

**Sinopse do Relatório sobre o Estudo de Planeamento de
Serviço de Autocarro de Reabilitação da RAEM**



**澳門特別行政區政府
社會工作局**
GOVERNO DA RAEM
INSTITUTO DE ACÇÃO SOCIAL

Encomendado por:



香港復康會
The Hong Kong Society
for Rehabilitation

Entidade investigadora:

Data de Actualização: 4 de Novembro de 2015

Prefácio

Em Novembro de 2013, o Governo da Região Administrativa Especial de Macau (adiante referido apenas como Governo da RAEM) criou o “Grupo Interdepartamental de Estudo do Planeamento dos Serviços de Reabilitação para o Próximo Decénio” com o objectivo de realizar estudos, coordenar, acompanhar e avaliar o plano global do Governo da RAEM de desenvolvimento dos serviços para ajudar os deficientes na sua reabilitação e integração social e para formular o “Planeamento dos Serviços de Reabilitação da Região Administrativa Especial de Macau para o Próximo Decénio (2016–2025)”. A deslocação das pessoas deficientes é uma das preocupações principais do Planeamento, na qual o serviço de autocarro de reabilitação tem um papel importante na facilitação da deslocação das pessoas deficientes.

De acordo com o Planeamento, o Instituto de Acção Social do Governo da RAEM convidou a Associação de Reabilitação de Hong Kong para providenciar serviços adjudicados de consultoria e de investigação sobre as necessidades do serviço de autocarro de reabilitação em Macau nos próximos 5 anos, as suas possíveis modalidades operacionais e a sua integração com outros sistemas de transporte livres de barreiras existentes em Macau.

Objectivos do Estudo

O presente Plano de Investigação comporta os seguintes objectivos:

1. Avaliar os prós e os contras dos actuais sistemas de transporte livres de barreiras;
2. Avaliar a actual situação, níveis de procura e de oferta e qualidade operacional do serviço de autocarro de reabilitação;
3. Avaliar as necessidades, até 2019, do serviço de autocarro de reabilitação;
4. Recomendar modalidades de operação para o serviço de autocarro de reabilitação até 2019;
5. Estimar os recursos necessários para desenvolver o plano e calcular o respectivo orçamento.

Metodologia do Estudo e sua Execução

A fase de investigação decorreu entre Janeiro de 2014 e Julho de 2015, adoptando uma abordagem tanto quantitativa como qualitativa, composta por cinco partes:

1. Análise da literatura disponível:

percepção da definição de deficiência na RAEM, condições de vida da população com deficiências, políticas governamentais em termos de transportes livre de barreiras, e situação actual do serviço de autocarro de reabilitação. Comparação de tais serviços com serviços similares a nível internacional e análise dos prós e contras e da direcção de desenvolvimento do serviço de autocarro de reabilitação em Macau.

2. Análise dos dados correntes:

análise dos dados (Janeiro de 2010 a Dezembro de 2014) referentes ao serviço de autocarro de reabilitação prestados pelas duas operadoras em Macau e análise entre as necessidades (procura) e a actual oferta deste tipo de serviço, características dos seus utilizadores e custos operacionais.

3. Entrevistas às partes interessadas:

entrevistas aprofundadas com responsáveis de 13 departamentos do governo da RAEM, 4 membros da Comissão para os Assuntos de Reabilitação, 4 membros da Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior, 4 funcionários das operadoras de serviços de transporte públicos, 2 operadoras do serviço de autocarro de reabilitação e responsáveis de 11 instituições de serviços de reabilitação, grupos profissionais e associações de pessoas com deficiência, de forma a perceber as diferentes visões destas partes interessadas sobre o serviço de transporte livre de barreiras em Macau e o serviço de autocarro de reabilitação, bem como as suas opiniões e sugestões sobre a direcção de desenvolvimento de um serviço livre de barreiras.

4. Inquérito por Questionário a pessoas com Deficiência Motora:

realizaram-se entrevistas por questionário a 290 pessoas com deficiência motora, residentes em Macau, para perceber as suas necessidades de deslocação e opiniões referentes ao serviço de autocarro de reabilitação e seu futuro desenvolvimento, a fim de formar uma ideia sobre as reais necessidades da população com deficiência em termos de serviço de autocarro de reabilitação.

5. Grupos-Foco:

entrevistas interactivas com 3 grupos-foco, nas quais participaram um total de 33 pessoas, incluindo membros da Comissão para os Assuntos de Reabilitação e da Comissão para os Assuntos do Cidadão Sénior, bem como actuais e potenciais utilizadores do serviço. As discussões permitiram aos investigadores ficar a conhecer as sugestões das diferentes partes interessadas, em termos de melhoria do serviço de autocarro de reabilitação e futuro desenvolvimento do serviço de transporte livre de barreiras em Macau.

A informação recolhida através destes cinco passos serviu de importante base inspiradora e empírica para a equipa de investigação definir as suas recomendações.

Principais Resultados da Investigação

As conclusões contemplam quatro âmbitos principais:

1. Prós e Contras do actual Serviço Público de Transporte Livre de Barreiras na RAEM

Principais constatações	
Prós	<ul style="list-style-type: none">● Cerca de 50% dos autocarros actualmente em circulação são de piso rebaixado. ^(Nota)● Os autocarros públicos, grandes e pequenos, recém-adquiridos são de piso rebaixado e estão equipados com “plataforma elevadora” para permitir o acesso a pessoas em cadeiras de rodas.● Todos os autocarros estão equipados com sistema automático de anúncio sonoro e luminoso de paragens, bem como dispositivos livres de barreiras, como sejam os “assentos prioritários”.● Duas carreiras de autocarros estão equipadas com “Sistema Assistente de Anúncio de Voz para Deficientes Visuais”.● Antes de entrarem em funções, os motoristas dos autocarros foram treinados na utilização dos dispositivos livres de barreiras.● Alguns condutores de “táxis pretos” colaboram com entidades não-lucrativas para providenciar serviços de táxi ocasionais a pessoas com problemas de mobilidade.
Contras	<ul style="list-style-type: none">● Alguns autocarros grandes e médios, mais antigos, não possuem piso rebaixado.● A utilização eficaz dos autocarros de piso rebaixado está condicionada por questões de natureza ambiental.● Alguns motoristas não estão familiarizados com o funcionamento dos dispositivos livres de barreiras, em especial as plataformas elevadoras.● Existem poucos táxis livres de barreiras em circulação.● Ruas estreitas, com excesso de viaturas estacionadas, que impedem as pessoas em cadeiras de rodas de aceder aos autocarros.● O nível de utilização intensiva e constante dos transportes públicos dificulta o acesso a bordo de pessoas com problemas de mobilidade.● Alguns cidadãos não estão sensibilizados para os direitos das pessoas com deficiência utilizarem os transportes públicos.

Nota: refere-se aos dados de 2014. A partir de 2015, mais de 50% desses autocarros são de piso rebaixado.

2. Situação actual, Prós e Contras do Serviço de Autocarro de Reabilitação da RAEM

Principais constatações	
Situação Actual	<ul style="list-style-type: none"> ● A procura do serviço de autocarro de reabilitação tem mostrado tendência para aumentar nos últimos 5 anos. ● O número (8) de autocarros de reabilitação não aumentou nestes 5 anos. ● Uma média de 120 pessoas-vez utilizou o serviço de autocarro de reabilitação diariamente. ● O Centro Hospitalar Conde de São Januário e o Hospital Kiang Wu são o destino habitual de mais de 90% dos utilizadores do serviço. ● Mais de 60% dos utilizadores do serviço têm 75 anos ou mais. ● Cerca de 80% dos utilizadores do serviço utilizam cadeira de rodas e a sua proporção tem vindo a aumentar. ● Cerca de 90% dos utilizadores do serviço residem na Península de Macau. ● O nível de satisfação dos utilizadores do serviço é elevado.
Prós	<ul style="list-style-type: none"> ● Autocarros bem equipados, capazes de transportar várias cadeiras de rodas ao mesmo tempo. ● Serviço de transporte porta a porta. ● Todos os autocarros de reabilitação possuem um assistente a bordo. ● O custo do serviço é barato.
Contras	<ul style="list-style-type: none"> ● Número insuficiente de serviços (viagens e carreiras) ● Mão de obra insuficiente. ● O horário de serviço não satisfaz as necessidades dos utilizadores. ● A marcação de reservas do serviço é demorada e complicada. ● Falta de comunicação entre os operadores do serviço de autocarro de reabilitação.

3. Situação de Deslocação das Pessoas com Deficiência Motora

Principais constatações	
Geral	<ul style="list-style-type: none">● As pessoas com deficiência motora em Macau têm um nível de dificuldade moderada para socializar e participar em actividades.
Consulta Médica	<ul style="list-style-type: none">● Cerca de 70% das pessoas com deficiência motora vão à consulta médica pelo menos uma vez em cada 3 meses.● A probabilidade de irem ao hospital, Centro de Saúde ou clínica privada nesses 3 meses é de, respectivamente, 46%, 23% e 13%.● O meio habitual de ir ao hospital é o autocarro público (40%) e o autocarro de reabilitação (19%).● O meio habitual de ir aos Centros de Saúde é a pé (56%) e de autocarro público (32%).● O meio habitual de ir às clínicas privadas é a pé (51%) e de autocarro público (23%).
Ir para o trabalho ou escola	<ul style="list-style-type: none">● 23% das pessoas com deficiência motora necessitam de ir trabalhar ou à escola.● Mais de 40% destes trabalhadores e mais de 30% dos estudantes utilizam os transportes públicos.
Para participar em actividades sociais	<ul style="list-style-type: none">● As pessoas com deficiência motora que saem para participar em actividades sociais utilizam veículos uma média de 4,4 vezes por mês.● Mais de 40% utiliza o autocarro público, conduz o seu próprio carro ou apanha boleia de terceiros.

4. Sugestões das Partes Interessadas para a Melhoria do Serviço de Autocarro de Reabilitação e do Serviço Público de Transporte

Principais constatações	
Autocarros de Reabilitação	<ul style="list-style-type: none">● Aumentar o número de autocarros de reabilitação● Ampliar o horário de funcionamento do serviço de autocarro de reabilitação● Aumentar a cobertura do serviço de autocarro de reabilitação para facilitar a participação de pessoas necessitadas em actividades sociais ou de socialização.
Transportes Públicos	<ul style="list-style-type: none">● Aumentar o número de carreiras e a frequência dos autocarros livres de barreiras que servem os vários hospitais.● Introduzir no mercado mais táxis livres de barreiras.

Conclusões e Recomendações

De uma forma geral, como meio de transporte de apoio, subsidiado pelo Governo da RAEM, o serviço de autocarro de reabilitação é indispensável como ajuda para as pessoas com deficiência se poderem deslocar às suas consultas médicas e, por outro lado, constitui a materialização de uma das políticas da “Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”. De facto, este serviço contribui para suprir as lacunas do serviço público de transporte, sujeito a constrangimentos de excesso de procura e a limitações de natureza geográfica. A sua política, conceito e qualidade de serviço foram reconhecidos, de forma unânime, pelas várias instituições, organizações, grupos, profissionais, os próprios utentes portadores de deficiência e o público em geral. No entanto, devido a uma multiplicidade de factores internos e externos, a sua capacidade, horário de serviço e âmbito de cobertura não têm sido capazes de satisfazer a procura, o que é um problema que tem de ser resolvido. As diferentes partes interessadas esperam que o serviço de autocarro de reabilitação possa ser desenvolvido de uma forma progressiva, para poder dar resposta às necessidades sempre crescentes da população portadora de deficiência.

Tomando como referência as constatações nos diversos âmbitos, a equipa de investigação tem a propor as seguintes recomendações para o desenvolvimento do serviço de autocarro de reabilitação da RAEM, a partir de agora até 2019:

	Item	Medidas a tomar
(1.1)	Aumentar o número de autocarros de reabilitação utilizados para transportar os utentes para a “consulta médica”	Adicionar um autocarro de reabilitação que não esteja a ser utilizado para o “Serviço de Porta a Porta”
(1.2)	Ampliar o horário de funcionamento dos autocarros de reabilitação	Ampliar o horário de serviço até às 19H15 para alguns autocarros de reabilitação
(1.3)	Iniciar um esquema experimental de ida-volta (shuttle) para o Serviço de Autocarro de Reabilitação”	Introduzir 2 carreiras “com horário e frequência fixos” de Serviço de Autocarro de Reabilitação” ida-volta (shuttle), uma para a Península e outra para as ilhas.
(1.4)	Iniciar um “Serviço de Autocarro de Reabilitação durante os dias feriados.”	Autorizar que as operadoras de serviço utilizem os autocarros de reabilitação subsidiados para providenciarem serviço de autocarro de reabilitação durante “dias não

úteis” a instituições de Macau e a pessoas que sejam “elegíveis”, em termos de incapacidade de mobilidade, incluindo cidadãos de Macau e visitantes do exterior, numa base de auto-gestão.

(1.5) Iniciar serviços de apoio de transporte que dêem emprego a pessoas com deficiência.	Encorajar pessoas com deficiência a utilizarem o Serviço de Autocarro de Reabilitação” ida-volta” para facilitar o seu emprego e sugerir aos departamentos do governo envolvidos que explorem a possibilidade de criar serviços de apoio de transporte que dêem emprego a pessoas com deficiência
---	---

A fim de melhorar a qualidade de serviço dos autocarros de reabilitação, a equipa de investigação sugere que se tomem as seguintes medidas:

Âmbito	Medidas a tomar
(2.1) Modalidade de operação	Atribuir o serviço de autocarro de reabilitação a uma única operadora ou dividir a operação e atribuir a operadoras diferentes o “Serviço de Porta a Porta” e o “Serviço NÃO de Porta a Porta”.
(2.2) Gestão	Providenciar o pessoal da linha da frente com formação suficiente, sistemática e regular. Fazer uma utilização eficaz das tecnologias de informação (TI), incluindo sistemas GPS, sistemas de feedback na alocação de trabalho e respectivos dados, reservas de serviço <i>online</i> e plataforma <i>online</i> de informações ao público.
(2.3) Supervisão	Definir indicadores de performance, utilizar aplicações de TI e actualizar regularmente os dados e design dos quadros e dos relatórios estatísticos.
(2.4) Frota de veículos	Na aquisição de novos autocarros de reabilitação, procurar modelos mais adequados às características específicas de Macau e que cumpram os padrões internacionais.

Em consonância com as directivas de “dar prioridade ao transporte público e facilitar a vida à população” no desenvolvimento de sistemas de transportes urbanos de passageiros e promovendo o espírito da “Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”, a equipa de investigação tem as seguintes recomendações a fazer, em termos de transportes públicos e para além do desenvolvimento do serviço de autocarros de reabilitação, as quais deverão servir como referência para os departamentos governamentais envolvidos realizarem estudos mais aprofundados:

Recomendações sobre o serviço de transportes públicos:

Item	Medidas a tomar
(3.1) Introduzir mini-autocarros livres de barreiras no actual serviço de autocarros públicos	Adquirir mini-autocarros com piso rebaixado para os transportes públicos.
(3.2) Introduzir mais táxis livres de barreiras	Ao abrir concursos para a licença especial para a exploração de rádio-táxis, incluir como condição que o operador possua uma certa proporção de táxis livres de barreiras, definindo também <i>standards</i> de serviço para atender a pessoas com deficiências, e utilizar TI na monitoração do serviço de táxis.
(3.3) Oferecer incentivos fiscais na compra de veículos particulares livres de barreiras.	Realizar estudos de exequibilidade sobre a possibilidade de oferecer incentivos fiscais extra aos cidadãos que pretendam comprar veículos com capacidade para transportar cadeiras de rodas, para uso particular.
(3.4) Reforçar a educação cívica do público em geral e dos motoristas em especial.	Sensibilizar o público em geral (em especial dos estudantes) para as questões dos deficientes. Incentivar e exigir que as companhias operadoras de transportes públicos ofereçam aos seus motoristas formação periódica e actividades interactivas com associações e grupos de defesa dos direitos dos deficientes.

Recomendações em áreas relacionadas:

Item	Medidas a tomar
(4.1) Melhorar os ambientes pedonais com estruturas livres de barreiras.	Melhorar os ambientes pedonais com estruturas livres de barreiras nos vários bairros de Macau (em especial nas zonas residenciais do Cotai) para facilitar a deslocação de utilizadores de cadeiras de rodas e outras pessoas com problemas de mobilidade.
(4.2) Prestar assistência a pessoas com problemas de mobilidade no acesso a edifícios antigos.	Tendo em atenção os factores ambientais, adquirir equipamentos de apoio que ajudem as pessoas necessitadas a subir e descer escadas.
(4.3) Realizar estudos sobre a implantação de serviços médicos baseados em bairros.	Realizar estudos sobre a possibilidade de providenciar serviços de hemodiálise, fisioterapia e outros tipos de tratamento nos próprios Centros de Saúde, de forma a reduzir as necessidades de transporte das pessoas que buscam consulta médica.

De uma maneira geral, o serviço de transportes públicos livre de barreiras e os serviços de transporte especial necessitam de melhorias e um maior desenvolvimento, a fim de poder dar resposta às actuais necessidades de deslocação das pessoas com deficiência e para consubstanciar cabalmente o espírito da “Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência”.

Associação de Reabilitação de Hong Kong

Perfil

A Associação de Reabilitação de Hong Kong (HKSR), fundada em 1959, tem por missão elevar a qualidade de vida das pessoas com deficiência, das que sofrem de doenças crónicas e dos idosos em geral, providenciando uma variedade de serviços especializados, incluindo reabilitação, cuidados de longo prazo, serviços de transporte e viagens livres de barreiras. Na sua resposta aos problemas sociais e pessoais, a HKSR adopta uma abordagem de reabilitação e empoderamento de raiz comunitária, procurando apoiar a auto-gestão pelos respectivos utilizadores, promovendo assim a sua autonomia e auto-suficiência, e também a ajuda mútua, através do desenvolvimento de grupos de doentes.

Divisão de Transportes e Viagens Acessíveis: A partir de 1978, a HKSR passou a operar, de forma gradual, vários programas livres de barreiras, incluindo o “Autocarro de Reabilitação”, os “Serviços de Transporte de Fácil Acesso”, as “Viagens Acessíveis” e o “Carro de Aluguer Acessível”. Actualmente, a Divisão gere cerca de 190 veículos livres de barreiras para ajudar as pessoas com problemas de mobilidade em Hong Kong a deslocarem-se ao hospital, ao local de trabalho, à escola, a encontros sociais e até a viajar comodamente para o exterior. A HKSR dedica-se à defesa e ao desenvolvimento dos transportes e das viagens livres de barreiras e teve ocasião de providenciar o serviço de transporte livre de barreiras para as Olimpíadas de Beijing e para os eventos equestres dos Jogos Paralímpicos em 2008. Além disso, em 2009 realizou um estudo sobre a acessibilidade das instalações para turistas em Hong Kong, na sequência do qual compilou o “Guia do Visitante para as Instalações Acessíveis em Hong Kong” (www.accessguide.hk) e em 2010 organizou a “12ª Conferência Internacional sobre a Mobilidade e Transporte das Pessoas Idosas e com Deficiências”, em Hong Kong.

Centro de Investigação e Defesa da Mobilidade (CRA): Fundado oficialmente em Abril de 2012 para coordenar e desenvolver a investigação e a defesa da mobilidade livre de barreiras na RAE de Hong Kong. Sob o lema “Investigar para compreender melhor; defender a mobilidade para mudar a sociedade” o CRA colabora com as partes interessadas dos mais diversos sectores, incluindo pessoas com deficiência, com doenças crónicas, idosos, grupos de auto-ajuda de doentes e grupos comunitários, no sentido de criar uma sociedade mais participativa, inclusiva e saudável. O seu âmbito de investigação e defesa da mobilidade contempla temas relacionados com a assistência social, saúde pública, serviços médicos e de reabilitação para pessoas com deficiências, doenças crónicas e idosas.

