

## Produto C1

# Relatório da estrutura conceitual e recomendações para estratégia de projeto-piloto de unificação

Programa *Smart Mobility*

Transporte para Todas:  
gênero e raça  
na mobilidade urbana



# Ficha Institucional

## Secretaria Municipal de Transportes

Edson Caram (2018-2020)

Elisabete França (2020)

Levi Oliveira (2021)

## Secretaria Municipal de Trânsito e Transporte

Ricardo Teixeira (2022)

## Secretaria Municipal de Transporte e Mobilidade Urbana

Gilmar Miranda

## Levi Oliveira

Presidente da SPTrans

## Equipe

Angela Telma

Christina Borges

Cilene Cabral

Eduardo Castellani dos Reis

Everton da Costa Wagner

Isvetlana de Freitas Dias

Jeanete Laginhas

João Bonett

Lucia Capela

Luciana Durand

Maria Teresa Diniz

Michele Perea Cavinato

Rafael Sigollo

Rosimeire Lourenço

Vanessa Pessoa

## CET

### Presidente

Jair de Souza Dias (2019 - atual)

Sebastião Ricardo de Carvalho Martins (2019-2019)

Milton Roberto Perssoli (2018-2019)

João Octaviano Machado Neto (2017-2018)

### Equipe

José Julio Rebelo

Lilian Rose da Silva Carvalho Freire

Michele Perea Cavinato

Telma Maria Gorgulho Pereira

## **ITDP Brasil**

### **Direção Executiva**

Clarisse Cunha Linke

### **Equipe de Programas e Comunicação**

Ana Nassar

Beatriz G. Rodrigues

Bernardo Serra

Danielle Hoppe

Giulia Milesi

Iuri Moura

João Pedro M. Rocha

Juan Melo

Letícia Bortolon

Lorena Freitas

Mariana Brito

### **Equipe administrativa e financeira**

Célia Regina Alves de Souza

Lívia Guimarães

Roselene Paulino Vieira

## **CEERT**

### **Direção executiva**

Daniel Bento Teixeira

Mário Rogério

### **Conselheira**

Cida Bento

### **Equipe técnica**

Giselle dos Anjos Santos

Glória Gonçalves

Julia Rosenberg

Sara Alves

Winnie Nascimento dos Santos

### **Equipe administrativa e financeira**

Ivan Muniz

Joycimara Nascimento

Mariane Loureiro

Shirley Santos

Sonia Rocha

## **Banco Mundial**

### **Diretor de país**

Paloma Anós Casero

### **Gerente de transportes para América Latina**

Nicolas Peltier

### **Coordenador de Operações em Água e Infraestrutura para o Brasil**

Luis Alberto Andrés

### **Equipe**

Beatriz Moura dos Santos

Bianca Bianchi Alves

Carlos Bellas Lamas

Karla Dominguez González

Assistente de programa

Adriana Paula Pratesi

Angela Dengo

# Relatório da estrutura conceitual e recomendações para estratégia de projeto-piloto de unificação

## FICHA TÉCNICA DA PUBLICAÇÃO

### Coordenação

**Clárisse Cunha Linke,**  
ITDP Brasil

### Equipe

**Beatriz Gomes Rodrigues,**  
ITDP Brasil

**Gláucia Pereira,**  
Multiplicidade Mobilidade Urbana

**Letícia Bortolon,**  
ITDP Brasil

**Lucas Modesto,**  
Multiplicidade Mobilidade Urbana

### Ilustrações, diagramação e arte final

**Diego Justino**

### Revisão

**Beatriz Moura dos Santos,**  
Banco Mundial

**Carlos Bellas Lamas,**  
Banco Mundial

**Christina Borges,**  
SPTrans

**Clárisse Cunha Linke,**  
ITDP Brasil

**Eduardo Castellani dos Reis,**  
SPTrans

**Giselle dos Anjos Santos,**  
CEERT

**Luciana Durand,**  
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito

**Maria Teresa Diniz,**  
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito

**Rafael Sigollo,**  
SPTrans

**Vanessa Pessoa,**  
Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito

**Tais Fonseca De Medeiros,**  
Banco Mundial



Este trabalho está licenciado sob a Licença Atribuição-Compartilhável 3.0 Brasil Creative Commons. Para visualizar uma cópia desta licença, visite <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/3.0/br/>

# Índice

<b>INTRODUÇÃO</b>	<b>3</b>
<b>1.1. Objetivo e contexto do projeto e deste produto</b>	<b>4</b>
<b>MÉTODO</b>	<b>6</b>
<b>ESTRATÉGIA CONCEITUAL</b>	<b>11</b>
<b>3.1. Diagnóstico</b>	<b>12</b>
3.1.1. Marcos jurídicos	15
3.1.2. Partes interessadas	18
3.1.3. Visão, princípios, diretrizes e objetivos	19
3.1.4. Indicadores no nível estratégico	21
<b>3.2. Formulação de ações</b>	<b>22</b>
3.2.1. Estrutura de governança	24
3.2.2. Indicadores no nível tático	25
<b>3.3. Implementação e monitoramento</b>	<b>27</b>
3.3.1. Indicadores no nível operacional	28
<b>PERSPECTIVAS E PRÓXIMOS PASSOS</b>	<b>30</b>
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	<b>34</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>37</b>
<b>5.1. OFICINA C.1.4.a: Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias</b>	<b>38</b>
5.1.1. Objetivos e concepção da oficina participativa	38
5.1.2. Atividades e resultados	39
MOMENTO INICIAL   Boas-vindas	39
APRESENTAÇÃO de participantes	39
MOMENTO 1   O que pensam as usuárias do transporte	39
MOMENTO 2   Aceite das denúncias	43
MOMENTO 3   Ter uma resposta	46
MOMENTO FINAL   Encerramento	49
5.1.3. Lista de presenças	51
<b>5.2. OFICINA C.1.4.b: Insumos para concepção de projeto-piloto de unificação de canais e/ou protocolos</b>	<b>53</b>
5.2.1. Objetivos e concepção da oficina participativa	53
5.2.2. Atividades e resultados	54
MOMENTO INICIAL   Boas-vindas	64
APRESENTAÇÃO de participantes	64
MOMENTO 1   Os canais e protocolos	64
MOMENTO 2   Linhas orientadoras possíveis	64
MOMENTO FINAL   Encerramento	66
5.2.3. Lista de presenças	67

# 01.

# Introdução

breve contexto de protocolos de denúncias de violência sexual no transporte coletivo

# 1.1

## Objetivo e contexto deste produto

O Instituto de Políticas de Transporte e Desenvolvimento (ITDP) e o Centro de Estudos das Relações de Trabalho e Desigualdades (CEERT) estão desenvolvendo um projeto no âmbito do Programa *Smart Mobility* em São Paulo, com apoio do Banco Mundial e suporte da Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito (SMT/SETRAM). O projeto **Transporte para Todas: gênero e raça na mobilidade urbana** tem por objetivo contribuir para a conscientização, a capacitação e o aprimoramento do setor de transporte da Região Metropolitana de São Paulo de modo a reduzir as desigualdades de gênero e raça na mobilidade urbana. O trabalho se insere em um contexto maior, tendo em vista que o pontapé inicial foi dado em 2019 com o *Estudo de Linha de Base de Gênero e Transporte em São Paulo, Brasil*.

O objetivo deste relatório é conceber uma estrutura conceitual para canais e protocolos unificados de denúncias de abuso sexual no sistema de transporte. Nota-se que há uma diferença entre os dois, os canais de denúncia se referem ao atendimento da vítima logo após a ocorrência; e os protocolos de denúncia ao encaminhamento das denúncias feitas por vítimas ou testemunhas. Nesse sentido, foram realizadas reuniões, alinhamentos e oficinas com pessoas-chave em processos decisórios no poder público e nas empresas responsáveis pela administração do setor de transportes.

### CONTEXTUALIZAÇÃO

As mulheres constituem a maioria das pessoas que usam o transporte coletivo do município de São Paulo. Entre os desafios enfrentados no transporte, as violências de ordem sexual compõem a realidade de grande parte dessas mulheres e são fonte de constante preocupação das usuárias.

Diversos problemas estão ligados a essa situação de violência. No momento da ocorrência de importunação sexual ou estupro, a vítima não tem condições emocionais para seguir com a denúncia, além de não dispor de informações objetivas sobre como proceder, o que faz com que muitos casos sequer sejam denunciados. Por variados motivos, as testemunhas também não denunciam tais atos violentos, tais como: a sensação de impunidade do agressor, a cultura do estupro enraizada na sociedade, ou a falta de compreensão sobre os procedimentos a serem seguidos.

1. Resultados apresentados no relatório de diagnóstico B1.

Segundo as próprias usuárias, há pouca efetividade quanto às denúncias reportadas às pessoas responsáveis. Em entrevistas<sup>1</sup> realizadas com grupos focais de mulheres pretas, pardas e brancas, moradoras das periferias de São Paulo e usuárias do transporte público, especialmente entre mulheres negras há o seguinte entendimento:

**“Tem mulheres que são assediadas, são estupradas, são espancadas em transporte público, mas ela fica com medo e insegura de denunciar, sabe por quê? Porque vai falar o seguinte eu vou denunciar, simplesmente eu vou ficar sendo mais uma na estatística do mundo e não vai nada acontecer nada, simplesmente porque eu já tive colegas minhas que foram, já tive duas amigas minhas que foram estupradas e ninguém fez nada.”**

**(fala de participante do grupo focal de mulheres entrevistadas)**

Outra problemática recorrente mencionada pelas mulheres diz respeito ao questionamento de suas denúncias, o que acaba por caracterizar um segundo abuso por parte de quem deveria resolver o problema.

2. SILVA, Luiza de Medeiros. Assédio sexual contra mulheres em transporte público: Das passageiras à empresa. 2018. 68 f. Universidade Federal de São Carlos, São Carlos, 2018. Acesso em: 29 de setembro de 2021

Como consequência, a quantidade de denúncias de violência sexual é muito inferior à realidade vivenciada por mulheres e meninas nos transportes públicos. Pesquisas indicam que 76% das mulheres já sofreram assédio sexual no transporte público no município de São Paulo<sup>2</sup>. Todavia, os dados da Secretaria de Segurança Pública de 2020 indicam apenas 165 registros de importunação sexual no transporte público no município de São Paulo no ano todo, além de 25 atos obscenos, 8 estupros e 5 estupros de vulnerável<sup>3</sup>.

3. Dados apresentados no relatório de diagnóstico B1, obtidos por meio da Lei de Acesso à Informação.

Há de se levar em conta outros desafios em casos de violência sexual nos deslocamentos de mulheres, como, por exemplo, a universalização dos canais de denúncia, tendo em vista a heterogeneidade das condições sociais das mulheres e meninas (por exemplo, muitas não têm celular ou conexão à internet).

Também é necessário considerar a interseccionalidade entre gênero e raça no transporte público, dado que o grupo de mulheres usuárias não é homogêneo, além de serem distintos seus interesses e suas necessidades. Sendo assim, essa questão há de ser considerada desde o momento da coleta de dados, tendo em vista que, até o final de 2021, nenhuma das três empresas envolvidas no projeto coletam dados de raça em seus protocolos de atendimento.



No cenário atual, as instituições estão buscando aprimorar os canais e protocolos de denúncia e dar mais efetividade à resolução dos casos. No entanto, há uma multiplicidade de canais e protocolos que poderiam ser unificados e padronizados, canalizando a energia em um protocolo ou canal comum que acompanhasse e monitorasse de forma mais transparente esses dados sobre violência de gênero e raça no transporte.

Em consultas com o Banco Mundial e a Prefeitura de São Paulo, foi iniciado um debate sobre a adoção de protocolos unificados. Neste relatório, pretendemos traçar uma **estratégia conceitual de um protocolo unificado de atendimento em nível operacional das empresas prestadoras de serviços de transporte** (SPTrans, CPTM, Metrô e EMTU), composto de princípios, diretrizes e objetivos que visem a padronizar o atendimento às vítimas e o encaminhamento das denúncias de violência sexual.

# 02.

# Método

4. BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO; MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL. *Gestão da Informação*. Brasília, DF: IABS, 2021. Acesso em: 29 setembro de 2021

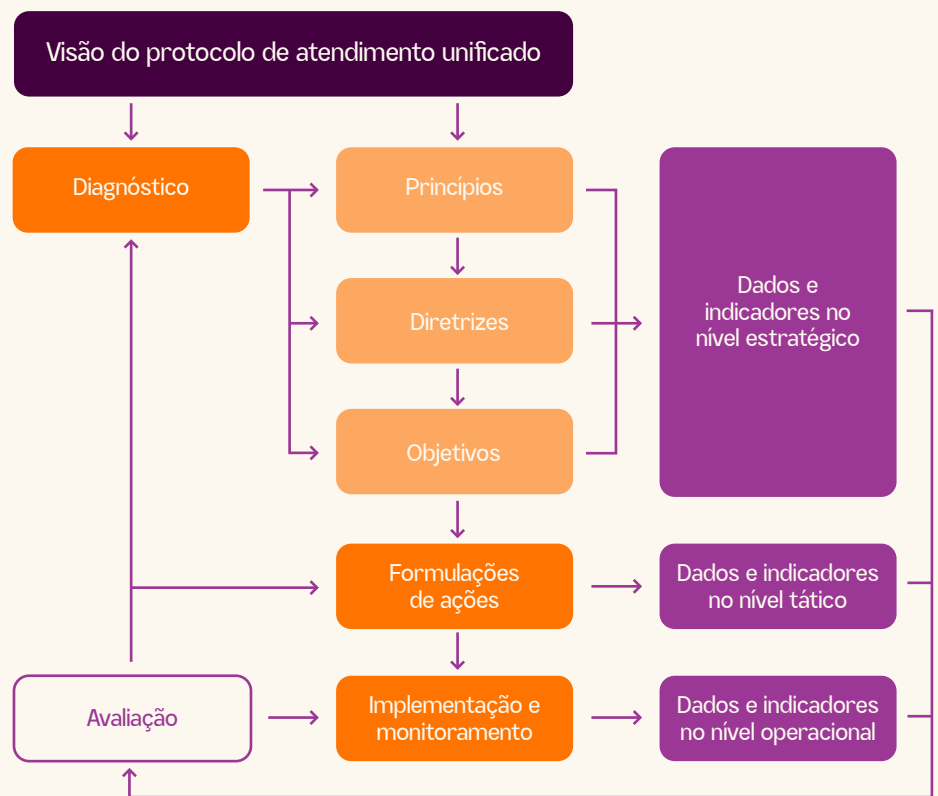
Para nortear o processo de planejamento do protocolo unificado de atendimento, foi usado como referência o caderno técnico *Gestão da Informação* (BID; MDR, 2021)<sup>4</sup>, que tem seu foco na mobilidade urbana. Trata-se de um guia para estruturar o planejamento da geração e análise de dados na mobilidade urbana e usar as informações para a tomada de decisões. O método adotado buscava balizar a construção de estratégias para o protocolo por meio da necessidade de embasar as tomadas de decisões em dados. Nesse sentido, os conceitos e fluxos foram adaptados para que aderissem ao protocolo unificado de atendimento. Segundo o documento:

**“A gestão da informação em mobilidade urbana consiste em um conjunto de práticas nos níveis estratégico, tático e operacional, que se vale de capital humano e tecnológico para viabilizar a sistematização e o uso de informações relacionadas aos deslocamentos de pessoas e cargas, visando à tomada de decisão baseada em evidências e à busca pelo desenvolvimento em direção a cidades inteligentes e resilientes.” (BID e MDR, 2021)**

No contexto do presente trabalho, o processo de planejamento do protocolo unificado de atendimento deve considerar os três níveis: **estratégico, tático e operacional**. Também deve considerar o capital humano e tecnológico já existente, para potencializar a sistematização e uso das informações. A busca no longo prazo é por um transporte público sem violência sexual para todas as mulheres e meninas.

O processo de planejamento passa pelas etapas de **diagnóstico, formulação de ações, implementação e monitoramento**. Além disso, visto que indicadores permeiam todas essas etapas mencionadas anteriormente, é relevante pensá-los concomitantemente às etapas e níveis de tomada de decisão, bem como, é necessário pensar os dados que os compõem, desde a coleta, tratamento, disponibilização, formato e uso dos mesmos. Na referência utilizada, os níveis estratégico, tático e operacional permeiam toda a estrutura de etapas. Na presente proposta de estrutura conceitual foi feita uma simplificação: **o diagnóstico é pensado como nível estratégico; a formulação de ações como nível tático; e a implementação e monitoramento como níveis operacionais**.

O uso de dados no processo de planejamento é de exímia importância porque propicia segurança, confiança e credibilidade para uma tomada de decisão. Somado a isso, auxiliam na própria retroalimentação do processo, uma vez que subsidiam e se convertem em informações necessárias a todas as etapas, gerando indicadores para o monitoramento e avaliação do sistema. A figura 1



**Figura 1:** Fluxograma do método de desenvolvimento.

**Fonte:** Elaboração própria, adaptada de MDR e BID (2021).

Para nortear o processo de planejamento do protocolo unificado de atendimento, foi usado como referência o caderno técnico de Gestão da Informação (BID; MDR, 2021)<sup>5</sup>, que tem seu foco na mobilidade urbana. Trata-se de um guia para estruturar o planejamento da geração e análise de dados na mobilidade urbana e usar as informações para a tomada de decisões. O método adotado buscava balizar a construção de estratégias para o protocolo por meio da necessidade de embasar as tomadas de decisões em dados. Nesse sentido, os conceitos e fluxos foram adaptados para que aderissem ao protocolo unificado de atendimento. Segundo o documento:

**“A gestão da informação em mobilidade urbana consiste em um conjunto de práticas nos níveis estratégico, tático e operacional, que se vale de capital humano e tecnológico para viabilizar a sistematização e o uso de informações relacionadas aos deslocamentos de pessoas e cargas, visando à tomada de decisão baseada em evidências e à busca pelo desenvolvimento em direção a cidades inteligentes e resilientes.” (BID; MDR, 2021)**

No contexto do presente trabalho, o processo de planejamento do protocolo unificado de atendimento deve considerar os três níveis: **estratégico, tático e operacional**. Também deve considerar o capital humano e tecnológico já existente para potencializar a sistematização e uso das informações. No longo prazo, o objetivo é um transporte público sem violência sexual para todas as

mulheres e meninas.

O processo de planejamento passa pelas etapas de **diagnóstico, formulação de ações, implementação e monitoramento**. Além disso, visto que indicadores permeiam todas essas etapas mencionadas anteriormente, é relevante considerá-los concomitantemente às etapas e níveis de tomada de decisões. Ademais, é necessário considerar os dados que compõem tais indicadores, bem como sua coleta, tratamento, disponibilização, formato e utilização. Na referência utilizada, os níveis estratégico, tático e operacional permeiam toda a estrutura das etapas. Na presente proposta de estrutura conceitual, foi feita uma simplificação: **o diagnóstico é pensado como nível estratégico; a formulação de ações, como nível tático; e a implementação e monitoramento, como níveis operacionais**.

O uso de dados no processo de planejamento é de suma importância porque propicia segurança, confiança e credibilidade para a tomada de decisões. Os dados também auxiliam a retroalimentação do processo, uma vez que subsidiam e se convertem em informações necessárias a todas as etapas, gerando indicadores para o monitoramento e a avaliação do sistema. A figura 1 apresenta o fluxograma para a elaboração da estratégia conceitual proposta.

O **diagnóstico** consiste em reunir informações para se ter um panorama do estágio em que o município se encontra diante de determinado problema. Trata-se de uma etapa do nível **estratégico** que reflete o que o município deseja realizar em relação ao problema posto, ou seja, sua visão ideal. Logo, a partir do diagnóstico, são definidas diretrizes, princípios e objetivos que nortearão todas as outras etapas.

03.

# Estratégia conceitual

# 3.1

## Diagnóstico

Conforme ilustra a figura 1, o diagnóstico influencia a visão geral do sistema que se pretende construir, porque, a partir do diagnóstico realizado, é preciso adequar a visão para que o propósito geral seja atingido. Sem tal interação, há o risco de se propor um sistema inatingível.

Em princípio, o protocolo de encaminhamento de denúncias no transporte público é um instrumento capaz de reduzir a ocorrência de violência sexual no transporte público. Com base nisso, foram realizadas revisões bibliográficas, levantamentos de dados, reuniões e oficinas ao longo de todo o projeto com o propósito de criar um panorama do cenário atual de denúncias no transporte público no município de São Paulo.

A violência sexual no transporte público é um desafio conhecido pelas empresas prestadoras de serviços em São Paulo. Ao longo dos anos, foram desenvolvidos procedimentos para lidar com as ocorrências e denúncias. A tabela a seguir apresenta um resumo dos procedimentos e canais disponibilizados pela SPTrans, pela CPTM e pelo Metrô em agosto de 2021.

As informações contidas na tabela foram colhidas majoritariamente durante a oficina *on-line* realizada no dia 27/08/2021 com as instituições e empresas envolvidas no projeto.

EMPRESAS	SPTRANS	CPTM	METRÔ
<b>Canais de denúncia e/ou registro</b>	Canal 156 e acionamento de operadores no próprio ônibus.	Espaço Acolher, SMS e WhatsApp.	Espaço da Mulher, SMS denúncia e aplicativo Conecta.
<b>Protocolo (informações coletadas)</b>	Dados gerais: linha de ônibus; data e hora da ocorrência; sentido e placa ou prefixo do ônibus.  Dados da vítima: bilhete único é opcional.  Dados do agressor: características físicas do agressor e informação se é passageiro ou operador.	Dados gerais: local da importunação; se a vítima conhece o agressor; quantas vezes a vítima utiliza os serviços da CPTM por semana; finalidade do uso; se a vítima quer ir ou não ao distrito policial.  Dados da vítima: nome; idade; onde embarcou e se estava acompanhada.  Dados do agressor: nome; sexo; idade.	-
<b>Perfil de atendentes (gênero e capacitação)</b>	As atendentes do 156 são todas mulheres previamente capacitadas para casos relacionados à violência contra a mulher e demais assuntos relacionados a direitos humanos.	Os atendentes do Espaço Acolher são colaboradoras/es da própria CPTM de ambos os gêneros que passaram por treinamento prévio no Instituto Avon, parceiro da CPTM no combate à violência sexual.	As atendentes do Espaço da Mulher são colaboradoras do próprio Metrô, todas mulheres e voluntárias. Nos demais canais, isso varia de acordo com a disponibilidade de mulheres na empresa.
<b>Fluxo de encaminhamento de denúncias e/ou registros</b>	O 156 encaminha as denúncias e registros à SPTrans, que realiza a análise e o tratamento dos casos. Quando o abusador é um operador do sistema, a SPTrans envia comunicação à empresa, que deve se encarregar de aplicar as medidas necessárias contra tal operador. Quando o abusador é um passageiro, a SPTrans encaminha o caso à polícia e o registra no Centro de Operações (COP) para acompanhamento.  Se o operador for acionado (protocolo-padrão), ele deve encaminhar o caso à polícia, seja conduzindo o ônibus até a delegacia mais próxima ou abordando uma viatura que eventualmente encontrar pelo caminho.	Primeiro a vítima é acolhida e se acalma em um lugar reservado (Espaço Acolher). Se o agressor for detido, a vítima decide se quer ou não ir à delegacia; em caso positivo, os dois são encaminhados em veículos distintos.	O trabalho do Metrô é de detenção, contenção e encaminhamento da denúncia à Polícia Civil. O atendimento à vítima pode ser realizado no próprio Espaço da Mulher ou encaminhado a alguma delegacia da mulher na cidade. Outra opção é levar o caso à Delpom na estação Barra Funda.
<b>Acompanhamento de denúncias e/ou registros</b>	As ocorrências são centralizadas na Ouvidoria da SPTrans; e as respostas do órgão podem ser consultadas por meio da Central e do Portal 156.	Quando se envolve a polícia, os departamentos jurídico e de segurança da CPTM acompanham o caso até o fim. Internamente o acompanhamento é realizado pela Ouvidoria ou Comitê de Ética.	É de competência da Polícia Civil a realização de investigações pertinentes às denúncias.

Tabela 1: Procedimentos de atendimento à violência sexual em 2021.



Vale notar as convergências e divergências entre os protocolos atuais para a elaboração de boas práticas. Em relação ao espaço físico, a CPTM e o Metrô enfatizam a importância de locais dedicados ao atendimento das vítimas. A CPTM tem o maior número de locais, com 43 estações em toda a RMSp; e a SPTrans mantém um posto no Terminal Sacomã. As três empresas convergem no que diz respeito ao encaminhamento das denúncias à polícia. No entanto, o Metrô não monitora os casos ao longo do tempo.

Em termos de recebimento de denúncias, as três empresas operam canais diferentes. A SPTrans usa o canal 156; o Metrô tem aplicativo próprio e também recebe SMS; e a CPTM recebe mensagens de Whatsapp e SMS. Em relação aos dados, as três empresas ainda não coletam dados de raça. O Metrô não informou se coleta dados da vítima.

Portanto, considerando os tópicos destacados e o conteúdo da tabela 1, os seguintes aspectos serão considerados para a formulação de ações: **características do espaço físico destinado exclusivamente ao tratamento de casos de violência sexual; registro informando se o abusador é passageiro ou colaborador do sistema de transporte; registro informando se a vítima é passageira ou colaboradora do sistema de transporte; universalização dos canais de denúncia; priorização de mulheres no atendimento; e possibilidade de consulta pública das respostas às denúncias.**

O diagnóstico dos protocolos de atendimento à violência sexual no transporte coletivo do município de São Paulo indica que as empresas compreendem bem o tamanho do desafio e envidam esforços para tratar da questão. Entretanto, falta coordenação entre as empresas, além de entendimento sobre os impactos do racismo na violência contra as mulheres nos transportes. Ademais, as mulheres têm pouca confiança na efetividade das denúncias, e o número de registros de ocorrências pelas empresas está muito aquém da realidade.

Portanto, é importante compreender que, **antes de tudo, são necessárias mais denúncias.** Isso não implicaria um aumento na violência, mas sim uma maior precisão nos registros das ocorrências como reflexo de um bom protocolo de atendimento, o que poderia aumentar a confiança na punição de abusadores. Um protocolo desenvolvido em parceria com diferentes órgãos públicos e com a sociedade civil pode melhorar a efetividade das punições e, assim, oferecer mais segurança para todas as mulheres e meninas de São Paulo.

### 3.1.1. Marcos jurídicos

É importante que o protocolo de atendimento esteja em consonância com os planos setoriais da Prefeitura de São Paulo. Para tal, foi feito um levantamento de diferentes leis, decretos e planos que pudessem dialogar com a estratégia conceitual aqui apresentada. Os marcos jurídicos mapeados são: Plano de Mobilidade de São Paulo, Plano de Metas 2021–2024, Agenda 2030, Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial, Política Municipal de Saúde Integral da População Negra, Plano Municipal de Políticas para as Mulheres 2017–2020, Plano Municipal de Educação em Direitos Humanos e o Grupo de Trabalho para Elaboração de “Ações Contra a Violência de Gênero, Raça e Diversidade na Mobilidade Urbana”.

6. <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-56834-de-24-de-fevereiro-de-2016>.

O **Plano de Mobilidade de São Paulo**<sup>6</sup> (Decreto Municipal nº 56.834/2016) não faz menção a questões de violência sexual no espaço público, tampouco cita “gênero”, “mulher” ou questões raciais.

7. <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/governo/SEPEP/arquivos/pdm-versao-final-participativa.pdf>.

O **Plano de Metas 2021–2024**<sup>7</sup> traz duas metas interessantes que podem auxiliar na criação de alternativas para ações. A meta 18 (ampliar em 50% o número de atendimentos realizados nos equipamentos exclusivos para mulheres) envolve ações de reestruturação administrativa dos Centros de Referência da Mulher (CRMs) e Centros de Cidadania da Mulher (CCMs), diretamente ligados à Secretaria Municipal de Desenvolvimento e Assistência Social (SMADS) e à Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania (SMDHC). Os CRMs estão mais ligados à violência doméstica, ao passo que os Centros de Cidadania da Mulher são espaços de qualificação e formação em cidadania, nos quais mulheres de diferentes idades, raças e crenças podem se organizar e defender seus direitos sociais, econômicos e culturais, além de propor e participar de ações e projetos que estimulem a implementação de políticas de igualdade com o objetivo de potencializar, por meio do controle social, os serviços públicos existentes para atender às suas necessidades e às de sua comunidade<sup>8</sup>.

8. [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos\\_humanos/mulheres/rede\\_de\\_atendimento/index.php?p=209597](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/mulheres/rede_de_atendimento/index.php?p=209597).

A meta 31 (ampliar a capacidade da Guarda Civil Metropolitana (GCM) para a realização de ações protetivas para 2.500 mulheres vítimas de violência/ano) tem como ações: (a) criar um Cadastro Municipal Unificado de Vítimas de Violência na Cidade de São Paulo; (b) capacitar guardas civis metropolitanos para a atuação operacional em proteção a pessoas em situação de vulnerabilidade e risco pessoal; e (c) ampliar a carga horária mínima de conteúdos de políticas públicas de direitos humanos na formação inicial de guardas civis metropolitanos. Apesar de a meta se referir a casos de acompanhamento de violência doméstica, é possível considerar a GCM como parte interessada no protocolo unificado de atendimento, principalmente por meio do cadastro unificado de vítimas de violência.

9. [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/governo/arquivos/agenda\\_municipal\\_2030.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/governo/arquivos/agenda_municipal_2030.pdf).

Na **Agenda 2030**<sup>9</sup>, a meta 5.2 (eliminar todas as formas de violência de gênero nas esferas pública e privada, destacando a violência sexual, o tráfico de pessoas e os homicídios, e suas intersecções com raça, etnia, idade, deficiência, orientação sexual, identidade de gênero, territorialidade, cultura, religião e nacionalidade, em especial para as mulheres e meninas em situação de maior vulnerabilidade) tem os seguintes indicadores: 5.2.8. Denúncias de assédio sexual em ônibus públicos municipais (fontes: SPTrans e Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania); 5.2.9. Denúncias de assédio sexual formalizadas na Prefeitura (fontes: Comitê de Monitoramento e Avaliação da Política Institucional de Enfrentamento ao Assédio Sexual (Coassed) e Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania); e 5.2.10. Denúncias sobre assédio sexual formalizadas na Prefeitura finalizadas com aplicação de penalidade (fontes: Comitê de Monitoramento e Avaliação da Política Institucional de Enfrentamento ao Assédio Sexual (Coassed) e Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania).

O Objetivo de Desenvolvimento Sustentável (ODS) 16 tem seu foco em paz, justiça e instituições eficazes. Na agenda municipal, os indicadores da meta 16.1 (reduzir significativamente todas as formas de violência e as taxas de mortalidade relacionada em todos os distritos) concentram-se nas taxas de mortalidade. Foram propostos, como desafios remanescentes para uma futura etapa, indicadores referentes à violência sexual contra mulheres e crimes motivados por LGBTfobia. Por outro lado, a meta 16.7 (garantir a tomada de decisão responsiva, inclusiva, participativa, representativa e transparente em todos os níveis, por meio do fomento de espaços de participação mais democráticos e acessíveis) tem como indicadores a participação de mulheres negras e pessoas negras em cargos gerenciais no governo do município. Assim, a meta 16.7 indica que, além de considerar raça no elenco de formulação de ações, é importante também considerar os indicadores de participação da sociedade civil em todo o processo.

10. <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58526-de-23-de-novembro-de-2018>.

Ainda em relação a aspectos raciais, é importante citar o **Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial**<sup>10</sup> (Decreto Municipal nº 58.526/2018), que, em seu eixo 2 (enfrentamento à violência étnico-racial), tem como meta “expandir o atendimento em direitos humanos tendo em vista a prevenção e o enfrentamento ao racismo”, o que exige “aprimorar os Centros de Referência sob a perspectiva da infraestrutura e dos recursos humanos, além de divulgar os serviços nos canais de comunicação da Prefeitura de São Paulo”. O eixo 9 trata do controle e monitoramento social e diz ser necessário “consolidar mecanismos de coleta de dados sobre os quesitos raça/cor, orientação sexual e de gênero em todos os órgãos municipais”. O eixo 10 (comunicação) tem, entre suas metas, a “inserção nas campanhas publicitárias municipais da população negra e dos povos indígenas, com visibilidade às mulheres”.

O decreto norteia a formulação de ações que visem à coleta de dados, a campanhas de comunicação e ao treinamento e capacitação de pessoas.

11. <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-saude-2283-de-22-de-dezembro-de-2016>.

Ademais, a **Política Municipal de Saúde Integral da População Negra**<sup>11</sup>

(Portaria nº 2.283/2016-SMS) diz ser de responsabilidade do gestor municipal “oferecer atendimento humanizado e adequado à população negra levando em consideração suas vulnerabilidades a várias patologias provocadas pelo processo histórico de exclusão social, econômica, política e cultural a que está submetida”.

12. [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/politicas\\_para\\_as\\_mulheres/arquivos/1\\_Plano\\_SM-PM-pdf.pdf](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/politicas_para_as_mulheres/arquivos/1_Plano_SM-PM-pdf.pdf)

Apesar de sua validade ter expirado em 2020, vale mencionar o **Plano Municipal de Políticas para as Mulheres**<sup>12</sup> 2017–2020, cujo eixo 6 (direito à cidade e cidadania cultural) tinha o objetivo de “promover o acesso à cidade para mulheres por meio da prevenção da violência de gênero e da ocupação dos espaços públicos”. Tal eixo tinha duas metas: (1) “ampliar o programa de melhoria da iluminação pública nos espaços de maior incidência de violência contra a mulher”, cuja ação previa “fortalecer a participação das mulheres na indicação dos locais prioritários da melhoria da iluminação pública”; e (2) “realizar ações de combate do assédio sexual no transporte público”, cuja ação previa “realizar campanhas periódicas de divulgação da lei que permite às mulheres descerem fora do ponto de ônibus”.

13. <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-57503-de-06-de-dezembro-de-2016>.

Já o **Plano Municipal de Educação em Direitos Humanos**<sup>13</sup> (Decreto nº 57.503/2016) prevê, em sua ação programática 26: propor ações fundamentadas em princípios de convivência coletiva, para que não ocorram situações de preconceitos, discriminações, violências, abuso sexual, intimidação e punição corporal, incluindo procedimentos para a valorização da mediação de conflitos e modos pacíficos de lidar com a violência e a perseguição ou intimidação, por meio de processos participativos e democráticos. A partir do plano, é possível pensar em ações de longo prazo junto à Secretaria de Educação.

14. <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-mobilidade-e-transportes-smt-6-de-1-de-2021>.

Foi criado, em março de 2021, o **Grupo de Trabalho para Elaboração de “Ações Contra a Violência de Gênero, Raça e Diversidade na Mobilidade Urbana”**<sup>14</sup> (Portaria SMT.GAB nº 006 de 1º de março de 2021). É um grupo com participação de profissionais da Prefeitura de São Paulo e pessoas da sociedade civil indicadas nominalmente. No entanto, não há frequência de encontros, nem paridade racial na composição do grupo.

15. <http://www.capital.sp.gov.br/noticia/plano-de-seguranca-urbana-e-defesa-civil-municipal>.

Por fim, vale mencionar que a Prefeitura de São Paulo está desenvolvendo o **Plano Municipal de Segurança Urbana e Defesa Civil**<sup>15</sup>, que vai ditar as metas da Prefeitura nos campos de Segurança Urbana e Defesa Civil para os próximos dez anos. O plano é uma exigência da Lei Federal nº 13.675/2018, que cria a Política Nacional de Segurança Pública e Defesa Social (PNSPDS) e organiza o funcionamento dos órgãos responsáveis pela segurança pública.

Em consonância com o presente trabalho, vale destacar que um dos objetivos da PNSPDS é “IV - estimular e apoiar a realização de ações de prevenção à violência e à criminalidade, com prioridade para aquelas relacionadas à letalidade da população jovem negra, das mulheres e de outros grupos vulneráveis”.

A partir dos resultados das oficinas e do levantamento de marcos jurídicos, foi elaborada uma lista de organizações que podem ter interesse e devem estar envolvidas na elaboração do protocolo unificado de atendimento.

### 3.1.2. Partes interessadas

A questão da violência sexual no transporte público diz respeito à sociedade como um todo e não está restrita às empresas responsáveis pelo transporte público na capital. Órgãos públicos de diversas esferas podem e **devem** integrar o enfrentamento ao problema.

Um ponto importante que surgiu durante as oficinas é que o **envolvimento da alta direção das empresas e órgãos é fundamental para o sucesso de qualquer medida**. A alta cúpula precisa incentivar, apoiar e validar as ações para que os objetivos sejam alcançados.

A partir do diagnóstico desenvolvido até aqui, é importante considerar a participação de:

EMPRESAS DE TRANSPORTE	ÓRGÃOS DE JUSTIÇA
<p><b>CET</b> (Companhia de Engenharia de Tráfego);  <b>SPTTrans</b> (São Paulo Transporte S/A);  <b>CPTM</b> (Companhia Paulista de Trens Metropolitanos);  <b>EMTU</b> (Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos de São Paulo);  <b>Metrô</b> (Companhia do Metropolitano de São Paulo).</p>	<p><b>Defensoria Pública</b> do Estado de São Paulo;  <b>Ministério Público</b> do Estado de São Paulo;  <b>OAB</b> (Ordem dos Advogados do Brasil);  <b>Promotoria de Justiça</b>;  <b>TJSP</b> (Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo).</p>
SECRETARIAS MUNICIPAIS	ORGANIZAÇÕES DA SOCIEDADE CIVIL E ACADEMIA
<p><b>Secom</b> (Secretaria Especial de Comunicação);  <b>SMPED</b> (Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência);  <b>SMADS</b> (Secretaria Municipal de Assistência e Desenvolvimento Social);  <b>SMDHC</b> (Secretaria Municipal de Direitos Humanos e Cidadania);  <b>SME</b> (Secretaria Municipal de Educação);  <b>SMIT</b> (Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia/Coordenadoria de Inclusão Digital e Atendimento ao Cidadão: 156);  <b>SMJ</b> (Secretaria Municipal de Justiça);  <b>SMT/SETRAM</b> (Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito);  <b>SMSU-GCM</b> (Secretaria Municipal de Segurança Urbana).</p>	<p>Sociedade civil organizada ligada ao <b>transporte e mobilidade urbana</b>;  Sociedade civil organizada ligada a <b>dados e transparência</b>;  Sociedade civil organizada ligada a questões de <b>gênero</b>;  Sociedade civil organizada ligada a questões de <b>raça</b>;  Sociedade civil organizada ligada a questões de <b>violência</b>;  Sociedade civil organizada ligada a questões de <b>justiça</b>;  Sociedade civil organizada <b>em geral</b>;  <b>Municípios em geral</b>;  <b>Universidades</b>;  <b>Institutos de pesquisa</b>.</p>

**Tabela 2:** Órgãos e entes a serem considerados.

**Fonte:** Elaboração própria, 2021.

OUTROS ÓRGÃOS ESTADUAIS	ÓRGÃOS DE SEGURANÇA PÚBLICA
<b>Artesp</b> (Agência de Transporte do Estado de São Paulo); <b>STM</b> (Secretaria de Transportes Metropolitanos); <b>SEDS</b> (Secretaria de Desenvolvimento Social); <b>SEDPCD</b> (Secretaria de Direitos da Pessoa com Deficiência); <b>Secretaria de Justiça e Cidadania;</b>	<b>Delegacias de Defesa da Mulher;</b> <b>Polícia Civil</b> do Estado de São Paulo; <b>Polícia Militar</b> do Estado de São Paulo; <b>SSP</b> (Secretaria da Segurança Pública de São Paulo); <b>Juízas, juízes, delegadas, delegados;</b> <b>SPTC</b> (Superintendência de Polícia Técnico-Científica).

### 3.1.3. Visão, princípios, diretrizes e objetivos

Após o diagnóstico inicial, a visão foi atualizada para acomodar o cenário diagnosticado. A primeira visão de um protocolo unificado de encaminhamento de denúncias no transporte público é de que seria um instrumento capaz de reduzir a ocorrência de violência sexual no transporte público.

Considerando os aspectos levantados até aqui, é pertinente considerar que a visão do protocolo unificado de atendimento é **um conjunto de procedimentos que visa a reduzir as ocorrências de violência sexual no transporte público contra mulheres e meninas por meio do aumento e aprimoramento dos registros**. Espera-se que, ao longo do tempo, o protocolo ajude a reduzir a sensação, apreensão e medo da importunação sexual e do estupro; diminua a desigualdade de gênero e raça; e promova o acesso equânime de mulheres e meninas, sobretudo mulheres negras, ao transporte coletivo.

Com base nisso, foram elaborados princípios, diretrizes e objetivos para o protocolo unificado de atendimento.

## PRINCÍPIOS

O PROTOCOLO UNIFICADO TEM OS SEGUINTEs PRINCÍPIOS:

- **Acessibilidade universal nos canais, protocolo de denúncia e atendimento;**
- **Equidade no acesso de mulheres e meninas ao transporte público coletivo;**
- **Equidade de gênero e raça no sistema de transporte;**
- **Segurança e justiça nos deslocamentos das pessoas, sobretudo mulheres e meninas;**
- **Acolhimento humanizado e antirracista às vítimas de violência sexual;**
- **Emprego decente e seguro para as trabalhadoras da mobilidade urbana;**
- **Transparência, participação social e democratização do acesso à informação.**

## DIRETRIZES

O PROTOCOLO UNIFICADO TEM AS SEGUINTEs DIRETRIZES:

- **Acessibilidade universal nos espaços de acolhimento;**
- **Ampliação dos espaços de acolhimento em diversas regiões da cidade;**
- **Canais amigáveis para quem quiser denunciar;**
- **Publicação e divulgação do andamento dos processos das denúncias;**
- **Treinamento de toda equipe operacional que lida direta ou indiretamente com o público para acolhimento humanizado, antimachista e antirracista;**
- **Priorização de mulheres no atendimento;**
- **Empoderamento, valorização e visibilidade de colaboradoras (que também sofrem com a questão do assédio);**
- **Paridade de gênero e raça na composição das equipes, fóruns e conselhos;**
- **Promoção, uso e disseminação de dados abertos;**
- **Obrigatoriedade da coleta de dados de gênero e raça no protocolo.**

## OBJETIVOS

O PROTOCOLO UNIFICADO TEM OS SEGUINTEs OBJETIVOS:

- **Universalizar os canais de denúncia;**
- **Padronizar a linguagem;**
- **Manter pelo menos um canal emergencial gratuito com acessibilidade universal 24h por dia em cada instituição/empresa;**
- **Aumentar o conhecimento da população em geral sobre denúncia de violência sexual no transporte e no espaço público;**
- **Aumentar o registro das ocorrências de violência sexual no transporte público;**
- **Reduzir a sensação de impunidade;**
- **Aumentar a quantidade de processos penais contra abusadores;**
- **Promover a integração de dados entre organizações;**
- **Promover a divulgação de dados abertos para uso geral da sociedade civil.**

Tabela 3: Princípios, diretrizes e objetivos.

Fonte: Elaboração própria, 2021.

### 3.1.4. Indicadores em nível estratégico

A partir dos objetivos do protocolo unificado de atendimento, foram traçados alguns indicadores estratégicos para a tomada de decisões baseada em evidências no âmbito da cúpula do poder municipal.

A definição de medidas claras, objetivas e estruturadas de forma sistemática constitui uma prática de enorme valor na gestão da mobilidade urbana, e uma boa gestão da informação cumpre um papel fundamental para tal (MDR; BID, 2021). É importante que os indicadores tenham relevância para a formulação de políticas públicas, sejam adequados para a análise e sejam mensuráveis em termos de recursos e periodicidade. **Alguns indicadores podem ser mensurados por cada modo de transporte, mas considerar o sistema como um todo é crucial para o desenvolvimento de um atendimento humanizado, com caráter antissexista e antirracista.**

OBJETIVOS	INDICADORES ESTRATÉGICOS
Universalizar os canais de denúncia.	Quantidade de vítimas atendidas (total e por modo de transporte), com desagregação por gênero e raça.
Padronizar a linguagem.	Elaboração do protocolo no nível operacional.
Manter pelo menos um canal emergencial gratuito com acessibilidade universal 24 horas por dia em cada instituição/empresa.	Quantidade de denúncias por testemunhas (total e por modo de transporte).
Aumentar o conhecimento da população em geral sobre denúncia de violência sexual no transporte e no espaço público.	Percentual da população que conhece os canais de denúncia, com desagregação por gênero e raça.
Aumentar o registro das ocorrências de violência sexual no transporte público.	Número de registros de violência sexual no transporte público total, com desagregação por modo de transporte e por canais de atendimento.
Reduzir a sensação de impunidade.	Percentual de mulheres e meninas que sentem medo de importunação sexual, com desagregação por gênero e raça.
Aumentar a quantidade de processos penais contra abusadores.	Quantidade de casos processuais publicados (total e por modo de transporte); quantidade de condenações penais (total e por modo de transporte).
Promover a integração de dados entre organizações;	Criação de fóruns e conselhos.
Promover a divulgação de dados abertos para uso geral da sociedade civil.	Pedidos de lei de acesso à informação; <i>download</i> dos dados disponibilizados.

Tabela 4: Indicadores estratégicos.

A coleta de dados para a elaboração de indicadores é, portanto, uma atividade importante para a formulação de ações.



## 3.2

# Formulação de ações

A partir do diagnóstico realizado na etapa anterior, fundamentado por diretrizes, princípios, objetivos e uma visão de resolução do problema posto, esta etapa visa à elaboração de ações que guiem o município rumo a tal visão.

Assim como no diagnóstico, a formulação de ações pode ser dividida em duas frentes: **atendimento da vítima logo após a ocorrência e acompanhamento de denúncias.**

No que diz respeito ao atendimento da vítima logo após a ocorrência, é importante que haja, em todos os modos de transporte, algum local seguro de acolhimento humanizado, antimachista e antirracista à vítima, para que ela tenha um local de cuidado e possa contatar alguém de sua confiança. Como já existe esse espaço nas três empresas, é de suma importância **ampliar os espaços de acolhimento em diversas regiões da cidade**, contemplando múltiplas estações, terminais e pontos finais.

Alguns grupos de mulheres são ainda mais vulneráveis, como é o caso das pessoas com deficiência (PcDs), as pessoas de baixa renda, as idosas e as meninas. É importante que haja um treinamento mínimo para garantir que qualquer pessoa do quadro de funcionários saiba como acolhê-las, bem como a quem recorrer/encaminhar denúncias de violência sexual da forma mais rápida e assertiva possível. Outra ação urgente a ser tomada nesse sentido é **capacitar as equipes de todas as empresas (especialmente no que tange à interseccionalidade e ao combate ao racismo)** com cursos modulares obrigatórios sobre os procedimentos do protocolo, os canais de denúncia e outros aspectos relacionados. Tal capacitação deve ser oferecida a todas as pessoas da equipe, inclusive aquelas que não lidam diretamente com o público.

No que diz respeito ao encaminhamento de denúncias, uma questão urgente para quem quer fazer uma notificação é a promoção de canais amigáveis de denúncia. **É importante implementar acessibilidade universal nos canais** (instruções em braile, Libras e demais sistemas de comunicação acessível *on-line*) para que qualquer pessoa que testemunhe atos de violência sexual possa denunciá-los. Além disso, é necessário que a comunicação durante o processo de denúncia seja mais objetiva e diversa.

Priorizar a presença de mulheres no atendimento é uma ação fundamental para aumentar a empatia e aceitação das denúncias de forma mais dinâmica.

Segundo um levantamento realizado no *Estudo de Linha de Base de Gênero e Transporte em São Paulo, Brasil*, há uma enorme discrepância entre o número de colaboradoras e o total de pessoas empregadas pelas empresas de transporte em São Paulo. Isso dificulta a priorização de mulheres para funções de atendimento, mas também se traduz em uma possível ação em um plano macro: **contratar mais mulheres, sobretudo mulheres negras**, para trabalhar na área de mobilidade urbana. Além disso, outra ação a ser realizada concomitantemente é a de **treinar mais mulheres para ocupar esses cargos**.

Adicionalmente, **criar um canal emergencial disponível 24 horas por dia em cada empresa** (para denúncias telefônicas) e **universalizar o acesso à internet** (com redes *wi-fi* em ônibus, trens, metrô, estações e terminais) é fundamental para que as pessoas tenham acesso constante a esses canais e, assim, haja um aumento no número de denúncias.

Considerando a discrepância entre o número de denúncias registradas e a real situação vivenciada pelas mulheres no que diz respeito à violência sexual no transporte, torna-se evidente que muitas vítimas são coibidas a não dar seguimento à denúncia, seja pelas condições emocionais do momento ou, ainda, pela naturalização desse tipo de crime e pela sensação de impunidade. Além disso, por variados motivos, as testemunhas também não denunciam tais atos. Dessa forma, **fazer campanhas que incentivem as vítimas e testemunhas a denunciarem tais atos** é uma ação urgente a ser tomada para que os casos sejam levados adiante e os agressores sejam devidamente punidos.

Na mesma linha do raciocínio acima, é fundamental que todas as pessoas sejam instigadas a denunciar, testemunhar e identificar os abusadores em casos de violência sexual no transporte público coletivo para alcançar o aumento desejado do número de registros e, conseqüentemente, de processos penais contra os agressores. Portanto, **campanhas que encorajem mais pessoas a identificar os abusadores** constituem outra ação primordial. Para o acompanhamento de indicadores, são necessárias **pesquisas que mensurem os conhecimentos da população sobre os procedimentos de denúncia e sobre a sensação de medo no transporte público**.

Com vistas a reduzir a sensação de impunidade dos agressores, é urgente que haja publicidade, acessível ao público em geral, sobre os processos e o desenrolar dos casos, para que mais pessoas possam acompanhá-los. Uma sugestão é **implementar novos canais de comunicação, como um “Jornal do Transporte Público” mensal** (baseado no Jornal do Ônibus) que reúna, em uma mesma seção, os processos e seus respectivos *status* e que seja publicado nos sites e redes sociais das empresas, além de distribuídos em terminais e estações estratégicas.

Para aumentar a quantidade de processos penais contra abusadores, são necessários dados confiáveis e bem-estruturados sobre as ocorrências de violência sexual no transporte. Além disso, dados extraídos e desenvolvidos dessa forma também contribuem para a construção de indicadores que sirvam como base para tomadas de decisões baseadas em evidências. Logo, **elaborar protocolos para a coleta de dados** é uma ação essencial que as empresas devem adotar para aumentar as denúncias de violência sexual.

**Criar fóruns e conselhos com encontros frequentes** entre os órgãos mapeados como partes interessadas é importante para dar continuidade e aprimorar os processos.

Em consonância com a ação citada acima, há de se estruturar uma paridade de gênero e raça não somente nas equipes, mas também nos fóruns e conselhos. **Uma vez que o cerne do protocolo é um atendimento interseccional focado na equidade de gênero e no antirracismo, é importante que haja paridade racial em todos os níveis de debate, desde a participação popular até os mais altos níveis de gestão estratégica e tomada de decisões. Isso ajudará a garantir que os debates sejam mais plurais e diversos e considerem a necessidade e os interesses dos grupos sociais mais afetados.** Portanto, é importante **determinar a proporção mínima de pessoas negras por gênero** nos espaços de diálogo.

### **3.2.1. Estrutura de governança**

Dada a pluralidade de partes interessadas na questão da violência sexual no transporte público, debater a governança do protocolo unificado de atendimento é de suma importância em âmbito municipal. É necessário ter engajamento e comunicação entre as equipes, considerando diversas esferas governamentais e estruturas administrativas, tais como as empresas de transporte coletivo, as secretarias, o sistema de justiça e a polícia.

**É importante ressaltar que ter um canal único de denúncia foi considerado algo válido** durante as oficinas; no entanto, em termos de viabilidade, optou-se por um protocolo padronizado entre os diferentes canais que permita a consolidação de dados de forma unificada. A baixa viabilidade do canal unificado passa, além de questões tecnológicas, por questões de governança dos diversos órgãos envolvidos.

**A governança é, de fato, um pilar que precisa ser debatido entre todas as partes interessadas.** Atualmente, é necessário o protagonismo de um órgão (ou alguns órgãos), visto que o problema da violência sexual no transporte

público é complexo e histórico. **Isso requer uma liderança** que compreenda e consolide os processos existentes para, somente então, conduzir a estruturação do protocolo unificado.

A criação dos fóruns e conselhos indicados na formulação de ações também é um caminho para a construção de uma governança compartilhada, mas é necessário escolher um ou poucos órgãos para a responsabilização e condução ao longo do tempo. Dado o envolvimento e protagonismo da SPTrans e da SMT no desenvolvimento deste estudo e considerando os conhecimentos acumulados historicamente e ao longo do processo, essas organizações, parecem estar em melhores condições de liderar as implementações necessárias ao protocolo unificado de atendimento à violência sexual no transporte público no município de São Paulo.

Isso não diminui a importância da participação de outras organizações e instâncias. A atribuição de responsabilidades pela governança é um reconhecimento dos trabalhos e esforços já desenvolvidos, compatíveis com os desafios e a grandiosidade da questão a ser enfrentada. Todavia, vale destacar que é impreterível a participação das partes interessadas identificadas.

### **3.2.2. Indicadores em nível tático**

Os indicadores em nível tático devem estar ligados à avaliação das ações. O acompanhamento desses indicadores permite entender e tomar decisões para a efetivação das ações.

<b>AÇÕES</b>	<b>INDICADORES TÁTICOS</b>
Ampliar os espaços de acolhimento em diversas regiões da cidade.	Inauguração de novos espaços de acolhimento, com desagregação por ano, por regiões da cidade e por modo de transporte.
Capacitar a equipe colaboradora de todas as empresas a partir de um viés interseccional de gênero e raça.	Quantidade de horas de curso de capacitação ministradas.
Implementar uma linguagem acessível.	Quantidade de horas de treinamento sobre linguagem acessível.
Contratar mais mulheres, especialmente mulheres negras.	Quantidade de vagas criadas e editais publicados (total e por modo de transporte).

AÇÕES	INDICADORES TÁTICOS
Treinar mais mulheres para ocupar funções de liderança, especialmente mulheres negras	Quantidade de mulheres por raça/cor treinadas, por empresa.
Criar canal emergencial 24 horas por dia em cada empresa.	Quantidade de empresas com canais acessíveis 24 horas por dia.
Universalizar o acesso à internet.	Quantidade de pontos de acesso à internet (em funcionamento e dados acumulados), com desagregação por ano e por modo de transporte.
Fazer campanhas que incentivem as pessoas a serem testemunhas.	Quantidade de campanhas elaboradas, com desagregação por ano e por modo de transporte.
Fazer campanhas para que mais pessoas identifiquem os abusadores.	Quantidade de campanhas elaboradas, com desagregação por ano e por modo de transporte.
Mensurar o conhecimento da população sobre os procedimentos de denúncia e sobre a sensação de medo no transporte público, por meio de pesquisa.	Pesquisas realizadas com a população, com desagregação por ano e por modo de transporte.
Implementar novos canais de comunicação, como o “Jornal do Transporte Público” mensal.	Quantidade de comunicações elaboradas por ano; número de folhetos impressos por mês.
Elaborar protocolos para a coleta de dados.	Protocolo de coleta de dados publicado em documento conjunto dos órgãos envolvidos.
Criar fóruns e conselhos com encontros frequentes.	Quantidade de encontros, por semestre; percentual de membros presentes por ano.
Determinar a proporção mínima de mulheres e pessoas negras.	Percentual de mulheres e de pessoas negras nos fóruns e conselhos.

Tabela 5: Indicadores táticos.

## 3.3

# Implementação e monitoramento

Para as ações de implementação e monitoramento, é necessário que os dados gerados permitam tomar decisões baseadas em evidências.

Como dito anteriormente, o foco do presente documento é uma estratégia conceitual, não sendo possível ainda detalhar itens operacionais. Apesar disso, já foram identificadas algumas tarefas necessárias para o bom andamento da implementação e do monitoramento.

Visando à padronização da linguagem entre diferentes meios de transporte e a facilitação dos registros de violência sexual no transporte, duas tarefas são necessárias em nível operacional: (1) **padronizar a nomenclatura dos veículos**, dado que diferentes modos de transporte adotam termos diferentes (carro, vagão etc.), o que confunde as pessoas usuárias; e (2) **exibir o número do veículo** (ou vagão, no caso de trens) em locais mais acessíveis às pessoas usuárias, visto que esse é um dado de coleta fundamental para o protocolo.

Visando a aumentar o conhecimento da população em geral sobre denúncias de violência sexual no transporte e no espaço público, é primordial que o tema passe a ser pautado e tratado como realmente é: uma constante na vida das mulheres. Para tal, são necessárias ações de conscientização permanentes. Nesse sentido, é urgente e relevante **promover campanhas de divulgação contínuas, com novas peças de comunicação e ações renovadas frequentemente** que influenciem e permeiem o cotidiano da população.

Com o intuito de promover a integração de dados entre diferentes organizações e garantir sua padronização, manuseio facilitado e posterior divulgação, é necessário que duas tarefas prioritárias sejam efetivadas: (1) **compatibilizar as nomenclaturas e formulários entre as empresas**; e (2) **compatibilizar as estruturas dos bancos de dados**.

Complementando as tarefas acima descritas, é de suma importância promover a divulgação de dados abertos para uso geral e diversificado da sociedade civil. Portanto, é necessário **estabelecer um cronograma e um fluxo de divulgação dos dados**.

Os indicadores são de extrema importância no nível operacional, pois refletem diretamente os resultados das ações implementadas.

### 3.3.1. Indicadores em nível operacional

A violência sexual no transporte público ocorre em todos os modos de transporte coletivo e em todos os horários. Para um melhor enfrentamento do problema, sempre que possível, os indicadores devem ser regionalizados, temporalizados, recortados por variáveis sociodemográficas e mapeados por modo de transporte.

Alguns dados **devem constar em todos os formulários:** (1) dados das vítimas e dos abusadores desagregados por gênero, raça e idade e informando se eram operadoras/es ou passageiras/os; e (2) dados do evento: data e hora da ocorrência; nome/número da linha de metrô, trem ou ônibus; nome da estação e/ou local da importunação (ponto de ônibus, estação, dentro do veículo). Assim, os indicadores operacionais devem ser pensados considerando as possibilidades de análise desagregadas.

AÇÕES	INDICADORES OPERACIONAIS
Ampliar os espaços de acolhimento em diversas regiões da cidade.	Quantidade de registros de violência sexual no transporte público, com desagregação por idade, gênero, raça, modo de transporte e região.
Capacitar a equipe colaboradora de todas as empresas.	Quantidade de funcionárias e funcionários que recebem treinamento em todos os órgãos envolvidos, inclusive reciclagem, por mês; percentual de ocorrências de violência sexual no transporte público por operadores-abusadores em relação ao total de ocorrências por modo de transporte.
Implementar uma linguagem acessível.	Quantidade de atendimentos feitos em Libras e outras linguagens inclusivas, com desagregação por canal de denúncia e por modo de transporte.
Contratar mais mulheres, especialmente mulheres negras.	Percentual de mulheres no corpo técnico e diretivo das organizações por ano; percentual de ocorrências de violência sexual no transporte público por trabalhadoras da área (operadoras) em relação ao total de ocorrências.
Treinar mais mulheres para ocupar funções de liderança, especialmente mulheres negras.	Percentual de mulheres brancas e negras em cargos de liderança, por empresa.
Criar canal emergencial 24 horas por dia em cada empresa.	Quantidade de denúncias de testemunhas, com desagregação por empresa e por mês.
Universalizar o acesso à internet.	Percentual de veículos com acesso à internet, com desagregação por ano e por modo de transporte.
Fazer campanhas que incentivem as pessoas a serem testemunhas.	Quantidade de testemunhas por mês e por modo de transporte.
Fazer campanhas para que mais pessoas identifiquem os abusadores.	Quantidade de abusadores identificados após a ocorrência por mês.
Mensurar o conhecimento da população sobre os procedimentos de denúncia e sobre a sensação de medo no transporte público, por meio de pesquisa.	Percentual da população que conhece o protocolo de denúncia; percentual de mulheres e meninas que sentem medo de violência sexual no transporte público; percentual de mulheres e meninas que confiam na efetividade da denúncia.

**Tabela 6:** Indicadores operacionais.

AÇÕES	INDICADORES OPERACIONAIS
Implementar novos canais de comunicação, como o “Jornal do Transporte Público” mensal.	Quantidade de casos processuais publicados (total e por modo de transporte); quantidade de condenações penais (total e por modo de transporte);
Elaborar protocolos para a coleta de dados.	Quantidade de pedidos de lei de acesso à informação e downloads dos dados disponibilizados.
Criar fóruns e conselhos com encontros frequentes.	Percentual de mulheres nos fóruns e conselhos; quantidade de reuniões com a participação da sociedade civil
Determinar a proporção mínima de mulheres e pessoas negras.	Percentual de mulheres e de pessoas negras nos fóruns e conselhos.

A tabela 6 contém indicadores importantes, mas vários outros podem ser identificados e criados ao longo da implementação e monitoramento do protocolo unificado.

Vale destacar, mais uma vez, que o protocolo unificado de atendimento é um conjunto de procedimentos que visa a reduzir as ocorrências de violência sexual no transporte público contra mulheres e meninas, sobretudo negras, por meio do aumento e aprimoramento dos registros. A maioria dos indicadores propostos visam a aumentar e aprimorar os registros, ao passo que alguns pretendem verificar a sensação de segurança de mulheres e meninas no transporte público. Espera-se que, com o aprimoramento dos registros e o aumento de punições, a violência, de fato, diminua.

Construído a partir da estrutura proposta, o protocolo unificado é um importante gerador de dados e informações. A coleta de dados deve ser uma atividade constante em todo o protocolo. **Alguns dados são derivados do próprio sistema, ao passo que outros exigem ações específicas de coleta.** Por exemplo, a “quantidade de registros de violência sexual no transporte público, com desagregação por idade, gênero, raça, modo de transporte e região” é derivada da implementação, e o “percentual da população que conhece o protocolo de denúncia” demanda a elaboração de uma pesquisa própria.



04.

# Perspectivas e próximos passos

O trabalho aqui desenvolvido faz parte de um contexto mais amplo em que já vêm sendo debatidas, nos últimos anos, as especificidades de gênero nos sistemas de transporte de São Paulo. Com a evolução das fases do estudo, foi dado um passo fundamental com a inclusão de uma perspectiva interseccional para se analisar a mobilidade a partir de uma visão de gênero e raça.

Tendo em vista que o número de denúncias de violência sexual no transporte público é inferior à realidade atual e considerando os desafios relacionados à pouca efetividade da resolução e punição dos casos denunciados, pretendeu-se, aqui, construir uma estrutura conceitual e elaborar recomendações para a estratégia de um projeto-piloto de protocolo unificado de atendimento para casos de violência sexual no transporte público coletivo de São Paulo.

Foi cumprido o objetivo de se conceber uma estratégia conceitual de protocolo unificado para casos de violência sexual no transporte público, com um olhar interseccional de gênero e raça na mobilidade. A partir desse produto, a Prefeitura de São Paulo e as empresas envolvidas no projeto têm um vasto material a ser analisado e posto em prática com estratégias, táticas e operações bem definidas.

Os passos a seguir devem ser implementados pelas partes interessadas para que o projeto-piloto do protocolo unificado de atendimento possa ser implementado.

**1. Sensibilização e envolvimento:** embora as equipes técnicas das empresas de transporte público de São Paulo já tenham se envolvido ao longo deste projeto, ainda será necessário sensibilizar e envolver pessoas em cargos de alta hierarquia/direção/tomada de decisões nas empresas e demais instituições/órgãos de diversas esferas do poder público para apoiar não apenas o desenvolvimento do projeto-piloto, mas, sobretudo, sua implementação.

**2. Equipe técnica:** para a formulação, concepção, implementação, monitoramento e avaliação do projeto-piloto, será preciso formar uma equipe multidisciplinar composta, pelo menos, de técnicos especialistas no desenvolvimento de projetos-piloto e em questões de interseccionalidade de gênero e raça, violência contra a mulher e tecnologia. Essa será a equipe responsável por materializar o projeto-piloto para a fase de testes e ajustes do projeto final.

**3. Releitura dos produtos do projeto Transporte para Todas:** após a formação da equipe de desenvolvimento e a definição dos espaços de cooperação, será importante que todas e todos os participantes revisem o conteúdo debatido e registrado ao longo do projeto Transporte para Todas, para que, assim, possam contemplar os desejos e necessidades mapeados para o desenvolvimento do projeto-piloto.

**4. Prototipação do projeto:** a partir dos produtos elaborados no âmbito do projeto Transporte para Todas, a equipe de formulação deve elaborar o projeto; definir as tecnologias e plataformas de monitoramento de dados a serem utilizadas; e selecionar e operacionalizar os indicadores de monitoramento e avaliação. Durante esta etapa, o projeto deve sair da “prancheta” e ser executado conforme as tecnologias escolhidas.

**5. Implementação em fase de testes:** o projeto deve ser implementado em todo o sistema de transporte público de São Paulo para uma fase inicial de testes. O poder público precisa dar publicidade e informar a população sobre a operação do sistema em fase de testes para posteriores ajustes e implementação final.

**6. Monitoramento, avaliação e ajustes:** após a fase de testes, possíveis erros ou desvios detectados devem ser corrigidos para a implementação final.

**7. Operação em caráter definitivo:** a partir desse momento, o novo sistema deve funcionar em caráter definitivo e ser monitorado e reavaliado constantemente, e os dados por ele gerados devem ser divulgados e monitorados pelo poder público e pela sociedade.

Em todos os próximos passos para a construção, implementação e operação do protocolo unificado de denúncias do transporte público de São Paulo, será fundamental garantir a paridade de gênero e raça em todas as suas etapas. Da mesma forma, é imprescindível que se considere a perspectiva da interseccionalidade de gênero e raça de modo que o projeto atente, de fato, às necessidades e aos interesses de todas as mulheres, especialmente as mais vulneráveis na sociedade brasileira: as mulheres negras.

Acreditamos que a implementação do protocolo unificado de denúncias possa viabilizar tais mudanças e culminar, no longo prazo, na criação de um canal unificado. Um protocolo baseado em dados pode favorecer a integração de tecnologias, dado que as empresas trabalharão com informações padronizadas e compatibilizadas. Além disso, o aprendizado adquirido ao longo do processo ajudará a maturar aspectos de governança que, no momento, carecem de atenção.

# 05.

# Referências bibliográficas

BANCO INTERAMERICANO DE DESENVOLVIMENTO; MINISTÉRIO DO DESENVOLVIMENTO REGIONAL. **Gestão da Informação**. Brasília, DF: IABS, 2021. Disponível em: <https://multiplicidademobildade.com.br/wp-content/uploads/2021/09/CTR-Gestao-da-Informacao.pdf>. Acesso em: 29 de setembro de 2021.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Centros de Cidadania da Mulher (CCMs)**. Disponível em: [https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos\\_humanos/mulheres/rede\\_de\\_atendimento/index.php?p=209597](https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/direitos_humanos/mulheres/rede_de_atendimento/index.php?p=209597).

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Decreto Municipal nº 56.834/2016 de 24 de fevereiro de 2016**. Plano de Mobilidade de São Paulo. p. 8. São Paulo, SP, 2016. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-56834-de-24-de-fevereiro-de-2016/consolidado>.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Decreto nº 57.428 de 1º de novembro de 2016. Plano Municipal de Políticas para as Mulheres 2017–2020**. p. 23. São Paulo, SP, 2016. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-57428-de-01-de-novembro-de-2016/>. Acesso em: 20 de outubro de 2021.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Decreto nº 57.503 de 6 de dezembro de 2016**. Institui o Plano Municipal de Educação em Direitos Humanos – PMEDH. 2016. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-57503-de-06-de-dezembro-de-2016>.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Decreto Municipal nº 58.526/2018 de 23 de novembro de 2018**. Plano Municipal de Promoção da Igualdade Racial. p. 13. São Paulo, SP, 2018. Disponível em: <https://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/decreto-58526-de-23-de-novembro-de-2018>. Acesso em: 20 de outubro de 2021.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Lei Municipal nº 16.817 de 2 de fevereiro de 2018**. Agenda Municipal 2030. p. 459. São Paulo, SP, 2020. Disponível em: <https://www.capital.sp.gov.br/noticia/prefeitura-publica-agenda-municipal-2030-para-o-desenvolvimento-sustentavel-da-onu>. Acesso em: 20 de outubro de 2021.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Plano de Segurança Urbana e Defesa Civil Municipal**. Disponível em: <http://www.capital.sp.gov.br/noticia/plano-de-seguranca-urbana-e-defesa-civil-municipal>.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Portaria SMS nº 2283/2016**. Institui a Política Municipal de Saúde Integral da População Negra. 21 de dezembro de 2016.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Portaria SMT.GAB nº 006 de 1º de março de 2021**. Constitui Grupo de Trabalho para elaboração de “Ações Contra a Violência de Gênero, Raça e Diversidade na Mobilidade Urbana”. 2021. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-mobilidade-e-transportes-smt-6-de-1-de-marco-de-2021/consolidado>.

PREFEITURA DO MUNICÍPIO DE SÃO PAULO. **Programa de metas 2021–2024**. 2021. Disponível em: <https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/governo/SEPEP/arquivos/pdm-versao-final-participativa.pdf>.

SILVA, Luiza de Medeiros. **Assédio sexual contra mulheres em transporte público: Das passageiras à empresa**. 68 f. São Carlos: Universidade Federal de São Carlos, 2018. Disponível em: [https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id\\_trabalho=6817542](https://sucupira.capes.gov.br/sucupira/public/consultas/coleta/trabalhoConclusao/viewTrabalhoConclusao.jsf?popup=true&id_trabalho=6817542). Acesso em: 29 de setembro de 2021.

# 06.

# Anexos

atividades c.1.4.a, oficina “exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias”; e c.1.4.b, oficina “coleta de insumos para concepção de projeto-piloto de unificação de canais e/ou protocolos



## 5.1.

# OFICINA C.1.4.a: Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias

### 5.1.1. Objetivos e concepção da oficina participativa

Realizamos uma oficina participativa virtual, cujo objetivo foi ampliar o entendimento e **sensibilizar os participantes sobre as barreiras enfrentadas por usuárias para denunciar casos de assédio e sua descrença na resolução de tais casos**. A expectativa era:

- Estabelecer um entendimento comum entre as e os participantes sobre a importância da interseccionalidade para a aceitação e resolução de denúncias;
- Sensibilizar as e os participantes sobre a percepção de baixa confiabilidade no processo de denúncias, já que as usuárias acreditam que a resolução dos casos não é priorizada; falta retorno/encaminhamento; e os abusadores não são punidos;
- Listar opções de metodologias/pesquisas possíveis para avançar no entendimento sobre o desafio da confiabilidade no sistema de denúncia e monitorar o grau de predisposição das mulheres para denunciar; e
- Elencar as ações necessárias (nas fases de treinamento e recepção das denúncias) para o avanço na resolução dos casos e na punição dos abusadores.

A oficina contou com a participação de atrizes e atores do poder público. Todas as pessoas foram indicadas pela Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito de São Paulo e pelo ITDP Brasil.

A oficina — realizada na plataforma Zoom das 9h às 12h do dia 25 de agosto de 2021 — foi gravada para que seu conteúdo pudesse ser usado na elaboração deste relatório.

## **5.1.2. Atividades e resultados**

### **MOMENTO INICIAL | BOAS-VINDAS**

O momento inicial teve por objetivo dar boas-vindas ao grupo, permitir que as pessoas participantes se conhecessem e criar um ambiente propício para o trabalho em grupo. As boas-vindas foram sucedidas por breves falas institucionais de representantes do Banco Mundial e da Prefeitura Municipal de São Paulo. Em seguida, foram apresentados os objetivos da oficina, os momentos estruturadores do encontro e a metodologia de trabalho, que contou com momentos de troca ampliada em plenária e interações mais profundas nas atividades em subgrupos.

Às pessoas participantes, foi pedido que seguissem a ordem de inscrição para falar disponível no chat da plataforma Zoom; que procurassem fazer falas objetivas e sucintas; e que registrassem suas ideias por escrito, em frases completas e sucintas, nos locais de registro adequados apresentados pela facilitadora.

### **APRESENTAÇÃO DE PARTICIPANTES**

Cada participante se apresentou de forma breve, dizendo seu nome, a instituição em que trabalhava e seu cargo.

### **MOMENTO 1 | OPINIÕES DAS USUÁRIAS DO TRANSPORTE**

Após as boas-vindas, iniciamos as atividades principais da oficina.

O momento 1 teve por objetivo **contextualizar as e os participantes sobre a percepção das usuárias do transporte público quanto à inefetividade das denúncias de casos de abuso sexual no transporte**. A moderadora falou brevemente sobre a percepção registrada na pesquisa de grupos focais realizada anteriormente, em que as mulheres afirmaram que o assédio no transporte é uma experiência vivenciada por todas as mulheres e debateram os maiores desafios para superar o problema, bem como as soluções possíveis e desejadas para coibir assédios.

Em seguida, a moderadora apresentou um **painel de “toró de ideias”** (*brainstorming*) para registrar a opinião das e dos participantes sobre **quais eram, no ponto de vista das usuárias, os principais desafios enfrentados por mulheres ao denunciar assédios sofridos no transporte público**.

Os resultados individuais eram compartilhados no painel em tempo real com a plenária, e a moderadora os lia à medida que surgiam.

### **Para você, no ponto de vista das usuárias, quais desafios as mulheres encontram ao fazer denúncias dos assédios sofridos no transporte público?**

- Desrespeito ao denunciar
- Não ter provas suficiente para seguir com um processo
- Não saber quem pode ajudar - indiferença
- Não confiar no sistema
- Como identificar os canais adequados para a denúncia;
  - Como acompanhar a denúncia;
  - Sensação agressor de impunidade
- Vergonha da situação ocorrida
- Descrédito por parte até mesmo da polícia. Impunidade do país é geral
- Medo de parecer que está exagerando
- Encontrar com o mesmo agressor outras vezes
- Não acreditar no processo e saber que a pessoa vai sair impune
- Se a denúncia vai servir para pegar o agressor
- Saber onde procurar as autoridades em cada situação (dentro do veículo, na plataforma ou ponto de parada do ônibus, numa estação de metrô ou ônibus, etc.)
- Preconceito e machismo
- Não saber para quem ou como denunciar
- Ser reconhecida de fato como vítima.
- Falta de compreensão
- Preconceito e dificuldade em encontrar pessoas disponíveis para ajuda
- Os desafios encontrados são segurança e sigilo, exposição e falta de acolhimento
- Se emfrontar ao que pensarão aquelas pessoas que atendem às mulheres

**Figura 2:** Registro do painel de “toró de ideias” realizado com uso da ferramenta Slido.

**Fonte:** Oficina C.1.4.a – Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

Como **resultado geral**, podemos dizer que o grupo de participantes da oficina tinha mais experiência em debater questões de gênero e se sentia mais seguro para tratar de questões de gênero na mobilidade urbana que questões de raça e questões ligadas à interseccionalidade de gênero e raça.

Após a visualização dos resultados da enquete, seguiu-se uma apresentação virtual sobre alguns resultados encontrados nos grupos focais, especificamente os desafios apontados pelas próprias usuárias no que diz respeito aos assédios; sobre quem ajuda ou cuida das vítimas; e sobre a importância da empatia para buscar soluções para o problema.

#### CONHECENDO OS DESAFIOS

### Os assédios

“Hoje eu tive até que me afastar porque eles não se tocam, [...] mas a hora que eu passei eu senti que ele me empurrava mais para frente, que não tinha mais espaço na frente, e aí eu coloquei a bolsa pra ele não encostar em mim.”

“A gente não é mais que lixo pra esses homens.”

“Muitas vezes sofremos preconceito pela roupa que usamos.”

#### CONHECENDO OS DESAFIOS

### Quem cuida das mulheres vitimadas?

“Se você tá com uma blusinha um pouquinho mais... Se você tivesse saído com a blusa fechada ele não olharia para o seu seio. **Eu aprendi a me defender e a defender as minhas parceiras, né?** Quando eu vejo uma garota de 10, 12, 13 anos voltando, daí ela está em pé, eu dou o meu lugar para ela, porque ela não sabe se defender.”

“Um dia eu vi um rapaz tentando abusar de uma moça porque ela estava de legging. Aí ela começou a gritar [...]. Quando chegou ali na região da Sé continuou gritando e nenhum homem se moveu. **Quem se moveu por ela fui eu.** Quando eu vi ela estava toda molhada, ele tinha gozado nela...”

## A importância da empatia para solucionar os problemas

A solução segundo as usuárias do transporte público, passa pela EMPATIA por parte do poder público / gestores do transporte. É preciso se colocar no lugar das mulheres para entender o que elas passam.

“Nós mulheres temos que fazer barulho para que as autoridades tenham de nos ver, porque é uma realidade, que é uma realidade social, no dia a dia no transporte público. É uma realidade.”

**Figura 3:** Verbetes dos grupos focais apresentados pela moderadora para as e os participantes da oficina.

**Fonte:** Pesquisa de grupos focais com usuárias do transporte público de São Paulo, projeto Transporte para Todas, 2021.

Após a apresentação, as e os participantes reuniram-se em subgrupos e, imaginando-se no lugar de uma mulher que acabou de sofrer um assédio no transporte, debateram e registraram respostas para as seguintes perguntas:

- Qual é sua primeira reação?
- Onde você busca ajuda?
- Como você gostaria de ser tratada neste momento?

Os resultados dessas reflexões foram compartilhados por representantes dos subgrupos com as e os demais participantes em plenária e podem ser lidos a seguir.

Grupo 1: Edna Martins, Fausto Barbaresco, Maria Teresa e Rodrigo Santos

### Imagine que você é uma mulher que acabou de sofrer um assédio no transporte.

#### Qual a sua primeira reação?

- Medo como sistema de defesa, que pode te paralisar;
- Falar alto e empurrar o agressor, se afastando dele;
- Mapear potenciais “aliados” que estejam ao lado e podem ajudar na hora.

#### Onde você busca ajuda?

- Com o primeiro colaborador da empresa de onde eu estiver.
- Com outros passageiros que demonstrem empatia e disponibilidade (há várias formas de ajudar: filmar, enviar um SMS, empurrar/gritar, etc.)

#### Como você gostaria de ser tratada nesse momento?

- Sem julgamentos e ser encaminhada para um local isolado e seguro (entretanto que não seja escondido para que não haja risco/medo de outro assédio), sem contato com outras pessoas.
- Com credibilidade, sem a obrigação de oferecer provas. Orientação, acolhimento e explicação sobre os próximos passos em relação à apuração e à punição. empurrar/gritar, etc.)

**CONHECENDO OS DESAFIOS 15 MIN**

**Grupo 2: Angela, Christina Borges, Luiz Fernando e Vanessa Pessoa**

**Imagine que você é uma mulher que acabou de sofrer um assédio no transporte.**

<p><b>Qual a sua primeira reação?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Medo que paralisa, vergonha, culpa por ser assediada como se a responsabilidade fosse da mulher.</li> </ul>	<p><b>Onde você busca ajuda?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Buscar ajuda de quem está próximo, da autoridade local (segurança, motorista).</li> </ul>	<p><b>Como você gostaria de ser tratada nesse momento?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Ser acolhida, com respeito, compreensão, ser defendida por alguém.</li> </ul>
--	---	---

**CONHECENDO OS DESAFIOS 15 MIN**

**Grupo 3: Evelyn Santiago, Fernanda Abreu e Saulo Pereira**

**Imagine que você é uma mulher que acabou de sofrer um assédio no transporte.**

<p><b>Qual a sua primeira reação?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Tentaria sair do local</li> <li>● Ficaria paralisada, sem reação</li> <li>● Buscar ajuda de alguém próximo</li> <li>● Não agredir ou bater boca com o agressor</li> </ul>	<p><b>Onde você busca ajuda?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Em mim mesma ou em outro passageiro(a)</li> <li>● Em outro passageiro ou segurança/funcionário do sistema</li> <li>● Em alguma autoridade do veículo</li> </ul>	<p><b>Como você gostaria de ser tratada nesse momento?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Acolhida e defendida pelos demais</li> <li>● Ter a empatia de quem eu pedi ajuda</li> <li>● Gostaria que se oferecessem de testemunhas se eu eu decidisse denunciar</li> </ul>
--	---	--

**Figura 4:** Resultados da dinâmica em subgrupos.

**Fonte:** Oficina C.1.4.a – Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

De modo geral, as reações imaginadas pelas e pelos participantes se assemelham às reações descritas pelas mulheres em suas vivências como vítimas ou testemunhas de casos de assédio e importunação sexual no transporte, segundo os grupos focais.

## **MOMENTO 2 | ACEITAÇÃO DAS DENÚNCIAS**

O momento 2 da oficina teve por objetivo contextualizar as e os participantes sobre os desafios enfrentados por mulheres para terem suas denúncias aceitas e sobre o racismo no transporte vivenciado por mulheres negras e observado por usuárias de outras cores/raças, além de buscar identificar soluções possíveis para o enfrentamento dessas barreiras.

A moderadora fez uma breve apresentação virtual compartilhando alguns resultados encontrados nos grupos focais sobre esses temas.

## CONHECENDO OS DESAFIOS

### As denúncias são desacreditadas

**As mulheres encontram dificuldades para ter suas denúncias aceitas.**

"Nossa, quem me dera que a minha denúncia fosse aceita assim, de primeira. A gente tem que implorar para que seja aceita."

**Suas reações são questionadas no momento da denúncia:**

"[...] aí todo mundo olhou, mas, tipo, ninguém fez nada. Aí eu comecei a gritar e falar que 'Você fez!'. Aí você perde a razão 'a doida'. [...] Meu motorista do ônibus falou 'Filha, você tá muito escandalosinha. Quando você se acalmar aí você pega outro ônibus'. Tá bom, né? Mas o abusador pode ir, né?"

**Ouvem de quem deveria escutá-las que "não adianta denunciar".**

## CONHECENDO OS DESAFIOS

### O machismo no momento das denúncias

**As mulheres são criticadas e assediadas no momento da denúncia:**

"Com essa roupa, o que você queria?"

**Ao denunciar para o motorista do ônibus, ele a assediou enquanto ela tentava buscar a ajuda dele.**

## Aspectos do racismo no momento das denúncias

E precisamos lembrar que o racismo estrutural também aparece nesse momento, com mulheres negras sendo mais questionadas sobre a “certeza” da denúncia, sendo mais sexualizadas.

Temos que considerar a **importância da interseccionalidade**, olhar para aspectos de gênero e raça simultaneamente, para tentar resolver esse problema.

**Figura 5:** Verbetes dos grupos focais apresentados pela moderadora para as e os participantes da oficina.

**Fonte:** Pesquisa de grupos focais com usuárias do transporte público de São Paulo, projeto Transporte para Todas, 2021.

Após a apresentação, as e os participantes reuniram-se em subgrupos e debateram **o que precisaria ser feito para que nenhuma mulher ouvisse, no momento da denúncia, questionamentos sobre sua denúncia, considerando, em suas reflexões, todas/os agentes que realizam atendimentos nos canais de denúncia, postos de atendimento avançado ou delegacias.**

Os resultados dessas reflexões foram compartilhados por representantes dos subgrupos com as e os demais participantes em plenária e podem ser lidos a seguir.

### O QUE DEVE SER FEITO PARA QUE AS DENÚNCIAS NÃO SEJAM QUESTIONADAS 10 MIN

Grupo 1: Edna Martins, Fausto Barbaresco, Maria Teresa e Rodrigo Santos

Educando como fazemos com as crianças - insistindo, treinando, informando, dando o exemplo.

Envolver os colaboradores - homens ou mulheres - que serão aqueles que receberão as denúncias e farão parte da solução. É também uma mudança cultural e embora o meio seja muito masculino (motoristas, cobradores, seguranças, etc.) também há preconceito e machismo

por parte das mulheres, sejam elas as vítimas, passageiros ou servidores públicos.

Pode ser que a geração mais jovem já esteja pensando diferente, agindo diferente, em contraponto a uma reação conservadora que a acusa de mi-mi-mi. Mas eles não se sentem constrangidos com a “exposição” em redes sociais, denunciando problemas dessa natureza.



## O QUE DEVE SER FEITO PARA QUE AS DENÚNCIAS NÃO SEJAM QUESTIONADAS 10 MIN

Grupo 2: Angela, Christina Borges, Luiz Fernando e Vanessa Pessoa

Estrutura que irá acolher, pensar políticas, tem que ser predominantemente mulheres, trans, negras. Mulheres acolhendo outras mulheres.

Pesquisa qualitativa dos atendimentos, gênero, questões para nortear. Saber de quem foi atendido, o que foi melhor.

### Estrutura:

1. Políticas Públicas
2. Trauma (equipamentos de acolhimento)
3. Rede de Proteção (mais campanha para mudar a percepção das outras mulheres)
4. Pesquisas (avaliar todo atendimento)
5. Treinamentos dos profissionais envolvidos (processo)

## O QUE DEVE SER FEITO PARA QUE AS DENÚNCIAS NÃO SEJAM QUESTIONADAS 10 MIN

Grupo 3: Evelyn Santiago, Fernanda Abreu e Saulo Pereira

- Rever os treinamentos e campanhas que já estão sendo feitos, visto que, atualmente não têm surtido efeito;
- Promover situações de inversão de papéis contendo o evento surpresa e constrangimento;
- Câmeras nos ônibus;
- Maior divulgação das penas por abuso/importunação sexual;

- Diante de atitudes desse tipo, maior relevância dada aos canais regulatórios que fiscalizam o comportamento desses profissionais;
- Educação sobre gênero e diversidade nas escolas.

**Figura 6:** Resultados da dinâmica em subgrupos.

**Fonte:** Oficina C.1.4.A – Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

O resultado dessa atividade reúne uma série de medidas práticas que devem ser adotadas pelo poder público para mitigar o problema já existente de barreiras enfrentadas por mulheres para terem suas denúncias aceitas sem precisarem passar por novos constrangimentos, traumas e violências.

### MOMENTO 3 | OBTENÇÃO DE RESPOSTAS

Após um breve intervalo, foi iniciada a última atividade da oficina.

Para elencar **o que precisa ser feito para aumentar o número de casos aceitos e resolvidos**, o momento 3 teve início com uma apresentação da moderadora sobre a percepção das participantes da pesquisa de grupos focais sobre a **impunidade nos casos de assédio** e a **pouca importância/prioridade dada a esses casos**.

## A percepção das usuárias do transporte sobre a impunidade dos casos de assédio

“Não vale a pena denunciar porque nada é feito no Brasil. Uma porcaria para mulher. Da violência doméstica, sexual. Caso de estupro, você tem de provar que aquela pessoa é culpada, [...] tem que provar que a gente é vítima. E é um trauma. Tem que mudar muito para valer a pena realmente fazer uma denúncia.”

“Eu também não acredito, não, porque é muita gente denunciando, eles não dão conta, mas podiam dar conta no dia. Deveria, né, investir nisso, né? Eu duvido que eles leem. É só pra falar que existe, que tem que dar uma possibilidade... Então não adianta.”

Sabe por quê? [...] **Simplemente eu vou ficar sendo mais uma na estatística do mundo e não vai nada acontecer, nada, simplesmente.** Porque eu já tive colegas minhas que foram, já tive duas amigas minhas que foram estupradas e ninguém fez nada.”

Figura 7: Verbetes dos grupos focais apresentados pela moderadora para as e os participantes da oficina.

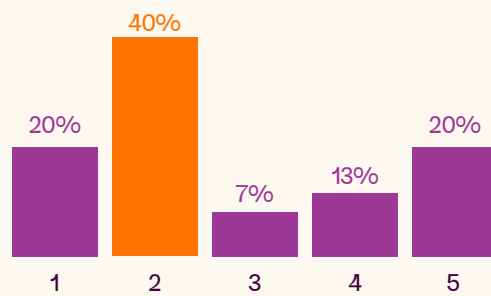
Fonte: Pesquisa de grupos focais com usuárias do transporte público de São Paulo, projeto Transporte para Todas, 2021.

Na sequência, as e os participantes foram convidados a participar de uma enquete com foco em percepções, na qual deveriam apontar o grau de concordância com uma série de afirmações apresentadas. As frases e resultados do grupo podem ser conferidos a seguir.

### Painel de percepção (1/9)

Conheço os trâmites de encaminhamento dos casos denunciados.

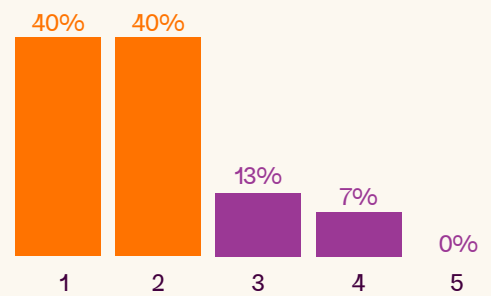
Score 2.7



### Painel de percepção (2/9)

Acredito que as vítimas estejam bem informadas sobre como é o processo de denúncia.

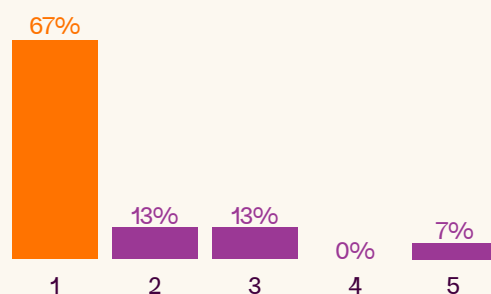
Score 1.9



### Painel de percepção (3/9)

Conheço a quantidade de casos resolvidos em relação ao número de casos denunciados na polícia.

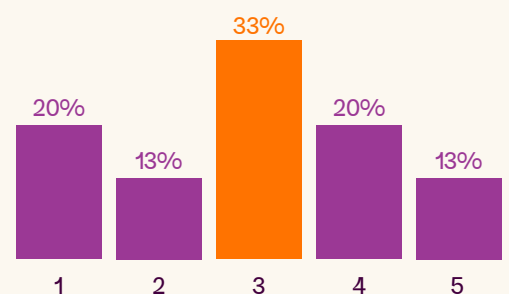
Score 1.7



### Painel de percepção (4/9)

Acredito que há algum tipo de monitoramento dos números de casos denunciados x casos resolvidos.

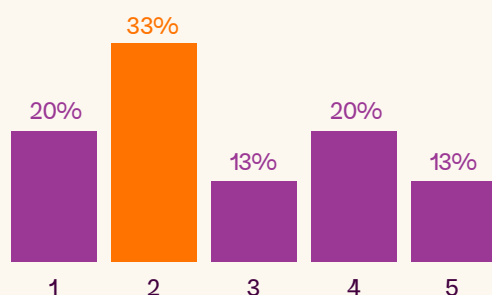
Score 2.9



### Painel de percepção (5/9)

Acredito que pesquisas de satisfação de usuários monitorem a percepção das mulheres sobre a efetividade das denúncias de assédio no transporte.

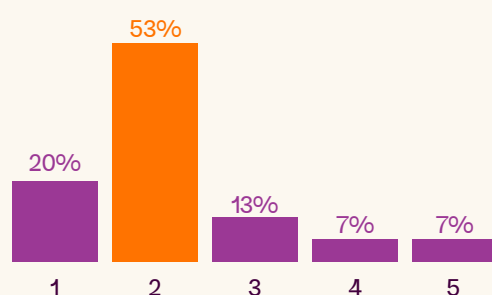
Score 2.7



### Painel de percepção (6/9)

Acredito que as mulheres usuárias do transporte público estão dispostas a denunciar os assédios dos quais são vítimas.

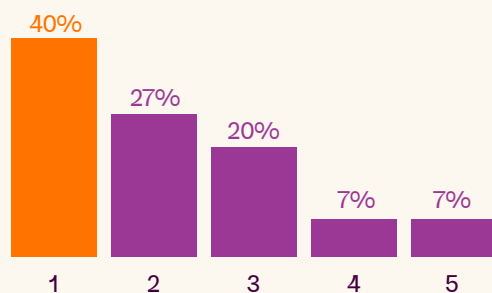
Score 2.4



### Painel de percepção (7/9)

Acredito que as mulheres estão dispostas a denunciar qualquer natureza de assédio/violência de gênero sofrida no transporte.

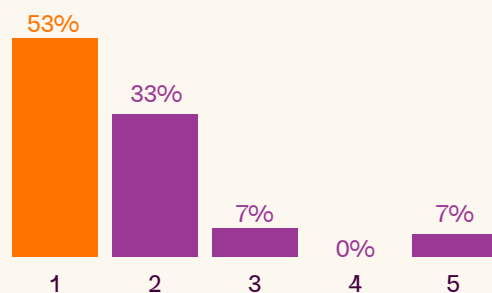
Score 2.1



### Painel de percepção (8/9)

Acredito que após a denúncia feita e aceita, a grande maioria dos casos são devidamente encaminhados pela polícia + justiça e têm algum tipo de resolução.

Score 1.7



### Painel de percepção (9/9)

Acredito que o desfecho dos casos condiz com a expectativa das vítimas.

Score 1.2

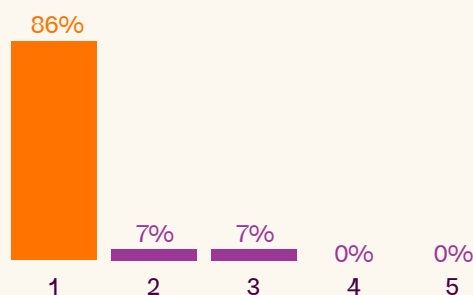
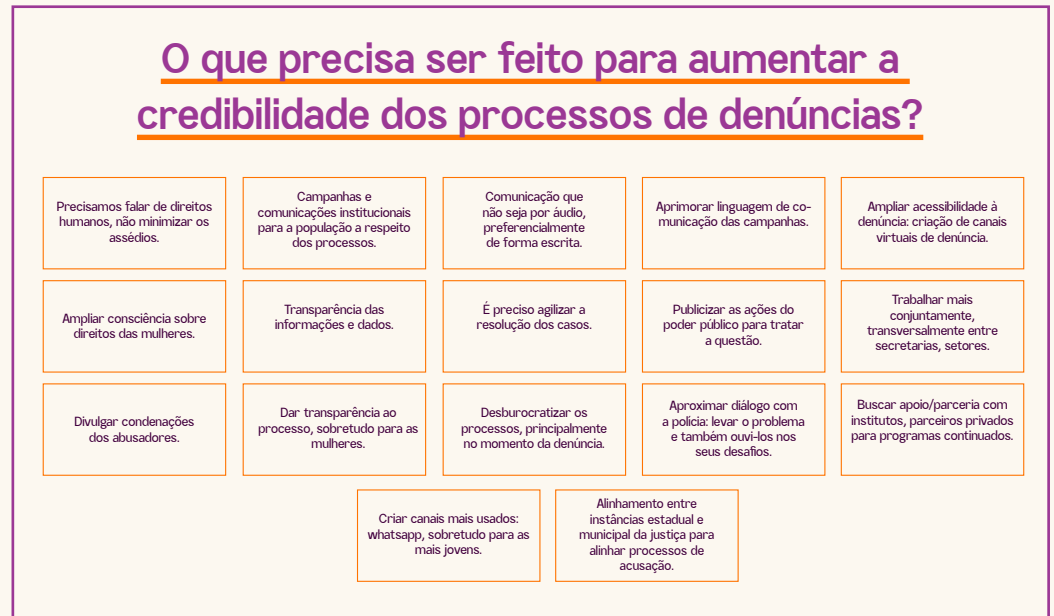


Figura 8: Painel de percepções realizado com uso da ferramenta Slido.

Fonte: Oficina C.1.4.a – Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

A partir dos resultados obtidos, podemos perceber que as e os participantes, assim como as usuárias, não têm pleno conhecimento dos processos de denúncia de casos de assédio, ou da eficácia da sua resolução. Elas e eles acreditam que as vítimas não conhecem plenamente os canais que podem utilizar para fazer suas denúncias, e que sua disposição para denunciar os casos varia entre baixa e média. Esses resultados refletem a realidade relatada pelas mulheres na pesquisa de grupos focais.

Em seguida, a moderadora convidou as e os participantes a participar de uma atividade em plenária em que seriam elencadas medidas práticas a serem realizadas/adotadas para **aumentar a credibilidade dos canais de denúncia**. O registro de ideias foi feito e organizado com apoio da facilitadora no painel a seguir.



**Figura 9:** Pergunta e resultados da atividade em plenária.

**Fonte:** Oficina C.1.4.a – Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

Muitas das ações listadas indicam a necessidade de um novo olhar sobre campanhas de conscientização; aprimoramento da linguagem de comunicação das campanhas; mais transparência e publicidade sobre as ações/medidas adotadas pelo poder público para o combate e punição dos casos de violência sexual no transporte; e adoção de uma cultura de trabalho transversal envolvendo diferentes esferas e áreas dos governos, entre outras.

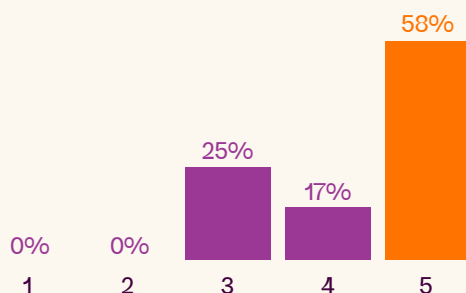
### **MOMENTO FINAL | ENCERRAMENTO**

Após a leitura e reflexão sobre os resultados da atividade em plenária, as e os participantes foram convidados a responder a uma **avaliação de encerramento** da oficina, no modelo de grau de concordância com as questões apresentadas, cujos resultados são apresentados a seguir:

#### Painel de percepção (1/5)

A oficina me ajudou a refletir sobre um tema novo e desafiador.

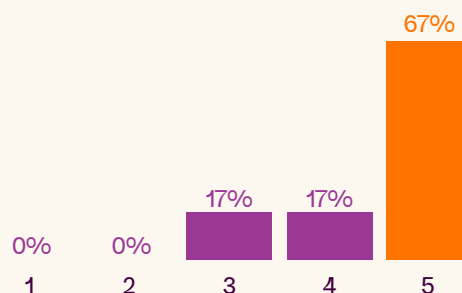
Score 4.3



#### Painel de percepção (2/5)

A oficina contribuiu para aumentar meu conhecimento sobre o tema.

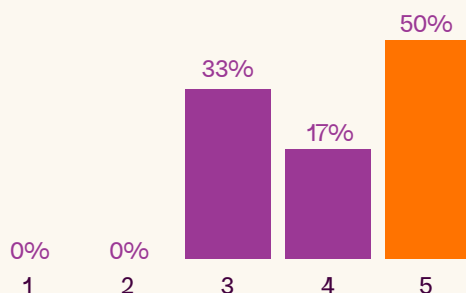
Score 4.5



#### Painel de percepção (3/5)

Sinto-me mais apta/o a debater e argumentar sobre o tema.

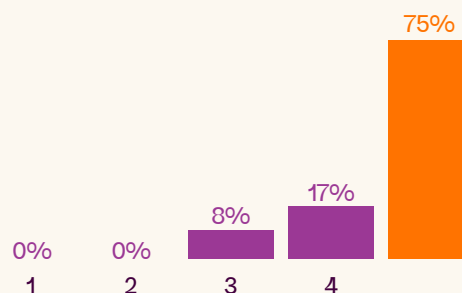
Score 4.2



#### Painel de percepção (4/5)

As reflexões colocadas aumentaram meu entendimento sobre a importância de incluir questões de gênero e raça no planejamento e operação dos sistemas de transporte urbano.

Score 4.7



#### Painel de percepção (5/5)

O tema debatido servirá para meu cotidiano de trabalho.

Score 4.8

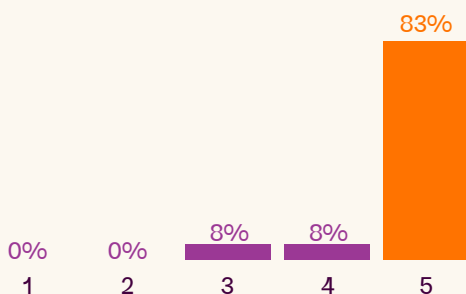


Figura 10: Painel de avaliação da oficina realizado com a uso da ferramenta Slido.

Fonte: Oficina C.1.4.a – Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

Após a leitura dos resultados, a moderadora compartilhou um painel “surpresa” com as e os participantes, que apresentava um **registro gráfico dos principais assuntos debatidos durante o encontro**. O painel pode ser visualizado na página seguinte.

Com a conclusão das atividades da oficina, a facilitadora reforçou que os resultados servirão de embasamento para futuras atividades do projeto, agradeceu a disponibilidade de todas e todos os presentes e encerrou a oficina.

## 5.1.2. Lista de presenças

Estiveram presentes na oficina as seguintes pessoas, representando as instituições, empresas ou órgãos listados a seguir:

PARTICIPANTES	FUNÇÃO/CARGO	INSTITUIÇÃO	SETOR
Angela Maria Telmo	Assessora de RH da Gerência de Desenvolvimento Humano	SPTTrans	Poder público
Christina Maria Borges	Coordenadora da Assessoria de Pesquisa	SPTTrans	Poder público
Edna Martins	Coordenadora de Políticas para a Mulher	Secretaria de Justiça e Cidadania do Estado de São Paulo	Poder público
Evelyn Santiago	Analista da Gerência de Desenvolvimento Humano	SPTTrans	Poder público
Fausto Barbaresco	Coordenador de Criação e Produção/Assessoria de Marketing	SPTTrans	Poder público
Fernanda Abreu Taboada	Assessora de Criação e Produção	SPTTrans	Poder público
Luiz Fernando de Mattos Chaves	Analista de Gestão e Projetos de Transporte	Secretaria de Transportes Metropolitanos - STM	Poder público
Maria Teresa Diniz	Chefe da Assessoria Técnica	Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito - SMT	Poder público
Rodrigo Pontes dos Santos	Assessor de Comunicação	CPTM	Poder público
Saulo Vieira	Especialista em Transportes	Secretaria de Transportes Metropolitanos - STM	Poder público
Vanessa Pessoa		Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito - SMT	Poder público
OUVINTES	FUNÇÃO NO PROJETO	INSTITUIÇÃO	SETOR
Beatriz Moura dos Santos	Consultora de Transportes	Banco Mundial	Financiador
Carlos Bellas Lamas	Especialista em Transportes	Banco Mundial	Financiador
Julia Rosemberg	Consultora do Projeto	CEERT	Consórcio
MODERAÇÃO	FUNÇÃO NO PROJETO	INSTITUIÇÃO	SETOR
Beatriz Rodrigues	Coordenadora do Projeto	ITDP Brasil	Consórcio
Gláucia Pereira	Pesquisadora e consultora do Projeto	Multiplicidade Mobilidade Urbana	Consórcio
Letícia Bortolon	Moderadora e consultora do Projeto	ITDP Brasil	Consórcio



Figura 12: Painel de registro gráfico da oficina.

Fonte: Painel produzido pelo colaborador Fernando Siniscalchi e pela colaboradora Ana Cristina Marg durante a Oficina C.1.4.a — Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

## 5.2.

# OFICINA C.1.4.b: Insumos para concepção de projeto-piloto de unificação de canais e/ou protocolos

### 5.2.1. Objetivos e concepção da oficina participativa

A segunda oficina participativa virtual teve por objetivo **gerar insumos que orientassem a futura concepção de projeto-piloto de unificação de canais e/ou protocolos de denúncia**. A expectativa era:

- Estabelecer um entendimento comum entre as e os participantes sobre o cenário de múltiplos canais de denúncia e possíveis sobreposições entre eles;
- Mapear o que funciona em cada canal;
- Coletar ideias de possíveis linhas orientadoras para a unificação de canais e/ou protocolos; e
- Identificar tomadores de decisão com capacidade para implementar e gerir um protocolo único.

A oficina contou com a participação de atrizes e atores do poder público. Todas as pessoas foram indicadas pela Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito de São Paulo e pelo ITDP Brasil, inclusive as que participaram na oficina anterior, C.1.4.a.

A oficina — realizada na plataforma Zoom das 9h às 12h do dia **27 de agosto de 2021** — foi gravada para que seu conteúdo pudesse ser usado na elaboração deste relatório.



## 5.2.2. Atividades e resultados

### MOMENTO INICIAL | BOAS-VINDAS

O momento inicial teve por objetivo dar boas-vindas ao grupo, permitir que as pessoas participantes se conhecessem e criar um ambiente propício para o trabalho em grupo. As boas-vindas foram sucedidas por breves falas institucionais de representantes do Banco Mundial e da Prefeitura Municipal de São Paulo. Em seguida, foram apresentados os objetivos da oficina, os momentos estruturadores do encontro e a metodologia de trabalho, que contou com momentos de troca ampliada em plenária e interações mais profundas nas atividades em subgrupos.

Às pessoas participantes, foi pedido que seguissem a ordem de inscrição para falar disponível no chat da plataforma Zoom; que procurassem fazer falas objetivas e sucintas; e que registrassem suas ideias por escrito, em frases completas e sucintas, nos locais de registro adequados apresentados pela facilitadora.

### APRESENTAÇÃO DE PARTICIPANTES

Cada participante se apresentou de forma breve, dizendo seu nome, a instituição em que trabalhava e seu cargo.

### MOMENTO 1 | CANAIS E PROTOCOLOS

Após as boas-vindas, iniciamos as atividades principais da oficina.

O momento 1 teve por objetivo **contextualizar as e os participantes sobre o funcionamento dos diversos canais de denúncia e/ou protocolos e destacar os aspectos positivos de cada um**. A moderadora fez uma breve contextualização sobre o cenário atual, com a existência de múltiplos canais e protocolos para denúncias de casos de violência sexual no transporte ligados a diferentes empresas/modos de transporte, a saber o Metrô, a CPTM (trens) e a SPTrans (ônibus convencionais). Em seguida, convidou representantes de cada uma das empresas/canais para apresentações de dez minutos sobre seus respectivos canais, seguindo o roteiro abaixo, previamente compartilhado pela moderação da oficina:

#### Slide 1: Canal

Qual é o canal? Quem gere o canal? É um canal exclusivo para denúncias de assédio?

#### Slide 2: Atendentes

Quem são as ou os atendentes? São mulheres? Homens?  
Recebem treinamento para lidar com denúncias de assédio?  
Quem as/os treina?

### Slide 3: Protocolo

Quais dados da vítima e do agressor são coletados? Há coleta de dados de raça?

### Slide 4: Fluxo de encaminhamento

O que é feito com as denúncias? São encaminhadas para a polícia?

### Slide 5: Monitoramento

As denúncias são encaminhadas para a ouvidoria/ departamento de relacionamento com usuárias/os? A empresa acompanha o processo? Tem conhecimento sobre a efetividade de resolução dos casos? Dá alguma resposta/ apoio às vítimas?

As apresentações podem ser revistas a seguir.

**SPTRANS**

# 156

**O canal**  
Qual é o canal? Quem gere o canal? É um canal exclusivo para denúncias de assédio?

A Central Telefônica 156 é o serviço de atendimento da Prefeitura, 24 horas e gratuito, gerido SMIT, com URA a partir do número 0, específico para situações de urgência (violência contra mulher) que incluiu o abuso sexual nos ônibus.

A gestão do canal é de responsabilidade da Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia (SMIT), enquanto o tratamento e resposta das denúncias é competência da São Paulo Transportes SA (SPTrans).

A Central SP156 atende uma gama bem extensa de assuntos e somente na ausência de ligações nesta frente as atendentes atenderiam outro assunto mas a prioridade delas é este assunto.

# 156

## As/os atendentes

Quem recebe as denúncias? São mulheres? Homens? Recebem treinamento para lidar com a recepção das denúncias de assédio? Quem os treina?

Mulheres. Todas as operadoras que recebem estas denúncias são capacitadas para atender serviços relacionados à denúncia de violência contra a mulher e demais assuntos de direitos humanos.

Em 05/2021, 93 operadoras da Central receberam capacitação para atendimento do serviço. A capacitação foi ministrada pela Secretaria Municipal de Direitos Humanos e pela SPTrans

# 156

## O protocolo

O que é perguntado à vítima? Quais dados da vítima e do agressor são coletados? Há coleta de dados de raça?

No que se refere ao atendimento no transporte, a vítima precisa informar a linha do ônibus, data e hora da ocorrência, sentido do ônibus, placa do ônibus ou prefixo. Apresentar o número do BU é opcional.

Características físicas do abusador e se é motorista, cobrador, fiscal ou passageiro descrevendo o ocorrido.

As perguntas realizadas durante o registro da denúncia estão disponíveis aqui. Não há coleta de dados de raça.

# 156

## O fluxo de encaminhamento

O que é feito com as denúncias? São encaminhadas para a polícia?

A partir das denúncias recebidas pela Central Telefônica 156, a SPTrans promove análise e o tratamento da ocorrência conforme envolvidos.

- Operadores; é enviada comunicação para empresa solicitando providências.
- Ocorrências dentro do ônibus são encaminhadas no ato para Polícia e registradas no COP para acompanhamento.

SPTrans responde à pessoa denunciante, que pode consultar a resposta através da Central e do Portal SP156

# 156

## O monitoramento

As denúncias são encaminhadas para a ouvidoria/departamento de relacionamento com usuários?

Todas as ocorrências são centralizadas na Ouvidoria da SPTrans.

Após o registro da denúncia, temos acesso apenas à resposta do órgão, que pode ser consultada por meio da Central e do Portal SP156.

**Figura 13:** Apresentação do canal da SPTrans.

**Fonte:** SPTrans para a Oficina C.1.4.b – Insumos para concepção de projeto-piloto de unificação de canais e/ou protocolos, projeto Transporte para Todas, 2021.



#EmMovimentoPorElas  
Espaços Acolher

## o canal

### Qual é o canal?

#### *Espaço Acolher*

Salas para atendimento humanizado e com privacidade a vítimas de violência e importunação sexual nos trens e estações. São parte do programa #EmMovimentoPorElas, que visa criar uma rede permanente de proteção às mulheres, passageiras e colaboradoras, fortalecendo a autoestima, dando visibilidade para questões de gênero e combatendo à violência.

### Quem gere o canal?

Os colaboradores das estações. Os espaços foram criados por eles aproveitando locais não utilizados nas estações, sem nenhum custo para a empresa.

### É exclusivo para denúncias de assédio?

Não. Também pode ser utilizado para denúncias de outros tipos de violência contra mulheres.

## atendentes

### Quem recebe as denúncias?

Colaboradoras e colaboradores que trabalham nas estações da CPTM. A priorização é que o atendimento seja feito por outras mulheres, mas isso nem sempre é possível.

### Recebem treinamento para lidar com a recepção das denúncias de assédio?

Sim, todos passaram por treinamento.

### Quem os treina?

O Programa Em Movimento Por Elas é uma parceria da CPTM com o Instituto Avon, que tem expertise no combate a violência contra mulheres e treinou nossas colaboradoras e colaboradores.



## protocolo

### O que é perguntado à vítima?

O formulário de atendimento compreende questões como local da importunação, dados pessoais, se ela conhece o agressor, quantas vezes utiliza a CPTM semanalmente, finalidade e se quer ir para o Distrito Policial. Em caso negativo, ela é questionada sobre o motivo da recusa.

### Quais dados da vítima e do agressor são coletados?

As questões são sobre nome e idade da vítima, onde ela embarcou, se estava acompanhada. Já do agressor as questões são sobre o sexo, nome e idade.

### Há coleta de dados de raça?

Não são coletados dados de raça da vítima nem do acusado.



## fluxo de encaminhamento

### O que é feito com as denúncias?

Em qualquer situação a CPTM acolhe a vítima e presta apoio para que ela consiga fazer contato com um familiar e se acalmar. Quando conseguimos capturar o agressor, a vítima decide se quer dar continuidade ao caso com o encaminhamento até a delegacia. Se isso for desejo dela, levamos os dois (em veículos separados) até a delegacia para prosseguimento de apuração policial.

### São encaminhadas à polícia?

Somente se a vítima desejar.



## monitoramento

### As denúncias são encaminhadas para a ouvidoria/departamento de relacionamento com usuários?

As denúncias recebidas pelas passageiras são encaminhadas para a polícia, com acompanhamento da nossa área de segurança. As denúncias recebidas pelas colaboradoras são encaminhadas para a Ouvidoria e para o canal de denúncias da CPTM. As colaboradoras também podem realizar a denúncia diretamente para estes dois canais.

### A empresa acompanha o processo?

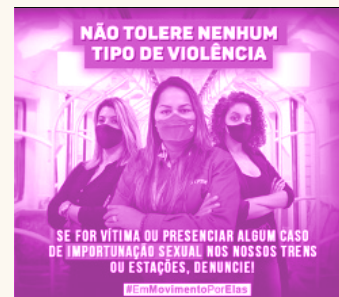
Sim, em ambos os casos.

### A empresa tem conhecimento sobre a efetividade de resolução dos casos?

Quando envolve polícia nosso jurídico e área de segurança acompanham até o fim, internamente o acompanhamento é realizado pela Ouvidoria ou comitê de ética.

### A empresa dá algum tipo de resposta/apoio às vítimas?

Sim, nos casos policiais apoiamos as vítimas com acolhimento, informações e transporte. Nos casos internos a resposta da apuração é formalizada para a vítima.

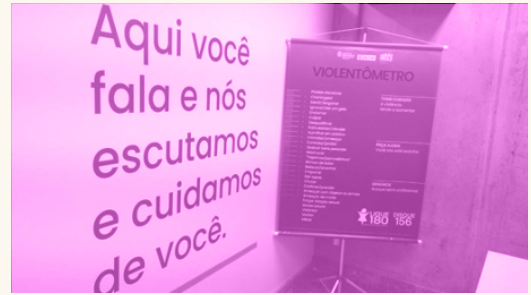


**Figura 14:** Apresentação do canal da CPTM.

**Fonte:** CPTM para a Oficina C.1.4.b – Insumos para concepção de projeto-piloto de unificação de canais e/ou protocolos, projeto Transporte para Todas, 2021.



insumos para  
desenho projeto-piloto  
de unificação de canais  
e protocolos - ukpp a5.1



## Os Canais e formas de Atendimento



## Os Canais e formas de Atendimento

**Atenção Metroviário!**  
**Caso uma mulher apresente**  
**Esse sinal na mão para você**  
**Siga os passos a seguir:**

1. Se a mulher estiver sozinha, acolha com cautela e empatia conduzindo-a a SSO
2. Acione os
3. Se a mulher estiver acompanhada, solicite o auxílio na identificação e acolhimento
4. Sempre preencha uma FAPS e ofereça todo suporte que for solicitado

Em tempos de isolamento, as mulheres vítimas de violência doméstica estão enfrentando um problema: a dificuldade em denunciar os agressores. O Conselho Nacional de Justiça e a Associação dos Magistrados Brasileiros lançaram a campanha **Sinal Vermelho para a Violência Doméstica**.

A campanha foi direcionada para que o sinal seja apresentado nas farmácias, mas caso você atenda uma mulher com o X vermelho na mão, siga os passos acima indicados.

**Sua ação pode salvar uma vida!**



## O acolhimento

As denúncias são recebidas por equipes preparadas, independente do canal escolhido. Os profissionais envolvidos variam de acordo com o canal.

No aplicativo Conecta as denúncias sobre o assunto recebem prioridade de atendimento. Sobre os atendentes: nos postos avançados são mulheres, no CCS podem ser mulheres ou homens, mas atendimento presencial sempre prioriza agentes femininas.

Quanto à capacitação: procuramos sempre envolver os diversos parceiros nessa atividade.



## Os procedimentos

- Corpo de segurança próprio, com poder de polícia garantido no ambiente Metrô.
- Delegacia de Polícia do Metropolitano – DELPOM.
- Possibilidade de escuta especializada nos PAAAM.
- Gestão dos PAAAM realizada em conjunto com a SMDHC – Coordenação de Política para Mulheres do Município de SP.
- Possibilidade de encaminhamento à Delegacia da Mulher.



## A denúncia

É de competência da Polícia Civil (Judiciária) a realização de investigações pertinentes às denúncias.  
A tipificação penal auxiliou muito na diminuição do sentimento de impunidade.



**Figura 15:** Apresentação do canal do Metrô.

**Fonte:** Metrô para a Oficina C.1.4.b – Insumos para concepção de projeto-piloto de unificação de canais e/ou protocolos, projeto Transporte para Todas, 2021.

## Obrigado!



**Marcos Borges**  
mlborges@metrosp.com.br

**Cecília Guedes**  
cguedes@metrosp.com.br

Após as apresentações em três subgrupos, uma para cada canal apresentado, as e os participantes debateram **os pontos positivos do canal-tema de seu subgrupo do ponto de vista de quem está no sistema** e destacaram **os pontos positivos para quem está observando o sistema “de fora”**. Os resultados registrados podem ser apreciados a seguir.

## O QUE DÁ CERTO EM CADA CANAL 20 MIN

### Grupo 1 – SPTrans: Angela, Cecília, Jorge, Luiz Fernando e Tabata

#### Percepção de dentro

Para quem está “dentro” do sistema, quais são os pontos, experiências positivas do canal/protocolo?

- A proximidade com outros órgãos para tratar as denúncias.
- A parceria fundamental com a SMDHC.
- A implantação do Posto de Apoio à Mulher com acesso à rede de proteção.
- Fluxo bem estabelecido entre a Central 156 e a SPTrans no encaminhamento das denúncias recebidas.
- Só mulheres para tratar as denúncias.
- Inclusão na URA O mais facilitada.
- A Campanha para divulgação dos procedimentos.

#### Percepção dos observadores

Para quem está de fora, o que chama a atenção, de forma positiva, sobre o canal/protocolo?

- Demonstra engajamento para tratamento das denúncias.
- Dar acesso a população que muitas vezes desconhece os recursos.
- Efetividade ao protocolo de atendimento.

## O QUE DÁ CERTO EM CADA CANAL 20 MIN

### Grupo 2 – CPTM: Rodrigo, Christina, Lucia, Maria Teresa e Rafael

#### Percepção de dentro

Para quem está “dentro” do sistema, quais são os pontos, experiências positivas do canal/protocolo?

- Admitir e divulgar que existe e acontece é positivo - embora do ponto de vista da comunicação possa parecer ruim para o poder público.
- É necessário conscientizar, orientar, pois isso também vai contribuir para evitar que casos aconteçam ou que, quando não for possível evitar, permitir penalização e acolhimento da vítima.
- O encaminhamento para a delegacia, incentivando a denúncia (inclusive por parte das testemunhas), é fundamental para que o caso seja resolvido.

#### Percepção dos observadores

Para quem está de fora, o que chama a atenção, de forma positiva, sobre o canal/protocolo?

- Quantidade de salas (42 salas em 94 estações) que a CPTM tem para o atendimento.
- Aproveitar redes existentes na cidade ao invés de criar outras.
- Preocupação com a mulher.
- Avanço em relação ao passado, mudança positiva.

## O QUE DÁ CERTO EM CADA CANAL 20 MIN

### Grupo 3 – Metrô: Marcos, Eduardo, Lucimeire e Maria Luísa

#### Percepção de dentro

Para quem está “dentro” do sistema, quais são os pontos, experiências positivas do canal/protocolo?

- Canais e políticas foram construídas a partir da experiência real das usuárias e empregados;
- Engajamento e comprometimento de forma voluntária;
- Diversidade de gênero e racial nas campanhas;
- Não há a possibilidade de questionar a denúncia, com risco de desvio do funcionário que questionar;
- A responsabilidade é dar justiça, conforto e atendimento acolhedor à denunciante;
- App Conecta tem necessidade de ser atualizado;
- Whatsapp não tinha como ter a certeza do funcionamento 24/7;
- Olhar social é fundamental, partindo sempre da vítima a vontade de denunciar, acolhendo-a primeiro

#### Percepção dos observadores

Para quem está de fora, o que chama a atenção, de forma positiva, sobre o canal/protocolo?

- Cultura da empresa está bem consolidada com relação ao tema, sendo um processo constante e diário;
- Acolhimento e recebimento da denúncia é imediato, por conta do caráter do modal;
- O poder de polícia do Metrô é fundamental para que a efetividade seja alta.

Figura 16: Resultados da dinâmica em subgrupos.

Fonte: Oficina C.1.4.b — Insumos para concepção de projeto-piloto de unificação de canais e/ou protocolos, projeto Transporte para Todas, 2021.

É interessante notar as trocas registradas nesta atividade entre pessoas que representam diferentes empresas e canais/protocolos que, embora façam parte da mesma atividade de garantir deslocamentos seguros para usuárias e usuários, atuam de forma independente e, muitas vezes, sem conhecer o histórico, os processos e os protocolos adotados e implementados ao longo dos anos. Todas as experiências têm aspectos positivos, sendo cada uma adaptada à realidade do modo de transporte que representam, mas objetivamente podendo umas contribuir com as outras.

Talvez a maior contribuição dessas trocas seja o início de um processo de compartilhamento de experiências entre diferentes atrizes e atores do setor público de transportes para construir soluções alinhadas entre si que possam facilitar o processo de denúncias pelas vítimas e garantir maior confiabilidade e transparência no encaminhamento e resolução dos casos de violência sexual no transporte público — ou definir um caminho rumo a tais objetivos.

## MOMENTO 2 | LINHAS ORIENTADORAS POSSÍVEIS

O momento 2 da oficina buscou, a partir das trocas anteriores, **apontar linhas orientadoras possíveis para a unificação dos canais de denúncia e/ou protocolos**. A moderadora falou sobre os desafios relacionados à existência de múltiplos canais de denúncias e/ou protocolos não unificados, resgatando alguns desafios destacados na Oficina 1 em relação à apresentação de denúncias, que, muitas vezes, não podem ser efetivadas perante a polícia.

Em seguida, ela convidou as e os participantes a refletir sobre essa questão (em plenária e de forma individual) e a responder a duas perguntas sobre a importância e a viabilidade de canais e/ou protocolos de denúncia unificados:

Figura 17: Perguntas realizadas com uso da ferramenta Slido.

Fonte: Oficina C.1.4.a — Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

### Consolidando uma unificação (1/2) Na sua opinião, o que é mais importante quando falamos em “unificação”?

Ter um único canal de denúncia para os casos de assédio no transporte público (ônibus, trens e metrô).

23%

Ter um protocolo padronizado entre os diferentes canais, que permita a consolidação de dados de forma unificada.

38%

Ter um canal único para denúncias de violência de gênero, incluindo o assédio no transporte público, centralizado na esfera policial.

38%

### Consolidando uma unificação (2/2) E qual das opções você considera a mais viável?

Ter um único canal de denúncia para os casos de assédio no transporte público (ônibus, trens e metrô).

0%

Ter um protocolo padronizado entre os diferentes canais, que permita a consolidação de dados de forma unificada.

75%

Ter um canal único para denúncias de violência de gênero, incluindo o assédio no transporte público, centralizado na esfera policial.

25%

A moderadora teceu considerações sobre as respostas às perguntas, apontando as evidências destacadas pela maioria sobre a importância de um protocolo padronizado para as denúncias mesmo que, no futuro, cada

modo ainda mantenha seus próprios canais individuais e diferentes. Apontou, também, o papel central da polícia como elemento importante desse processo, já que é nas esferas policial e judicial que os casos podem ser efetivamente encaminhados e resolvidos. De todo modo, quando questionados sobre a opção mais viável, as e os participantes apontaram, em sua grande maioria, **a padronização de protocolos para a consolidação de dados de forma unificada**. Essa opção serviu de base para a atividade seguinte.

Organizados nos mesmo subgrupos anteriores e considerando o caminho apontado como o mais viável no momento atual, as e os participantes debateram **ações necessárias para viabilizar a unificação, bem como as instituições e agentes que devem se envolver no processo**. O registro de resultados pode ser visualizado nos painéis a seguir:

QUADRO DE AÇÕES 20 MIN		
Grupo 1: Angela, Cecilia e Tabata		
AÇÕES	INSTITUIÇÕES	AGENTES
O QUE precisa ser feito para se ter um protocolo padronizado entre os diferentes canais dos meios de transporte, que permitam a consolidação de dados de forma unificada?	QUAIS instituições precisam se envolver nessa ação?	QUEM, nas instituições, precisa se envolver para implementar essa ação? (apontar áreas, cargos ou hierarquias)
Estabelecer políticas públicas entre os governos municipal e estadual para unificação dos protocolos. Em todas as esferas administrativas.	Polícia Militar, Polícia Civil, Coordenadorias responsáveis pelas demandas das mulheres, empresas responsáveis pelo transporte. Promotoria   Ministério Público   Tribunal de Justiça   Secretaria de Segurança OAB	Alta direção das empresas e órgãos. área jurídica \ Operação Atendimento ao público Recursos Humanos Área de comunicação das instituições
Alguns indicativos são federais.	Organizações da Sociedade Civil em conjunto com as instituições indicadas no item anterior.	Secretarias dos Transportes/Gabinetes, unificadas para o Fórum
Fórum de Conselho com a Sociedade Civil	Todas as envolvidas	RH das empresas e órgãos
Unificação de banco de dados	SMIT   Metrô   CPTM	CTD - digitalização   DAT- atendimento telefônico   Gerência de Tecnologia do Metrô

QUADRO DE AÇÕES 20 MIN		
Grupo 2: Rodrigo, Maria Teresa e Rafael		
AÇÕES	INSTITUIÇÕES	AGENTES
O QUE precisa ser feito para se ter um protocolo padronizado entre os diferentes canais dos meios de transporte, que permitam a consolidação de dados de forma unificada?	QUAIS instituições precisam se envolver nessa ação?	QUEM, nas instituições, precisa se envolver para implementar essa ação? (apontar áreas, cargos ou hierarquias)
Sugerimos a criação de um CANAL ÚNICO - e para isso será necessário padronizar os protocolos - que todos utilizem, um mesmo aplicativo que todos utilizem.	Prefeitura: SMT (SPTrans), SMSU (GCM), Direitos Humanos, SMIT 156	Diretorias, Operação, Marketing e Comunicação e Relacionamento com o Passageiro
Entender a necessidade de cada empresa e simplificar a coleta de dados, limitando-se aos essenciais. Seria importante ter um sistema de dados unificado.	GESP, SSP (Polícia Militar, Polícia Civil, Delegacia da Mulher, Polícia Técnico-Científica), STM (EMTU, CPTM, Metrô) S Justiça?	Secretarias dos Transportes/Gabinetes, unificadas para o Fórum
O aplicativo é o caminho mais ágil? Nessa hora há algumas prioridades: 1- parar a agressão; 2- coletar provas; 3- não deixar o agressor fugir.	Interestaduais??ARTESP Dentro do ônibus pode ser mais complicado, mas dentro da rodovia deveríamos usar o mesmo protocolo e canal.	RH das empresas e órgãos

QUADRO DE AÇÕES 20 MIN

Grupo 3: Marcos, Eduardo, Lucimeire e Maria Luísa

AÇÕES	INSTITUIÇÕES	AGENTES
O QUE precisa ser feito para se ter um protocolo padronizado entre os diferentes canais dos meios de transporte, que permitam a consolidação de dados de forma unificada?	QUAIS instituições precisam se envolver nessa ação?	QUEM, nas instituições, precisa se envolver para implementar essa ação? (apontar áreas, cargos ou hierarquias)
Capacitação de equipes	Transp. Público - SPTrans, Metrô e CPTM	Secretários, Alta direção e concessionários
Padronização dos dados coletados no formulário a partir de mapeamento com Direitos Humanos sobre dados primordiais para registro destas denúncias.	Polícia / Justiça - TJ, CNJ, PMSP, Sec. de Seg. Pública do Estado	Juizes, Delegados e Secretário/a
Fórum de Conselho com a Sociedade Civil	Direitos Humanos - SMDHC e Sociedade Civil	Secretário/a, Sociedade Civil, Coordenadora de Políticas para Mulheres
	SMIT - Coordenadoria de Inclusão Digital e Atendimento ao Cidadão	Secretário, Coordenação e direção do 156

Figura 18: Resultados da dinâmica em subgrupos.

Fonte: Oficina C.1.4.a – Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

Entre os resultados, é possível verificar similaridades entre ações necessárias, instituições e agentes, com destaques para:

- **Ações:** capacitação de operadores/pessoal envolvido no processo das denúncias e padronização da coleta de dados;
- **Instituições:** empresas de transporte, polícia/justiça; e
- **Agentes:** alta direção das instituições envolvidas.

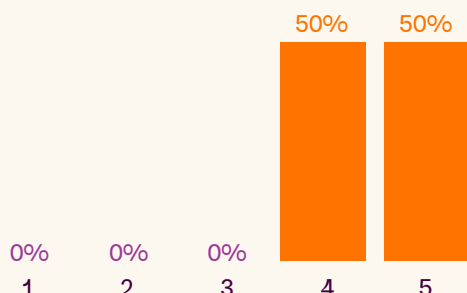
MOMENTO FINAL | ENCERRAMENTO

Após a leitura e reflexão sobre os resultados da atividade em subgrupos, as e os participantes foram convidados a responder a uma **avaliação de encerramento** da oficina, no modelo de grau de concordância com as questões apresentadas, cujos resultados são apresentados a seguir:

Quanto você concorda com as seguintes afirmações? (1/5)

A oficina me ajudou a refletir sobre o desafio da existência de múltiplos canais de denúncia.

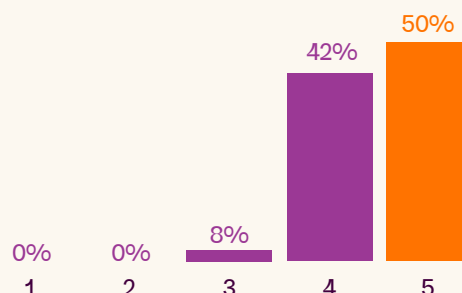
Score 4.5



Quanto você concorda com as seguintes afirmações? (2/5)

A oficina contribuiu para aumentar meu entendimento sobre a importância de buscar uma unificação de canais ou padronização dos protocolos de denúncia.

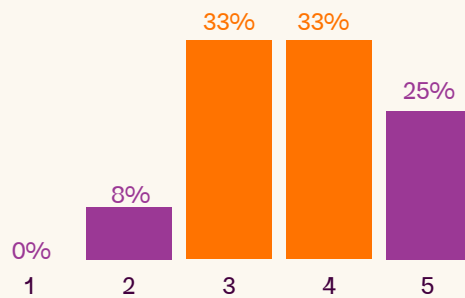
Score 4.4



Quanto você concorda com as seguintes afirmações? (3/5)

Sinto-me mais apta/o a debater e argumentar sobre o tema.

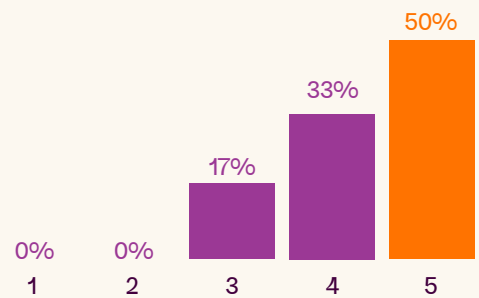
Score 3.8



Quanto você concorda com as seguintes afirmações? (4/5)

Sinto-me mais disposta/o a levar esse debate para outras instâncias técnicas e de tomada de decisão no meu trabalho.

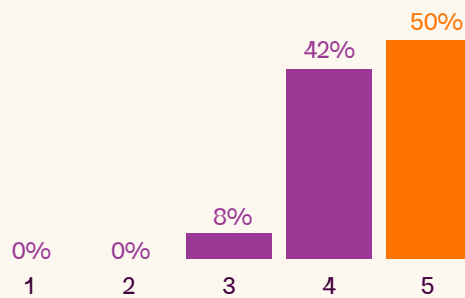
Score 4.3



Quanto você concorda com as seguintes afirmações? (3/5)

Acredito que com articulação e engajamento necessários de todas as partes a unificação dos canais ou padronização dos protocolos pode ser alcançada.

Score 4.4



**Figura 19:** Painel de avaliação da oficina realizado com a uso da ferramenta Slido.

**Fonte:** Oficina C.1.4.a – Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

Após a leitura dos resultados, assim como na Oficina 1, a moderadora compartilhou outro painel de **registro gráfico dos principais assuntos debatidos durante o encontro**. O painel pode ser visualizado na página seguinte.

Com a conclusão das atividades da oficina, a facilitadora reforçou que os resultados servirão de embasamento para a elaboração da **Estratégia Conceitual de Projeto-Piloto, futura atividade do projeto**, agradeceu a disponibilidade de todas e todos os presentes e encerrou a oficina.

### 5.2.3. Lista de presenças

Estiveram presentes na oficina as seguintes pessoas, representando as instituições, empresas ou órgãos listados a seguir:

PARTICIPANTES	FUNÇÃO/CARGO	INSTITUIÇÃO	SETOR
Angela Maria Telmo	Assessora de RH da Gerência de Desenvolvimento Humano	SPTrans	Poder público
Cecília Guedes	Representante do Departamento de Relacionamento com Passageiros	Metrô	Poder público
Christina Maria Borges	Coordenadora da Assessoria de Pesquisa	SPTrans	Poder público
Eduardo Garcia Reis	Assessor de Pesquisa	SPTrans	Poder público
Jorge Rodrigues	Representante do Canal de Comunicação 156	Secretaria Municipal de Inovação e Tecnologia - SMIT	Poder público
Lúcia Capela	Chefe de Gabinete	SPTrans	Poder público
Lucimeire Lourenço	Representante da Ouvidoria	SPTrans	Poder público
Luiz Fernando Chaves	Analista de Gestão e Projetos de Transporte	Secretaria de Transportes Metropolitanos - STM	Poder público
Marcos Leodoro Borges	Coordenador de Cuidados com o Passageiro	Metrô	Poder público
Maria Luisa	Assessora técnica - Central 156	Secretaria Municipal Inovação e Tecnologia - SMIT	Poder público
Maria Teresa Diniz	Chefe da Assessoria Técnica	Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito - SMT	Poder público
Rodrigo Pontes dos Santos	Assessor de Comunicação	CPTM	Poder público
Tabata Sousa da Luz Ribeiro	Representante da Gestão da Central 156	Secretaria Municipal Inovação e Tecnologia - SMIT	Poder público
OUVINTES	FUNÇÃO NO PROJETO	INSTITUIÇÃO	SETOR
Beatriz Moura dos Santos	Consultora de Transportes	Banco Mundial	Financiador
Carlos Bellas Lamas	Especialista em Transportes	Banco Mundial	Financiador
Giselle dos Anjos Santos	Consultora do Projeto	CEERT	Consórcio
MODERAÇÃO	FUNÇÃO NO PROJETO	INSTITUIÇÃO	SETOR
Beatriz Rodrigues	Coordenadora do Projeto	ITDP Brasil	Consórcio
Gláucia Pereira	Pesquisadora e consultora do Projeto	Multiplicidade Mobilidade Urbana	Consórcio
Letícia Bortolon	Moderadora e consultora do Projeto	ITDP Brasil	Consórcio





Figura 20: Painel de registro gráfico da oficina.

Fonte: Painel produzido pelo colaborador Fernando Siniscalchi e pela colaboradora Ana Cristina Marg durante a Oficina C.1.4.a — Exploração de caminhos para melhor resolução dos casos e denúncias, projeto Transporte para Todas, 2021.

