entra em um ônibus e diz boa tarde, e o motorista não responde. Mas eu gostaria de lembrar que depende do jeito de cada um, toda esta dificuldade entre o deficiente visual e o motorista existe é real, mas eu vejo uma coisa muito boa nisso, nós também somos cidadãos, somos pessoas, e precisamos entender que atrás do motorista existe também uma pessoa cheia de problemas, que enfrenta engarrafamentos, que está ligada nas dificuldades existentes no trânsito e que ele pode mesmo esquecer, e a gente percebe isto quando o motorista pede perdão que realmente não foi por mal, mas esqueceu e ainda pergunta você vai para onde, e auxilia parando em um ponto e pede para o outro colega transportar aquele deficiente visual, a nossa mente é uma máquina maravilhosa, mas falha. Um dia eu perguntei para um motorista, eu estava conversando com ele no trajeto de Lapa a Pernambués, motorista qual é a peça mais importante em um ônibus? E ele respondeu que era a cabeça do motorista. A gente percebe que por trás de tudo isto, existe alguém que pode te ajudar a chegar ao seu destino, não é só por maldade, pois em geral os motoristas de Salvador são bons, são maravilhosos, não estou desfazendo o que os outros falaram aqui, também somos seres humanos, temos uma limitação maior, pois muitos pensam que a gente não pode ajudar as pessoas ditas normais, uma vez eu informei sobre o itinerário do ônibus para alguém que tinha acabado de entrar, e este ficou duvidando, como é que um cego está me ajudando, mas somos capazes sim, conhecemos a cidade também, logo posso também compreender o motorista e vamos nos ajudar, pois somos todos seres humanos, atrás de um profissional que se chama motorista que devia tratar todo mundo bem, tem também um ser humano cheio de problemas, que faz parte da vida, na medida do possível precisamos entender isto”.

5- Carla, estuda no ICB, está na 5ª série, mora em Plataforma, ela ficou cega aos 9 anos por causa de um tumor no cérebro está hoje com 13 anos, mora com os pais. Ela disse que a maior dificuldade que enfrenta todo dia é quando dá a mão para o ônibus parar, e passa um, dois, até quatro ônibus, e eles não param, “alguns que tem o coração bom param, mas alguns passam direto, não sei se é porque marca a gente, sabe que vai estar ali naquele ponto e não para, acho que é porque vai entrar

pela frente, não sei, sei que tem cada motorista ruim não dá nem bom dia, parece que acordou com a bruxa”.

6- Joselita, ex-aluna do ICB, tem uma filha, mora com os pais no Uruguai. Joselita explicou que na verdade as placas da pista tátil estão colocadas de forma errada, elas deveriam estar colocadas ao contrário, nos Barris na ladeira da Associação de cegos, lembra que muita gente já caiu ali, porque escorrega, e quanto aos carros em cima do passeio, sobre a pista tátil, ela diz que é testemunha disso, *“e bota testemunha nisso, eu hoje uso uma prótese justamente por conta disto, eu estava saindo da Associação em direção ao Bradesco e ali tem uma pista tátil, só que tinha um carro da prestadora da COELBA, e eu bati um olho, justamente o olho que eu ainda via vultos, o que eu tinha baixa visão, no ferro da escada que estava em cima do carro e perfurou o meu olho, e eu tive que colocar uma prótese, graças a Deus eu consegui esta prótese aqui pelo ICB, mas é errado, não é para ficar em cima do passeio, e eu faço aqui um apelo, que quando alguém ver ligue para a SET para denunciar, porque está errado não é para ficar ali”.* Em seguida Joselita contou da sua relação com os ônibus, dizendo que é bem servida de ônibus, pois mora no Uruguai em local privilegiado, entre a rua principal, a Rua Direta e a Rua Regis Pacheco, entretanto reclama da volta grande que os ônibus percorrem, *“tem o Itinga e o tem dois Estação Mussurunga, só que um vai pela Regis Pacheco e roda a Cidade Baixa inteira e o outro vai pela Rua Direta e pega o Caminho de Areia e faz uma volta imensa e quando você chega na Estação Mussurunga já passou muito tempo, o de Itinga nem se fala, vai até a Boa Viagem, ou seja, roda muito, sem contar que o Barbalho, que vai para a Ribeira ele não entra no Uruguai, tem que ir para o final de linha do Uruguai para pegar ele”.* E ela complementou que tem as outras questões que já foram colocadas aqui por outras pessoas, o caso do motorista não avisar o ponto para saltar, *“tem uns que nos tratam muito bem, o que me trouxe hoje mesmo perguntou, você quer que eu te deixe na porta do Instituto, e aí eu que não sou besta falei que queria sim, aí ele avisou, vou parar e você vai passar na frente do ônibus, e já vai estar no portão do Instituto”.*

7- Lorena é muito amiga de Gabriela, aluna do ICB, está na 5ª série, mora em Itinga com a avó, tem 16 anos. Ela não quis falar nada, se mostrou extremamente tímida, sendo uma conduta da proponente deste trabalho não insistir, pois ela esboçou aborrecimento se fosse obrigada a dar algum depoimento.

8- Gabriela tem 16 anos, mora no Bairro da Paz com os pais, estuda no Colégio Magalhães Neto, atrás da biblioteca dos Barris, faz reforço escolar no ICB. Gabriela fez muitas queixas dizendo que além dos carros não respeitarem ficando estacionados em cima da pista tátil, existem muitos buracos na pista tátil, ela tem baixa visão e a pista ajuda bastante, mas com os carros em cima fica difícil, contou também que, *“algumas pessoas gostam de ajudar a pessoa com deficiência visual, mas às vezes saem e não avisam, e a gente fica perdida, sem saber para onde vai, se a gente não tiver autonomia já era, então não gosto de pedir ajuda, não confio na ajuda, aquele que não ajuda pode precisar amanhã, porque a gente não sabe do dia de amanhã”.* Gabriela explica que o deficiente visual tem mais contato com o motorista do que com o cobrador, porém antes ela tinha cartão eletrônico, mas recebeu uma reclamação porque o seu cartão estava sendo muito usado pelo seu acompanhante e aí foi alterado para entrar pela frente, tudo bem, não encontra problemas, conclui.

No dia 11 de maio de 2010 aconteceu o grupo focal com as pessoas com deficiência auditiva, quando se reuniram 10 ex-alunos na APADA, que no momento estão cursando o supletivo em um colégio estadual e retornam à APADA para reforço escolar, destes 3 do sexo feminino e 7 do sexo masculino, a faixa etária entre 17 e 22 anos de idade, apenas um deles não tinha gratuidade, e todos os que tinham menos do que 18 anos de idade informaram que tinham direito com acompanhante. E quanto à moradia foram mencionados os bairros da Amaralina, Dique, Nordeste de Amaralina, Ondina, Peri Peri, Ribeira, Santa Mônica e Vasco da Gama. A proponente deste estudo contou com uma intérprete de LIBRAS (Língua Brasileira de Surdos) cedida pela própria APADA para facilitar a comunicação com o grupo.

1- Jéssica gosta de passear, de ir ao Iguatemi, de ir à praia, de beber cerveja (ela disse que a mãe dela deixa) e de ficar em casa também, costuma sair nos finais de semana. No dia-dia a sua mãe sempre está com ela, no acesso ao ônibus uma vez o passe livre não funcionou, a mãe dela ficou muito nervosa, e terminou pagando a passagem. A sua mãe tem treinado bastante com ela a língua de sinais (LIBRAS) para ter uma boa comunicação com ela e facilitar a compreensão entre as duas.

2- César gosta de passear, de ir ao Iguatemi, gosta de namorar, de jogar bola e de beber cerveja. Contou que no dia anterior, ficou esperando o ônibus Estação Pirajá e demorou muito, sua mãe estava com ele e ficou reclamando, demorou de chegar em casa, no mais não encontra problema algum para pegar ônibus.

3- Anderson mora na Vasco da Gama, tem namorada, gosta de presentear a mãe, de ir ao cinema, de churrasco e de beber cerveja. Falou que durante a semana normalmente sai de casa bem cedo e vai para o trabalho, almoça em casa e depois vai para a escola, no final da tarde às 5 horas retorna para casa. A sua reclamação é quanto aos ônibus lotados, sabe que a sua deficiência não determina necessidade em sentar, mas é muito desconfortável viajar em pé em um ônibus muito cheio. Anderson continuou falando dos muitos engarrafamentos na cidade, "*a cidade está muito confusa*". A sua mãe fica muito preocupada porque ele chega em casa tarde e cansado, mas mesmo assim que ir para o computador, para conversar com os amigos, é difícil a comunicação com a sua mãe, ela não sabe LIBRAS, ela não entende que ele precisa contar o seu dia-dia para alguém.

4- Maiane mora em Ondina. Ela disse que hoje se atrasou para sair de casa, quando foi para o ponto de ônibus ficou esperando o ônibus com receio de não chegar a tempo para a aula, mas ainda bem que conseguiu chegar rápido, foi no horário do almoço.

5- Jailson gosta de ir à praia, ao cinema, sai nos finais de semana, às vezes de ônibus outras vezes de carro com a tia. Ele desabafou contando que não suporta pegar ônibus cheio, e os ônibus estão sempre lotados, logo que puder vai comprar um carro. Disse que passa sempre por bloqueios de comunicação em todos os lugares, é muito difícil, fica com vergonha, "*surdo com ouvinte não combina*", esses conflitos acontecem em casa também, pois a sua família não entende a língua de sinais.

6- Marcelo gosta de estar com os amigos, de namorar, de dirigir carro, vai tirar a carteira de habilitação logo. Em outro momento contou que um dia estava esperando um ônibus Pituba na Estação da Lapa, na hora do almoço, e quando pagou o cobrador não deu o troco, ele pagou R\$ 3,00, mas não recebeu o troco de volta (a passagem de ônibus é R\$ 2,30), então foi falar com o cobrador, explicou que era surdo, mas o cobrador começou a brigar com ele, *“ele não tinha nenhuma educação”*, Marcelo se queixou e acabou ficando sem o seu troco.

7- Ariel mora na Ribeira, ele falou que é difícil chegar em casa por causa dos engarrafamentos, sempre usou passe livre, mas um dia o seu cartão eletrônico deu problema e o cobrador pediu para ele entrar pela porta da frente, Ariel contou que o motorista ficou resistente para liberar a sua entrada pela porta da frente do ônibus, parecendo que ele estava pedindo um favor para ir de graça, *“o motorista ficou olhando com cara feia e eu estava sem dinheiro, não gosto de homem me olhando”* reclamou.

8- Davisson mora em Peri Peri, gosta de usar o “orkut”, de passear e de ir ao cinema. Conta que no ano passado o seu cartão eletrônico ficou com defeito, foi quando ficou pagando o ônibus e depois foi pegar o novo que ainda bem não deu mais problema, Davisson conclui falando que não tem problemas para usar o ônibus, nem o trem.

9- Taís mora no Nordeste de Amaralina, está sempre com a mãe, gosta de computador, de assistir televisão, de caminhar, *“mas as calçadas estão esburacadas”* e continua seu desabafo contando que *“o ônibus demora de chegar, quando chega está muito cheio, mas eu vou assim mesmo, e é um mau-cheiro no ônibus, pego muito engarrafamento, estou sofrendo muito”*. Ela conta também que logo que pegou o seu cartão eletrônico, ninguém ensinou como usava, na primeira vez que foi usar o cobrador foi brigando dizendo que estava errado, ela tinha que esperar a luz vermelha, ficar verde, ficar livre, para depois passar, ainda bem que depois de muita confusão conseguiu passar, hoje não tem mais problemas. Em outra ocasião o seu cartão eletrônico ficou danificado e ela precisou ir em Brotas para pegar outro e aí entregaram um para entrar pela frente, mas é ruim porque o motorista fica dizendo que ela não tem deficiência nenhuma, e a mãe que é acompanhante acaba não utilizando a gratuidade, depois mudou novamente agora ela entra por trás, que é o que ela prefere.

10- Maicon mora na Santa Mônica, gosta de passear, de ir no Iguatemi, de contar piada, está sempre com o pai, é torcedor do time do Vitória. Às vezes no final do dia costuma sair mais cedo da aula para não chegar muito tarde em casa e falou que não tem problemas para utilizar o ônibus.

Em 12 de junho, um sábado pela manhã foi executado o grupo focal com as pessoas com deficiência física, na quadra de basquete do colégio ISBA. Este grupo caracterizado como um grupo mais maduro, muito mais consciente de seus deveres e direitos, composto por 9 adultos, 4 mulheres e 5 homens, dentre eles 5 cadeirantes e 4 mulhetantes, com moradias nos bairros de São Cristóvão, Cosme de Farias em Brotas, Alto das Pombas na Federação, Águas Claras, Pau Miúdo, Uruguai e Ribeira. Todos utilizam o ônibus com gratuidade com exceção de um deles que possui carro adaptado.

1- Rildo usa cadeira de rodas, ele começou falando que a cidade apresenta vários obstáculos arquitetônicos porque em determinados prédios sejam eles públicos ou privados o cadeirante não consegue ter acesso porque há escadas, sem esquecer que algumas rampas são feitas de forma irregular, pela inclinação acentuada, ou seja, exagerada. Rildo contou que ônibus é muito complicado, ele possui um carro adaptado e se queixou de outro grande problema é que as pessoas não respeitam as vagas de estacionamento para o deficiente, *“o soteropolitano só respeita a lei se tiver um fiscal, ontem mesmo fui ao Atakarejo e tinha um taxista querendo estacionar na vaga para deficiente, aí eu perguntei se ele era deficiente, ele disse que não, então esta vaga é minha, pois é, eu não posso parar o meu carro em uma fila de táxi se não vai vir logo um fiscal da prefeitura e vai multar o meu carro, mas vem um taxista estaciona na vaga para deficiente e não aparece ninguém para multar o carro dele”*.

2- Jucelia usa muletas, trabalha no Itaigara e mora em São Cristóvão, conta que adquiriu um apartamento há dez anos, e mora sozinha no térreo, porém para ter acesso ao seu apartamento precisa subir uma escada, já fez queixa pelo fato do seu condomínio não ter acessibilidade, entretanto não tem mais ninguém na condição dela morando no mesmo lugar e nada foi feito. Não tem dificuldade em pegar ônibus porque usa muletas, utiliza frequentemente o ônibus.

3- Brasil usa muletas, mora no Alto das Pombas na Federação, não tem dificuldade para pegar o ônibus.

4- Wilson é cadeirante, teve pólio na infância, é militante do segmento da pessoa com deficiência, mora em Cosme de Farias e trabalha na Mouraria, na ONG Vida Brasil. Wilson conta que passou a militar devido as muitas dificuldades que encontrava no dia-dia, a respeito da falta de acessibilidade, existente principalmente nos prédios públicos, segundo ele, o poder público e o maior descumpridor da lei, ele vê que hoje Salvador com a sua topografia não favorece a pessoa com deficiência e quando é levado em consideração que o poder público também se omite em cumprir a lei, *“ele é muito bom na hora de fazer com que você cumpra seus deveres, Salvador é uma cidade totalmente desprovida de acessibilidade para a pessoa com deficiência”*, Wilson se queixa. E continua dizendo que, *“na questão do transporte não é diferente, há uma lei de 2000 a regulamentação desta lei se deu em 2004 e cinco anos depois o que conseguimos foi que a frota aumentasse em 29%, de 2400 ônibus só temos 600 ônibus que atendem a pessoa com deficiência e são maus distribuídos, algumas linhas têm muitos, outras têm um, e outras não têm nenhum, e estes ônibus recolhem cedo e não rodam nos finais de semana, vindo a impossibilitar que as pessoas com deficiência física tenham o seu lazer ou outra utilidade no final de semana”*. Ele continua dando um conselho o de que dentro da redução que é feita nos finais de semana, que é necessária já que a demanda diminui mesmo, não precisariam ser os ônibus acessíveis e sim os outros que tem demais. Ele comenta também sobre as calçadas dizendo que, *“na Piedade a pista tátil está toda ocupada com ambulantes, para o deficiente cego a pista tátil não serve para ele andar em cima, é só um guia, mas ela está toda ocupada, eu ando com a cadeira de rodas sobre a pista tátil e as rodinhas da frente da minha cadeira vão se guiando para não subir nela, mas tem produto exposto sim sobre a pista tátil, será que o vendedor não percebe que ocupando toda a calçada ele não permite a*

circulação de pessoas que poderiam comprar, o ambulante não se dá conta de que quanto mais pessoas passar por ali, mais pessoas vão olhar o seu produto e mais vão se interessar para comprar, ele perde cliente". Falta o respeito a lei que prioriza o direito do pedestre a ter calçada. Em outro momento Wilson lembra que, "um dia eu estava na Lapa indo para casa e o motorista da Expresso Vitória falou que não podia me levar pois o carro não era adaptado, mas eu respondi que precisava ir para casa, e aí eu subi no ônibus carregado e fui para casa, ele ficou contrariado, e aconteceu de constantemente, por causa do horário eu pegar ele, ele terminou sendo vencido pelo cansaço, tivemos que nos acostumar, eu morava naquele bairro e era o carro dele que rodava naquele horário, um tempo depois eu estava saindo de uma reunião na STP e ele passou, parou e perguntou o que eu estava fazendo ali, e chamou o cobrador e pediu para ele me ajudar a entrar no ônibus, e me levou para o ponto de ônibus lá em cima dos barris, então a gente tem que ter paciência também, que é uma necessidade da gente utilizar o ônibus é preciso fazer com que eles se adequem a isto".

5- Rosineide é cadeirante, casada com outro cadeirante. Ela começou elogiando os outros colegas que estavam ali reunidos, já que haviam falado bem sobre a falta de acessibilidade na cidade e no ônibus, e complementou dizendo que era realmente tudo isso que as pessoas com deficiência passam e um pouco mais, *"pois além do motorista não respeitar a vaga que é para o cadeirante, acontece também que muitas vezes a gente roda para achar uma rampa para acessar a calçada e vê um carro estacionado bem na frente impossibilitando o uso da rampa".* Segundo ela, Salvador é uma capital que não está preparada para atender as pessoas com deficiência, e na questão do ônibus lembrou que agora estavam colocando ônibus adaptado, mas só tem uma vaga, e no seu caso que é casada com um também cadeirante fica mais complicado, porque o motorista só quer carregar um, então ela e seu marido ficam impossibilitados de ir ao cinema, por exemplo. Rosineide continua reclamando, já que não é só na condição de marido e mulher, e quando ela vai sair com uma amiga que também é cadeirante recai na mesma dificuldade, *"como é que a gente faz para sair, se fala tanto em inclusão social em acessibilidade e a gente não vê isso, infelizmente a gente não vê".* Ela falou que às vezes encontra um motorista que tem um pouco mais de humanidade e transporta os dois com tranquilidade, mas do contrário não leva mesmo. Rosineide contou que um dia foi pegar um ônibus adaptado e o motorista e o cobrador não sabiam operar o elevador, e educadamente avisaram que iriam carregá-la porque não sabiam acionar o elevador, então ela informou que poderia ajudar mostrando a seqüência de botões a serem apertados, conseguindo subir no ônibus com segurança, no final o motorista falou que a empresa deveria contratá-la para ensinar os outros. No final da sua fala Rosineide conta um fato que a deixou traumatizada, *"em novembro do ano passado eu sofri um preconceito muito grande com meu marido dentro de um coletivo, por que o motorista falou que não levava, que o ônibus não tinha adaptação para duas cadeiras, só que eu já estava dentro do ônibus, aí o cobrador deixou o meu marido entrar e ele sentou na cadeira normal e prendeu com segurança a sua cadeira, mas o motorista não queria levar, aí algumas pessoas ficaram do lado do motorista, outras não, achando que a gente que estava impedindo, porque o motorista falou são estes dois que estão impedindo a viagem de vocês, e aí fomos humilhados e ofendidos de tudo quanto foi nome que você pode imaginar, e hoje eu não saio sozinha, antigamente não, eu viajava pela cidade*

toda, era só ter carro adaptado que eu ía, mas hoje não, só se estiver com meu marido ou com um amigo ou amiga”.

6- Marlucci mora em Águas Claras, com o seu companheiro, a sua relação com a cidade de Salvador também é complicada, ela se queixa, *“é um pouco difícil o nosso dia-dia, eu uso muletas então o ônibus não precisa ser adaptado, mas quando pego ônibus para ir trabalhar geralmente ele está cheio, e as pessoas continuam sentadas na cadeira que é reservada para o deficiente e muitas vezes não levantam, fingem que estão dormindo, eu não peço, não é orgulho, mas fico aborrecida, todos sabem que é um direito meu”.* Marlucci continua dizendo que muitas vezes já ouviu as pessoas comentando sobre como a pessoa deficiente ou o idoso está sendo irresponsável ao sair de casa, ainda mais no horário de pico, *“que dizer que eu não sou gente, não preciso sair, não preciso passear, geralmente acontece muito isso, as pessoas comentam que deficiente pega ônibus demais, pega aqui e vai saltar logo ali, que atrasa a viagem”.* Em outro momento ela comenta sobre as calçadas com as pedras soltas, como são complicadas para as pessoas com deficiência transitar, lembrando que já caiu em Ondina quando estava a caminho do treino de basquete causando até uma distensão no músculo do braço. No final ela desabafa contando que geralmente fica esperando um carro vazio, *“porque depois que estou sentada não me importo do ônibus encher, pois como tenho uma prótese na perna preciso sentar, as pessoas falam que trabalharam o dia todo, que estão cansadas e poderiam voltar para casa com mais conforto, e algumas levantam para dar lugar mas reclamando, e a gente não pede para ser deficiente, quer dizer, apesar que a deficiência para mim é uma coisa normal, eu faço tudo que uma pessoa normal faz, moro com o meu digníssimo há quinze anos, eu fiquei parálitica com dois anos de idade, mas tenho uma vida normal”.*

7- Maria de Lourdes se apresenta como muletante, mora no Pau Miúdo, e explica que a sua dificuldade é acessar ônibus com degraus altos, *“eu não tenho acessibilidade muitas vezes porque os degraus me atrapalham”.* Atualmente ela optou por morar também em Cachoeira, porque lá existe facilidade para ir à fisioterapia. E quanto aos motoristas ela diz que são ótimos, porém segundo Lourdes, sempre de 100 tem 1, *“quando eu trabalhava, eu tinha que estar lá às 12 h, mas tinha um motorista que não parava no ponto de jeito nenhum, tanto que eu passei a sair de casa mais cedo, às 9h30m, para não pegar ele, mas nas idas e vindas da vida aconteceu de um dia ele precisar de mim, como eu trabalhava no caixa de um supermercado, ele veio passar as suas comprar no meu caixa e eu como uma boa funcionária que eu sou, dei bom dia e perguntei a forma de pagamento, ele respondeu que era cartão, só que na hora o cartão não passou e ele me olhou com cara de interrogação, aí eu ofereci ajuda pedindo para a minha fiscal que segurasse as compras dele, e ele foi em casa pegou o dinheiro e voltou para resgatar suas compras, a partir daquele dia quando ele me via no ponto ele parava o ônibus, só que agora era eu que não pegava”.*

8- João mora no Uruguai e é cadeirante, há 25 anos atrás quando tinha 32 anos, estava casado há um ano e meio, teve uma trombose que piorou precisando amputar uma perna. Ele falou que as dificuldades no transporte existem porque em Salvador também falta adaptação, e complementa, *“não falo só do transporte não, esta semana eu estava vendo uma entrevista mostrando que no Pará optaram por uma rampa manual, não é tão viável, mas funciona, e voltando para aqui, em*

Salvador o transporte não está tão precário, mas está mau administrado, por seus condutores, esta situação deles dizerem que o elevador está quebrado já virou rotina, agora ele dizem que a chave ficou na garagem, não pegou na mão do muda, tudo isto deixa a gente muito chateado, porque eles não esquecem a chave da gaveta que eles guardam dinheiro, agora o que eles não querem usar eles esquecem". No dia 2 de maio, João conta que saiu bem cedo de casa com um colega para fazer uma prova, estava no ponto esperando quando um ônibus parou porém o motorista falou que já estava com um cadeirante dentro do carro, João respondeu que subiria no elevador e sentaria em outra cadeira, verificando que as outras cadeiras estavam livres e não iria atrapalhar, mas João ficou indignado porque o motorista achou melhor descer o que estava no carro e foi embora sem nenhum passageiro, e João continuou a sua história contando que, *"ainda fiz melhor para ele, fui pela porta da frente, porque o meu direito de ir e vir é sagrado e ele não poderia tirar, e quando cheguei na porta da frente ele fechou, não me deu o direito nem de tentar subir no carro sozinho, ele pode não saber, mas ele praticou um crime, se é pesado ou não eu não sei, mas foi crime, vou colocar a empresa União na justiça, o carro é 6546, vou procurar os meus direitos"*. João conta que outras como esta aconteceu, lembrando que há alguns anos atrás no carro da Axé, o motorista não queira deixar ele entrar, foi quando ele explicou que estava indo para o enterro do seu sogro, que estava atrasado, que se não fosse logo poderia chegar no cemitério e já terem sepultado o corpo e enfrentando o motorista subiu com a ajuda do pessoal do ponto, *"e quando eu subi o motorista ficou me xingando, então fui tirar a foto com o celular do número do carro, e ele me falou muitas contrariedades, eu falei que era um ex-rodoviário, e aí que piorou mesmo, e foi assim até eu descer"*.

9- Luciano mora na Cidade Baixa, no Caminho de Areia, é cadeirante, aos 16 anos cortou o pé jogando bola com os amigos e pegou tétano, que o deixou paraplégico, e hoje se dedica ao esporte. Luciano falou que a sua esposa também é cadeirante e que em quase todas as vezes o motorista não quer levar os dois juntos, *"um motorista até chegou a me agredir, aí fui para a justiça, tenho dois processo um resolvido e outro está em andamento, todo o dia eu saio já preparado para ter problema no ônibus, como eu já estou preparado, não discuto mais, anoto os dados do ônibus, o horário, o local e registro queixa, e vou assim registrando queixa até o dia em que a empresa tomar uma atitude em relação a estes funcionários que não são habilitados para lidar com pessoas com deficiência, nem com o idoso, estão melhorando os ônibus, mas o pessoal que trabalha com estes ônibus adaptados não são preparados"*. Luciano disse que na Estação de Transbordo do Iguatemi, as calçadas são mais altas do que o normal, o ônibus adaptado precisa ser bem manuseado para não travar a prancha que sai quando é acionado o elevador, visto que se a prancha for acionada e bater na calçada pode travar ou quebrar, aí Luciano ensina uma dica, *"no controle do elevador tem um botão preto, então antes de apertar o botão vermelho que abaixa o elevador com a prancha já lançada para fora, o operador precisa segurar o botão preto para o elevador abaixar com a prancha recolhida e depois o operador solta o botão preto que a prancha sai, sem bater na calçada"*. Entretanto Luciano desabafa que levou 40 minutos falando e nem o cobrador, nem fiscal deram atenção, o motorista exaltado que não dava para parar, *"eu tentava explicar e não me davam ouvidos, como se eu fosse um deficiente que tivesse uma doença mental, até que um passageiro bateu no ombro do fiscal e falou ele está falando e sabe como operar, mesmo assim o cobrador*

ficou com receio de fazer, mas fez e deu certo, e depois falou que eu estava nervoso, eu só estava tentado ensiná-lo como operar para adiantar o meu lado e o dele, só que você não me ouviu, me ignorou, e ainda no final queria me culpar pelo atraso”.