

Acessibilidade ferroviária em Łódź

Contexto

- A Łódzka Kolej Aglomeracyjna (LKA), operadora ferroviária regional de Łódź, na Polónia, lançou um programa abrangente de acessibilidade em 2014 para abordar as barreiras enfrentadas por pessoas com diversidade funcional ao utilizar os serviços ferroviários. Na época, muitos passageiros na Polónia com deficiências de mobilidade, auditivas ou visuais encontravam serviços inacessíveis e assistência limitada.
- Para resolver esse problema, a LKA introduziu vagões acessíveis com embarque nivelado entre os comboios e as plataformas, além de recursos como elevadores para cadeiras de rodas, portas largas e sinalização em Braille. Passageiros com deficiência auditiva podem aceder a intérpretes de língua gestual online nas bilheteiras e a bordo de todos os comboios. A LKA também adotou os padrões WCAG para seu website e serviços digitais.



Atividades principais

- Introdução de embarque em comboios com acesso nivelado e sem degraus.
- Fornecimento de elevadores para cadeiras de rodas e portas largas e acessíveis.
- Em 2021, 14 dos 34 comboios da frota da LKA estavam equipados com loops de indução.
- Os números dos lugares foram melhorados com letras grandes, códigos QR, Braille e etiquetas NFC para oferecer suporte a passageiros com deficiência visual.
- Interpretação de língua gestual online a pedido durante viagens.
- Site compatível com WCAG e sistema de venda de bilhetes acessível.
- Não é necessário um aviso prévio de 48 horas para assistência, exigido pelo Regulamento Europeu (CE) n.º 1371/2007, estabelecendo um padrão nacional mais elevado.
- A empresa também oferece três horas anuais de formação em acessibilidade para cada membro da equipa e colabora com partes interessadas nacionais, incluindo o Fundo Polaco de Reabilitação para Pessoas com Deficiência (PFRON), para ajudar a desenvolver diretrizes nacionais de acessibilidade.
- Colaboração com usuários com diversidade funcional para design e avaliação de serviços.
- Participação no desenvolvimento de políticas nacionais de acessibilidade via PFRON.



Acessibilidade ferroviária em Łódź



Impacto

Acessibilidade e Inclusão

- 14% dos passageiros em 2019 eram pessoas com mobilidade reduzida.
- Passageiros com deficiência visual agora podem viajar de forma independente usando sinalização em Braille e marcadores táteis de assento.
- Passageiros surdos beneficiam de suporte on-line em língua gestual em todas as etapas da viagem.
- Sistemas inclusivos de venda de bilhetes e informação reduzem barreiras para todos os grupos de utilizadores
- Os esforços da LKA fizeram desta a única transportadora ferroviária na Polónia com total acessibilidade digital e de comunicação, e outras empresas ferroviárias estão a começar a seguir o seu exemplo.

Influência da indústria

- A LKA estabeleceu um precedente no setor ferroviário polaco.
- Outras empresas ferroviárias agora estão a replicar estas práticas.
- A equipa do LKA está envolvida na formulação de diretrizes nacionais de formação em acessibilidade.

Mudança Organizacional

- Prédios de escritórios estão a ser remodelados com pisos táteis e circuitos de indução.
- A acessibilidade está incorporada na infraestrutura e na cultura da organização.

Desafios e Soluções

Desafios:

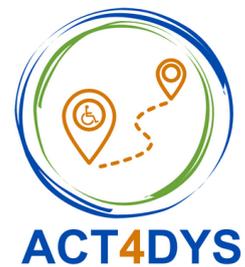
- Infraestrutura inacessível na rede ferroviária mais ampla da Polónia.
- Precedente limitado para design acessível em ferrovias regionais.
- Necessidade de treinar e sensibilizar a equipa para necessidades diversas.
- Altos custos de infraestrutura acessível e modificações.

Soluções:

A LKA aproveitou o financiamento europeu para adquirir carruagens ferroviárias acessíveis. Priorizou o design universal e investiu em serviços de acessibilidade digitais e presenciais. A formação anual do pessoal e a colaboração com utilizadores com diversidade funcional garantiram que as necessidades reais fossem atendidas. A LKA também influenciou proativamente as práticas nacionais, ajudando a colmatar lacunas políticas.



Acessibilidade ferroviária em Łódź



Dicas para Projetos Semelhantes

- Envolver utilizadores com diversidade funcional no co-design e na avaliação.
- Adotar os princípios do design universal desde o início.
- Vá para lá dos mínimos legais para oferecer verdadeira acessibilidade.
- Use fundos públicos e da UE estrategicamente para remodelação de infraestrutura.
- Treine a equipa regularmente para promover sensibilização e profissionalismo.
- Incorpore acessibilidade na infraestrutura física e digital.

Limitações/Fraquezas Identificadas

Embora a LKA seja um exemplo inovador neste setor, a acessibilidade total ainda não está disponível em todos os veículos (por exemplo, 14 dos 34 comboios possuem loops de indução). Uma integração mais ampla com a rede ferroviária nacional da Polónia continua a ser um desafio. Investimentos contínuos e coordenação de políticas são necessários para expandir o modelo a nível nacional.



Vídeo

Vídeo sobre acessibilidade ferroviária em Łódź, Polónia

Descrição do vídeo

Vídeo sobre o programa de acessibilidade da LKA.

Recursos

- Site do Projeto Zero com informações sobre o programa.
- Ficha informativa e imagem disponíveis para download também nesta página.

Parceiros

