

# NEURODIVERSIDADE E TRANSPORTE PÚBLICO ASSISTIDO: DESAFIOS E INTERSECÇÕES EM SÃO PAULO

**Bruno Santana do Nascimento**

Faculdade de Tecnologia do Estado de São Paulo - FATEC Tatuapé | bruno.nascimento43@fatec.sp.gov.br

---

## Sessão Temática 08: Mobilidade e direito à cidade

---

**Resumo:** A neurodiversidade abrange diversas formas de funcionamento neurológico e impõe desafios significativos à mobilidade urbana em São Paulo. Este estudo analisa a acessibilidade do Serviço Atende, que oferece transporte porta a porta, destacando a necessidade de adequações para atender às demandas de indivíduos neurodivergentes. A pesquisa, realizada, utilizou uma abordagem etnográfica para compreender as barreiras enfrentadas por pessoas com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e Deficiência Intelectual (DI). Os resultados evidenciam a urgência de políticas públicas inclusivas que integrem as variabilidades neurológicas e promovam um sistema de transporte acessível. A análise revela a intersecção entre acessibilidade e neurodiversidade, enfatizando a importância de sistemas de transportes urbanos que respeitem as necessidades cognitivas e sensoriais, garantindo autonomia e dignidade aos indivíduos neurodiversos. A pesquisa conclui que é fundamental desenvolver soluções tecnológicas e políticas que promovam a inclusão social e o direito à cidade para todos.

**Palavras-chave:** Neurodiversidade; Acessibilidade; Mobilidade urbana; planejamento de transportes. Políticas públicas.

## NEURODIVERSITY AND ASSISTED PUBLIC TRANSPORTATION: CHALLENGES AND INTERSECTIONS IN SÃO PAULO

**Abstract:** Neurodiversity encompasses various forms of neurological functioning and poses significant challenges to urban mobility in São Paulo. This study analyzes the accessibility of the Serviço Atende, which offers door-to-door transportation, highlighting the need for adjustments to meet the demands of neurodivergent individuals. The research employed an ethnographic approach to understand the barriers faced by individuals with Autism Spectrum Disorder (ASD) and Intellectual Disability (ID). The results underscore the urgency of inclusive public policies that integrate neurological variabilities and promote an accessible transportation system. The analysis reveals the intersection of accessibility and neurodiversity, emphasizing the importance of urban transportation systems that respect cognitive and sensory needs, ensuring autonomy and dignity for neurodiverse individuals. The research concludes that it is essential to develop technological solutions and policies that promote social inclusion and the right to the city for all.

**Keywords:** Neurodiversity; Accessibility; Urban mobility; Transportation planning; Public policies.

---

## NEURODIVERSIDAD Y TRANSPORTE PÚBLICO ASISTIDO: DESAFÍOS E INTERSECCIONES EN SÃO PAULO

**Resumen:** La neurodiversidad abarca diversas formas de funcionamiento neurológico y plantea desafíos significativos a la movilidad urbana en São Paulo. Este estudio analiza la accesibilidad del Servicio Atende, que ofrece transporte puerta a puerta, destacando la necesidad de ajustes para atender las demandas de individuos neurodivergentes. La investigación utilizó un enfoque etnográfico para comprender las barreras que enfrentan las personas con Trastorno del Espectro Autista (TEA) y Discapacidad Intelectual (DI). Los resultados evidencian la urgencia de políticas públicas inclusivas que integren las variabilidades neurológicas y promuevan un sistema de transporte accesible. El análisis revela la intersección entre accesibilidad y neurodiversidad, enfatizando la importancia de sistemas de transporte urbano que respeten las necesidades cognitivas y sensoriales, garantizando autonomía y dignidad a los individuos neurodiversos. La investigación concluye que es fundamental desarrollar soluciones tecnológicas y políticas que promuevan la inclusión social y el derecho a la ciudad para todos.

**Palabras clave:** Neurodiversidad; Accesibilidad; Movilidad urbana; Planificación del transporte; Políticas públicas

## INTRODUÇÃO

A neurodiversidade refere-se à diversidade natural das formas de funcionamento neurológico entre os seres humanos, abrangendo condições como o autismo, dislexia e outros transtornos do desenvolvimento neurológico. Dentro do cenário urbano de São Paulo, uma das questões centrais é a adequação dos serviços públicos e privados para atender às necessidades dessa população. Dada a amplitude da mobilidade urbana e sua interseção com o direito ao acesso aos serviços essenciais, este estudo explora a acessibilidade para pessoas neurodivergentes, analisando o Serviço Atende, responsável pelo transporte público porta a porta na cidade.

A mobilidade urbana, consoante a Política Nacional de Mobilidade Urbana (BRASIL, 2012), não se resume apenas aos deslocamentos físicos, mas é essencial para garantir o acesso a

atividades fundamentais, como educação, saúde, lazer e trabalho, assegurando equidade e inclusão social. No entanto, para indivíduos neurodivergentes — como pessoas com Deficiência Intelectual (D.I.), Transtorno do Déficit de Atenção com Hiperatividade (TDAH) e Transtorno do Espectro Autista (TEA) e demais — a experiência de mobilidade pode ser particularmente desafiadora.

A análise da acessibilidade urbana direcionada a indivíduos neurodiversos se revela essencial para expandir a inclusão no ambiente urbano e orientar políticas públicas que favoreçam uma mobilidade equitativa (Nascimento, 2023). Estudos como os de Sadzinski Junior, Wayszceyk e Wuo (2020) revelam a escassez de produções voltadas à neurodiversidade no Brasil, destacando que grande parte do debate está concentrado em países anglo-saxões, onde o movimento neurodiverso é consolidado e fundamentado em um modelo social de deficiência. Esse movimento, ao distanciar-se do modelo médico, promove o autismo como uma condição de ser, em vez de uma doença a ser curada, ressaltando a necessidade de adaptar a estrutura urbana para atender a essa população de forma adequada.

As barreiras enfrentadas por pessoas neurodiversas, como falta de orientação adequada, rotas adaptadas e veículos acessíveis, limitam sua plena participação nas atividades da cidade e acentuam a exclusão social. Tais desafios apontam para a urgência de incorporar variabilidades neurológicas nas políticas de mobilidade urbana, enfatizando a criação de um sistema inclusivo de transporte público, como o Serviço Atende+, em São Paulo. A perspectiva é de ampliar o modelo porta a porta para outros contextos e modalidades, permitindo que pessoas com diferentes necessidades tenham acesso irrestrito ao espaço urbano, promovendo o direito à cidade em seu sentido mais amplo (SÃO PAULO, 2015; SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, 2016).

Essa análise reflete a necessidade de ampliar o arcabouço teórico e prático sobre neurodiversidade e mobilidade, promovendo novas pesquisas e investimentos em tecnologias de acessibilidade, com vistas à criação de uma rede de apoio que acolha as especificidades da neurodiversidade em contextos urbanos.

Buscou-se, neste estudo, compreender como a acessibilidade para indivíduos neurodivergentes impacta o exercício de atividades fundamentais à dignidade humana, tais como o acesso ao trabalho, à educação, ao lazer e à saúde. A análise das condições de deslocamento e a perspectivas pelo serviço Atende+ permitiu identificar os fatores que limitam sua mobilidade, elucidando as principais barreiras enfrentadas. O objetivo principal desta pesquisa é fornecer subsídios para a formulação de políticas públicas inclusivas, que promovam um sistema de mobilidade mais acessível e equitativo, garantindo a inclusão social das pessoas neurodivergentes e ampliando seu direito à cidade.

## MÉTODOS DE ANÁLISE

O estudo abordado adotou uma metodologia etnográfica para investigar as condições de deslocamento de indivíduos neurodivergentes na Zona Leste de São Paulo, uma região marcada por suas disparidades socioeconômicas e particularidades urbanas. A etnografia, enquanto abordagem qualitativa, permite a imersão no cotidiano dos participantes, buscando compreender suas experiências e desafios em relação à mobilidade urbana. Conforme descrito por Pereira e Santos (2015), a pesquisa seguiu quatro princípios referenciais: o encontro inicial para observação no ambiente natural dos sujeitos; o holismo, que busca compreender os comportamentos em seus contextos específicos; a descrição, que evita juízos normativos; e o ponto de vista dos participantes, assegurando que as interpretações reflitam suas perspectivas.

No contexto da pesquisa, foram estudadas três tipologias neurodivergentes: transtorno de déficit de atenção com hiperatividade (TDAH), espectro autista (TEA) e deficiência intelectual (DI). A escolha desse grupo específico visa analisar como esses indivíduos, que usualmente requerem assistência durante seus deslocamentos, interagem com o sistema de transporte público e privado na cidade. O foco na Zona Leste, especificamente nas zonas regionais Leste 1, Leste 2 e uma parte da subdivisão sudeste, foi estratégico devido às disparidades socioeconômicas dessa área, o que permitiu uma análise detalhada das influências das variáveis econômicas, sociais e cognitivas nos padrões de mobilidade (Nascimento, 2023).

Essa delimitação territorial não apenas realça a importância de compreender as condições estruturais e infraestruturais da região, mas também enfatiza as vivências dos participantes, todos residentes dessa área e por ser também a região da FATEC Tatuapé, instituição de ensino dos pesquisadores. Esse vínculo institucional reforça a conexão entre os desafios acadêmicos e as realidades vividas pelos sujeitos da pesquisa, criando um diálogo entre a teoria e a prática cotidiana dos deslocamentos urbanos.

A metodologia etnográfica adotada, ainda que se propusesse a investigar profundamente as perspectivas dos participantes, encontrou limitações no que tange à concretização plena de seus princípios. Parte dessas restrições deve-se à complexidade e diversidade dos cenários sociais e culturais que compõem o cotidiano dos sujeitos estudados. No entanto, os resultados obtidos oferecem percepções valiosas para a continuidade de pesquisas futuras, especialmente no que diz respeito à mobilidade de grupos neurodivergentes em regiões periféricas de grandes centros urbanos.

Durante a pesquisa, os pesquisadores acompanharam a dinâmica de luta de coletivos de mães que se manifestaram contra as reduções no atendimento e o aumento da rigidez no controle de atrasos e faltas no programa Atende. Em um protesto pelas ruas do centro de São Paulo, essas reivindicações surgiram como uma forma de denunciar a estrutura do programa que, embora de extrema importância, ainda não compreendia plenamente as necessidades específicas da neurodiversidade (Nascimento, 2023). Esse movimento culminou em duas audiências públicas subseqüentes, nas quais foram expostas as questões

em maior detalhe, além de possibilitar o diálogo com ativistas e técnicos responsáveis pelo programa.

Outro aspecto importante da pesquisa é a revisão da literatura sobre mobilidade urbana, acessibilidade, neurodiversidade e cognição ambiental, que serve como base para explorar a intersecção desses temas e contribuir para o planejamento territorial dos transportes e urbano. Para isso, foi utilizada a Revisão Narrativa, uma metodologia que permite ao pesquisador sintetizar e interpretar a literatura disponível de maneira descritiva, abrangendo diferentes perspectivas teóricas e estudos empíricos. Esse tipo de revisão é especialmente relevante para temas amplos e complexos, como acessibilidade e neurodiversidade, pois oferece flexibilidade para traçar uma visão geral dos conceitos e práticas já existentes. Ao destacar tendências, apontar lacunas e relacionar abordagens teóricas, a Revisão Narrativa permite contextualizar os desafios e oportunidades de inovação no planejamento territorial. Dessa forma, a revisão não só consolida a base conceitual do estudo, mas também apoia a formulação de políticas públicas que promovam uma acessibilidade plena e inclusiva para indivíduos neuroatípicos, ampliando a compreensão sobre suas necessidades específicas e a importância de integrar essas questões no desenvolvimento urbano.

A análise da mobilidade desses indivíduos é fundamental para se compreender as limitações impostas tanto pelas infraestruturas urbanas quanto pelas políticas de inclusão no transporte público. Ao abordar as condições físicas e cognitivas dos participantes, a pesquisa aponta para a necessidade de desenvolver tecnologias e plataformas que atendam de maneira mais eficaz a esse público, oferecendo um transporte inclusivo e acessível.

Em suma, este estudo não apenas contribui para o entendimento da mobilidade de grupos neurodivergentes em São Paulo, mas também lança luz sobre as disparidades socioespaciais que influenciam esses deslocamentos. As investigações futuras poderão expandir esses achados, oferecendo soluções mais efetivas para a promoção da equidade no acesso à cidade.

## **MOBILIDADE, ACESSIBILIDADE E A NEURODIVERSIDADE**

A mobilidade urbana desempenha um papel crucial na promoção da acessibilidade, conforme estabelecido pela Política Nacional de Mobilidade Urbana (PNMU, 2012), que define a mobilidade como o deslocamento de pessoas e cargas no espaço urbano. As políticas de mobilidade buscam integrar diferentes modos de transporte e aprimorar o acesso a serviços e oportunidades, tendo como base o princípio da acessibilidade (BRASIL, 2012). A acessibilidade é entendida como resultado da conectividade dos sistemas de transporte e da organização espacial das cidades, influenciando diretamente a capacidade das pessoas de acessar emprego, saúde, educação, lazer e outros serviços fundamentais (PEREIRA, 2023).

No contexto das políticas públicas, a acessibilidade vai além de garantir a infraestrutura física e inclui também aspectos relacionados à comunicação e à informação, elementos essenciais para a inclusão de pessoas com diferentes capacidades, físicas ou cognitivas (SANTOS, 2005). Nesse sentido, o conceito de acessibilidade torna-se uma ferramenta indispensável para abordar questões de justiça social, ao tratar das disparidades de oportunidades espaciais e promover a equidade no acesso a serviços essenciais.

Estudos sobre acessibilidade, como os realizados por Cardoso (2006), oferecem uma análise aprofundada sobre as metodologias para medir a facilidade de acesso a serviços e infraestrutura. A acessibilidade é usualmente analisada a partir de uma perspectiva de mobilidade universal, voltada à inclusão física e social, mas, como mostraremos neste artigo, existe uma intersecção relevante entre acessibilidade e neurodiversidade que merece atenção especial. A neurodiversidade, termo desenvolvido por Singer (1999), propõe um entendimento mais abrangente das diferenças neurológicas, incluindo as diversas condições, os quais demandam adaptações específicas nas políticas públicas de transporte e acessibilidade. Esta intersecção, ao considerar as particularidades de funcionamento neurológico, sugere que as políticas de acessibilidade devem ir além da adaptação física, abordando a acessibilidade cognitiva e sensorial para proporcionar uma experiência de deslocamento verdadeiramente inclusiva e equitativa.

Atualmente, a neurodiversidade abrange um grupo amplo de condições do neurodesenvolvimento e neurológicas, que incluem, além do TEA, outros transtornos como bipolaridade, Transtorno de Déficit de Atenção e Hiperatividade (TDAH), síndrome de Tourette, dislexia, epilepsia e apraxia infantil (Baker, 2011). Essas condições não apenas delineiam perfis neurológicos distintos, mas evidenciam a complexidade do movimento de neurodiversidade, que visa transformar a compreensão e o tratamento dessas condições, enfatizando a valorização das diversidades cognitivas (Araujo et al, 2023). Conforme discutido por Ortega (2009), a neurodiversidade configura-se como um movimento social que defende a inclusão e o respeito às diferenças neurológicas, contestando visões patologizantes que buscam "cura" ou supressão de características autistas, da mesma forma que se rejeitaria a cura para atributos como etnia ou orientação sexual. Essa perspectiva encontra, no entanto, desafios, especialmente de alguns familiares de autistas com maiores dificuldades, que criticam o movimento por ter como representantes autistas considerados de "alto funcionamento" (Ortega, 2009), mas, como argumentam Silva et al. (2019), a neurodiversidade defende a inclusão de todos, incluindo autistas não-verbais.

A relevância do movimento da neurodiversidade nas práticas de planejamento urbano, transportes e da acessibilidade tem se tornado mais evidente, isso se deve, especialmente diante do aumento no diagnóstico de crianças e adultos com TEA e da crescente matrícula desses indivíduos no ensino regular, conforme argumenta, Araujo et al. Essas transformações implicam na necessidade de adaptações significativas no transporte e nos espaços urbanos para garantir que essa população possa se deslocar com autonomia e

segurança. Para isso, a capacitação de profissionais atuantes no planejamento de transporte e urbano deve incluir sensibilização e o debate voltados às necessidades neurodivergentes, de modo a combater a patologização e promover uma sociedade mais inclusiva (Singer, 2017). Ao assumir essa abordagem, busca-se uma acessibilidade mais completa, que, além de respeitar as diversidades humanas, fortalece uma luta contínua pela integração e valorização da neurodiversidade nas políticas urbanas.

A cognição ambiental, no contexto do planejamento urbano e da mobilidade, revela-se essencial na construção de cidades mais inclusivas e adaptadas às necessidades de todos os indivíduos, especialmente aqueles com condições neurodivergentes. Estudos demonstram que as características do ambiente físico e sensorial, como a disposição de sons, cores e estímulos visuais, exercem impacto direto na forma como as pessoas percebem e interagem com os espaços (OLEKSZECHEN; MASSOLA; KUHNEN, 2019). Para indivíduos neurodivergentes, cuja percepção sensorial pode ser amplificada ou distinta, o ambiente urbano pode se tornar um elemento que facilita ou dificulta a autonomia e o bem-estar. Dessa forma, planejar espaços intuitivos e acessíveis torna-se um imperativo ético e técnico, promovendo maior qualidade de vida e autonomia para essas populações (LYNCH, 1997).

Além dos elementos físicos do espaço urbano, os impactos psicológicos gerados pelo deslocamento diário são de relevância crucial, especialmente quando consideramos os desafios enfrentados por indivíduos neurodivergentes em ambientes de mobilidade que desconsideram suas especificidades. Conforme apontado por Davis (2009), a experiência diária no transporte impacta a saúde mental e o bem-estar dos usuários, isso exige que políticas de transporte e mobilidade abordem aspectos de conforto e saúde psicológica (Scorsim, 2024). Nesse sentido, o controle de ruídos no transporte público é uma medida essencial para atender às recomendações internacionais, como os limites de 53 dB (A) durante o dia e 45 dB (A) à noite estabelecidos pela Organização Mundial da Saúde (OMS). Estes limites tornam-se parâmetros imprescindíveis na proteção das pessoas neurodivergentes, frequentemente mais sensíveis a estímulos auditivos, e são necessários para uma mobilidade urbana ambientalmente saudável (Scorsim, 2024).

A neurodiversidade, sendo entendida como uma categoria abrangente, precisa ser contemplada de maneira explícita nas políticas públicas de transporte, ambiente e saúde, incluindo parâmetros que considerem as particularidades desses indivíduos. Esse enfoque é respaldado por diretrizes internacionais, como a Resolução nº 76 da ONU, que consagra o direito a um ambiente limpo, saudável e sustentável, e pelas Metas de Desenvolvimento Sustentável (MDS), que incluem objetivos como saúde, bem-estar e infraestrutura sustentável (ONU, 2022). Esses parâmetros fornecem uma base normativa que não só orienta a criação de cidades mais sustentáveis e saudáveis, mas também apoia a formulação de políticas de transporte e urbanismo inclusivas, que respeitam as necessidades das populações neurodivergentes (Scorsim, 2024).

No Brasil, embora a Constituição Federal contemple o direito ao meio ambiente ecologicamente equilibrado e saudável, e a legislação disponha de normas para o controle de ruídos e poluição sonora, observa-se uma necessidade urgente de atualização e adaptação dessa regulamentação. As legislações no ambiente ambiental e de educação ambiental, devem ser aprimoradas para abordar explicitamente os impactos de ambientes ruidosos para a população neurodivergente (Scorsim, 2024). O planejamento urbano, nesse contexto, não deve apenas buscar a redução da poluição sonora para atender à legislação, mas também direcionar esforços à criação de espaços urbanos e sistemas de transporte que promovam a saúde mental e a inclusão, contribuindo para um ambiente acessível e acolhedor para todos.

Assim, a inclusão de aspectos de cognição ambiental e o alinhamento aos padrões internacionais tornam-se estratégias fundamentais para um planejamento urbano e de transportes que valoriza a diversidade neurológica e promove ambientes de mobilidade e transporte verdadeiramente inclusivos e sustentáveis. Essas abordagens integradas demonstram que a mobilidade urbana e a acessibilidade precisam ser repensadas a partir da perspectiva neurodiversa, visando a criação de um sistema de transporte mais inclusivo e equitativo, especialmente no que se refere ao Serviço Atende.

### O SERVIÇO PORTA A PORTA "ATENDE" EM SÃO PAULO

O Serviço Atende, criado em 1996 e gerido pela São Paulo Transporte S/A (SPTrans), é uma iniciativa municipal voltada para o transporte especializado porta a porta. Originalmente, o foco do serviço era atender pessoas com mobilidade física reduzida, como idosos ou indivíduos com deficiência física e sensorial. O serviço segue a regulamentação estabelecida pela Lei Municipal n.º 16.337/2015, e é considerado uma ferramenta essencial de acessibilidade no transporte público urbano, garantindo que seus usuários possam participar ativamente da vida na cidade. Para utilizar o serviço, é necessário realizar um cadastro e atender aos critérios de elegibilidade (SMMT, 2017). Este serviço porta a porta, gratuito, destina-se a pessoas com deficiência severa e enfrentam barreiras substanciais no uso dos meios convencionais de transporte, como indivíduos com mobilidade física reduzida, deficiência intelectual, autismo e surdocegueira (SÃO PAULO, 2015).

O caráter especializado do Atende+, com operação integrada ao sistema de transporte coletivo, assegura a adaptação e acessibilidade dos veículos, que incluem vans adaptadas e táxis acessíveis, contribuindo para que esse público específico alcance autonomia em suas atividades cotidianas. No entanto, o serviço enfrenta desafios no atendimento da demanda, que cresce constantemente devido ao aumento da população beneficiária e à ampliação dos direitos de mobilidade (SPTRANS, 2019).

No entanto, com o avanço das discussões sobre diversidade e inclusão, especialmente no que diz respeito à neurodiversidade, surge a necessidade de reformulações no serviço. A

neurodiversidade introduz novas demandas que o serviço Atende, em seu formato original, não é capaz de suprir de maneira adequada. A concepção inicial voltada apenas para limitações motoras limita a flexibilidade necessária para atender às necessidades de pessoas neurodivergentes, cujos desafios no deslocamento estão frequentemente relacionados a aspectos sensoriais, cognitivos e de interação social (HADDAD, 2020).

## **DESAFIOS E PERSPECTIVAS**

A crescente demanda por inclusão de pessoas neurodivergentes no transporte público especializado revisitou desafios cruciais que exigem atenção. Um dos principais serviços oferecidos em São Paulo para atender pessoas com mobilidade reduzida é o Serviço Atende, que, embora desempenhe um papel relevante no transporte porta a porta, precisa de ajustes para contemplar as especificidades da neurodiversidade. A pesquisa identificou a necessidade de capacitação dos operadores, ampliação do serviço, e maior flexibilidade nas regras rígidas de operação, para que o atendimento seja mais adaptável às condições das pessoas neurodivergentes.

Dessa forma, o transporte assistido tem abrangido uma parcela da população cujos deslocamentos são, na maioria, compulsórios devido a necessidades de tratamento de saúde (Nascimento, 2023). Essa demanda é essencial para garantir que o paciente assistido possa se desenvolver e alcançar melhores condições de saúde. Para as famílias e responsáveis que os acompanham, serviços como o Atende+ surgem como uma ferramenta eficaz na redução das barreiras enfrentadas para o acesso e a permanência nos tratamentos, além de diminuir potencialmente o desgaste emocional e físico. É importante destacar que, por se tratar de um serviço porta-a-porta e compartilhado com outros usuários, o tempo de deslocamento é geralmente maior em comparação ao realizado por veículo particular e, por vezes, até mesmo à rede de transporte público. Ainda assim, o serviço se mostra competitivo e relevante devido à condição cognitiva do paciente, que se beneficia de um transporte adaptado e chega mais preparado para as sessões, evitando a necessidade de um período de calma pré-tratamento.

No dia 19 de abril de 2023, pesquisadores deste estudo acompanharam uma manifestação organizada por mães de crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA) e ativistas em defesa dos direitos das pessoas com deficiência. A manifestação, que contou com mais de 20 mil assinaturas em uma petição online (Figura 2 e 3), teve como objetivo principal protestar contra a redução do atendimento do Serviço Atende. O ato começou em frente ao prédio da SPTrans e seguiu em direção à prefeitura municipal de São Paulo, onde ativistas denunciaram a atual situação e demandaram mudanças urgentes no serviço (Figura 1 e 4).

### **Figura 1: Manifestação pró melhorias no serviço Atende+**



Fonte: os autores.

Figura 2: Petição online realizado pelos ativistas.

## Melhorias no Serviço de transporte ATENDE/SP.



Início 21 de abril de 2023

### A importância deste abaixo-assinado



Iniciado por [Movimento Inclusao](#)

20.900 25.000

Assinaturas

Próxima meta

65 pessoas assinaram esta semana

### Assinar este abaixo-assinado

Nome

Sobrenome

Email

São Paulo  
Brasil



Movimento inclusão. [Fotografia]. Disponível em: [https://www.change.org/p/melhorias-no-servi%C3%A7o-de-transporte-atende-sp?utm\\_content=cl\\_sharecopy\\_36061340\\_pt-BR%3A0&recruiter=699506678&recruited\\_by\\_id=cce31580-0f3f-11e7-b44a-81bd092ee138&utm\\_source=share\\_petition&utm\\_medium=copylink&utm\\_campaign=psf\\_combo\\_share\\_initial&utm\\_term=share\\_for\\_starters\\_page](https://www.change.org/p/melhorias-no-servi%C3%A7o-de-transporte-atende-sp?utm_content=cl_sharecopy_36061340_pt-BR%3A0&recruiter=699506678&recruited_by_id=cce31580-0f3f-11e7-b44a-81bd092ee138&utm_source=share_petition&utm_medium=copylink&utm_campaign=psf_combo_share_initial&utm_term=share_for_starters_page) . Acesso em: 22 jul. 2023.

**Figura 3: Imagem de convocação para o ato**



Fonte: Acervo dos autores.

Entre as reivindicações apresentadas durante o ato, destacam-se:

Ampliação do serviço especializado – A necessidade de mais veículos adaptados e uma rede maior de cobertura foi uma das principais exigências. A fila de espera, muitas vezes longa, compromete o acesso equitativo ao transporte especializado, dificultando a participação plena de neurodivergentes na vida urbana.

Capacitação dos operadores – A falta de preparo dos motoristas e equipes do Serviço Atende para lidar com as especificidades da neurodiversidade é um ponto crítico. Usuários

neurodivergentes podem enfrentar dificuldades sensoriais e cognitivas, exigindo dos operadores uma abordagem mais cuidadosa e especializada.

Flexibilidade na gestão de horários – A rigidez na disponibilidade dos horários e rotas compromete o atendimento adequado às necessidades dinâmicas de neurodivergentes, que podem variar significativamente em função de seus quadros de saúde e bem-estar no dia a dia.

#### **Figura 4: Mãe de indivíduo neuroatípico em manifestação**



Fonte: os autores.

Além disso, a manifestação reforçou a necessidade de novas soluções tecnológicas para melhorar a eficiência e o alcance do serviço. Em entrevista com Renata Belluzo Borba, Coordenadora de Políticas e Projetos de Inclusão na Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED), propostas inovadoras como o desenvolvimento de Tecnologias Assistivas foram sugeridas. A ideia seria a criação de uma plataforma digital que conectasse usuários neurodivergentes a motoristas treinados, promovendo um sistema mais ágil e

personalizado de transporte. A implementação de uma tecnologia assistiva seria um avanço significativo para atender às necessidades dessa população, especialmente em termos de flexibilidade e adaptação às condições específicas de cada usuário.

A manifestação, além de destacar a urgência dessas transformações, demonstrou o poder da mobilização social em promover a inclusão. A presença de ativistas, familiares e apoiadores no ato de abril de 2023 refletiu a insatisfação com o estado atual do serviço, mas também mostrou que há caminhos viáveis para avançar rumo a um sistema de transporte mais inclusivo. A experiência no campo permitiu aos pesquisadores compreender de maneira mais profunda as dificuldades enfrentadas pela comunidade neurodivergente, bem como suas demandas por mudanças estruturais (Figura 1).

Para consolidar uma análise acadêmica robusta, sugere-se observar o Serviço Atende+ no contexto das políticas de mobilidade urbana e de inclusão social para populações com mobilidade reduzida e neurodiversidade, enfatizando os avanços, limitações e perspectivas para aprimoramento. O Serviço Atende+, criado em 1996, é um exemplo de como as políticas públicas podem atuar na inclusão social e na promoção do direito à cidade. Gerido pela São Paulo Transporte S/A (SPTrans) e regulamentado pela Lei Municipal nº 16.337/2015, esse serviço oferece transporte porta a porta para pessoas que enfrentam grandes restrições de acessibilidade aos meios convencionais de transporte, com frota composta por vans e táxis acessíveis (SÃO PAULO, 2015). No entanto, a análise do Serviço Atende+ sob uma perspectiva de planejamento urbano e de transportes exige que se avaliem tanto as condições de implementação como os desafios estruturais e operacionais enfrentados.

Primeiramente, a legislação que regulamenta o Atende+ reflete uma conscientização crescente sobre a necessidade de garantir acessibilidade e promover o atendimento especializado. Ao longo dos anos, a Lei Municipal nº 16.337/2015 buscou expandir o serviço, abrangendo um grupo mais diversificado de usuários, como pessoas com autismo ou surdocegueira (SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, 2016). Apesar dessa expansão, o aumento de demandas que superam a capacidade do sistema ainda impõe desafios à plena eficácia do serviço. Dados apontam que, embora a frota tenha crescido, o serviço não consegue atender a todas as solicitações. Além disso, a SPTrans reportou que a demanda não atendida ainda persiste, impactando a inclusão de pessoas em atividades cotidianas na cidade (SPTRANS, 2019).

O perfil das viagens, dividido entre atendimentos regulares e eventuais, destaca um esforço em atender as necessidades básicas de deslocamento dos usuários. No entanto, a natureza restritiva dos atendimentos eventuais e o limite de viagens, com priorização apenas para consultas médicas, evidencia uma lacuna no que se refere ao direito à mobilidade plena e ao acesso a atividades culturais, sociais e de lazer (SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, 2016) (Nascimento, 2023). Esse ponto sugere que a política urbana precisa

considerar o papel do transporte como um vetor para a inclusão social mais ampla e para a cidadania ativa.

Ademais, a avaliação do Serviço Atende+ deve considerar os desafios da sua gestão e da sua regulamentação. Com mais de 35 mil usuários cadastrados, o serviço tem enfrentado dificuldades logísticas e de comunicação, como relatado por pesquisas de satisfação realizadas pela SPTrans. Embora a avaliação tenha registrado uma aprovação geral, a maioria das críticas se concentrou no processo de inscrição, nas regras de cancelamento e na central de atendimento (SPTRANS, 2019). Em especial, usuários com autismo atribuíram menores notas ao serviço, possivelmente devido às especificidades no atendimento e nas demandas de transporte. Tal resultado indica que a regulamentação e a prática do serviço podem ainda carecer de uma adequação às diferentes necessidades de grupos neurodiversos, revelando um aspecto importante para futuras reformulações do serviço.

Além disso, a estratégia de gestão atual, com metas que visam reduzir o número de viagens não efetivadas e melhorar o percentual de demandas atendidas, reflete um avanço necessário, mas ainda insuficiente para garantir a acessibilidade universal. Com o crescimento contínuo da população urbana e o aumento da consciência sobre a inclusão de pessoas neurodiversas, o Serviço Atende+ precisa buscar inovações tecnológicas e estruturais para tornar o atendimento mais ágil e eficiente, especialmente em uma metrópole como São Paulo, onde a demanda por transporte especializado tende a crescer com o tempo (SPTRANS, 2019).

Um dos principais pontos destacados pela pesquisa foi a necessidade de personalização e adaptação do serviço para esse público, incluindo ajustes na comunicação, treinamento especializado para os profissionais, e maior flexibilidade nas rotas e nos horários. Durante visitas de campo, observou-se a mobilização da sociedade civil e das famílias de pessoas neurodivergentes em prol de um transporte mais inclusivo. Essas manifestações reforçaram a importância de políticas públicas mais abrangentes que reconheçam a diversidade das demandas de mobilidade (Nascimento, 2023). A pesquisa também identificou que, apesar do engajamento da sociedade e do apoio de parlamentares, a ausência de representantes da prefeitura nas discussões sobre o aprimoramento do Serviço Atende é um fator preocupante, que limita o avanço das reformas necessárias.

Portanto, a inclusão efetiva da neurodiversidade no transporte público especializado depende de uma revisão estrutural do Serviço Atende, para poder contemplar não apenas os aspectos físicos da acessibilidade, mas também as questões sensoriais e cognitivas que impactam diretamente a experiência de mobilidade das pessoas neurodivergentes.

Por fim, para que o Serviço Atende+ se consolide como um modelo eficaz de transporte acessível, é fundamental que a política pública considere um aprimoramento na formação dos profissionais envolvidos, a incorporação de novas tecnologias de gestão e a participação ativa de representantes dos usuários nos processos decisórios. O investimento em infraestrutura de transportes acessíveis, aliado a uma abordagem de planejamento urbano

mais inclusiva, é crucial para que serviços como o Atende+ possam oferecer uma experiência de mobilidade que contribua para a autonomia e a integração de todas as pessoas, fortalecendo, assim, o direito à cidade para todos os cidadãos.

Essas perspectivas podem servir de base para políticas futuras, que terão que enfrentar o desafio de transformar o serviço em um modelo de acessibilidade e inclusão, mais abrangente e em consonância com os princípios de equidade urbana e de mobilidade sustentável.

A capacitação dos operadores, juntamente com a adoção de tecnologias assistivas, pode abrir caminho para a modernização do Serviço Atende, garantindo que a mobilidade urbana seja de fato acessível a todos, independentemente de suas capacidades físicas ou neurocognitivas. Dessa forma, o transporte especializado pode se tornar uma ferramenta mais eficaz de inclusão, proporcionando aos neurodivergentes a possibilidade de exercer sua cidadania de maneira plena.

## **CONCLUSÃO**

O estudo evidenciou que, apesar dos avanços alcançados, o Serviço Atende ainda carece de reformulações substanciais para se adequar às necessidades da neurodiversidade. A pesquisa revelou barreiras significativas no deslocamento de pessoas neurodivergentes e suas famílias, especialmente aquelas residentes na zona leste de São Paulo. Entre os principais problemas identificados estão a falta de integração entre os modais de transporte, a superlotação e a falta de conscientização por parte dos outros usuários do sistema. Esses desafios comprometeram o acesso ao transporte público e, conseqüentemente, às atividades essenciais para o desenvolvimento humano dessas famílias.

A maioria das viagens realizadas por esse grupo é motivada por necessidades básicas, como tratamentos médicos e atividades acadêmicas, refletindo uma baixa propensão ao uso do transporte público para lazer e cultura. Isso indica que o deslocamento ocorre de forma compulsória, sem promover a plena participação social e a saúde integral dos indivíduos. Além disso, a investigação revelou que a maioria dos indivíduos neurodivergentes ainda não acessa o mercado de trabalho devido à fase de desenvolvimento em que se encontram e à necessidade de suporte contínuo.

Em termos de soluções, o estudo recomenda a implementação de políticas inclusivas que considerem as particularidades da neurodiversidade. A adoção de Tecnologias Assistivas que conectem usuários a motoristas treinados poderia proporcionar uma experiência mais digna e personalizada de transporte. Essa inovação, juntamente com a ampliação do serviço, capacitação dos operadores e flexibilização das regras do Atende, são medidas cruciais para garantir que o sistema de transporte público de São Paulo seja verdadeiramente inclusivo.

Além disso, a análise da distribuição geográfica dos serviços essenciais e das infraestruturas de transporte destacou as desigualdades presentes entre diferentes regiões da cidade, com impacto direto na qualidade de vida. Os dados do Mapa da Desigualdade corroboram essa realidade, com contrastes significativos, como a diferença na expectativa de vida entre Moema e Cidade Tiradentes. Essa disparidade evidencia a necessidade de políticas públicas que promovam uma distribuição mais equitativa dos investimentos e dos serviços de transporte, favorecendo uma maior acessibilidade e inclusão.

Portanto, a pesquisa conclui que a transformação do Serviço Atende, com a integração de novas tecnologias e políticas inclusivas, pode ser um importante passo para promover a inclusão social e melhorar a qualidade de vida das famílias neurodivergentes em São Paulo. Contudo, é imprescindível que as soluções propostas sejam aplicadas de forma coordenada com outras políticas urbanas, garantindo que a mobilidade urbana contribua efetivamente para o desenvolvimento integral de todos os cidadãos.

## REFERÊNCIAS

ARAUJO, A. G. R.; SILVA, M. A. DA .; ZANON, R. B.. AUTISMO, NEURODIVERSIDADE E ESTIGMA: PERSPECTIVAS POLÍTICAS E DE INCLUSÃO. **Psicologia Escolar e Educacional**, v. 27, p. e247367, 2023.

Baker, D. L. (2011). **The politics of neurodiversity: Why public policy matters** Boulder, CO: Lynne Rienner Publishers.

Brasil. Lei nº 12.587, de 3 de janeiro de 2012. **Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana**. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 4 jan. 2012.

Cardoso, Carlos Eduardo de Paiva. Acessibilidade – alguns conceitos e indicadores. **Revista dos Transportes Públicos** – ANTP. Ano 29, 2006.

Nascimento, Bruno Santana do. **Mobilidade e acessibilidade: a dimensão da neurodiversidade nas condições de deslocamento na Zona Leste de São Paulo**. 2022. 41 f. Relatório (Iniciação Científica) - Faculdade de Tecnologia Victor Civita – FATEC Tatuapé, São Paulo.

Ortega, Francisco. **O sujeito cerebral e o movimento da neurodiversidade**. Scielo. Ano 2015. <https://doi.org/10.1590/S0104-93132008000200008>. Acesso em: Maio de 2023. Pereira, Gardênia.

Pereira, R. H. M., & Herszenhut, D. (2023). **Introdução à acessibilidade urbana: Um guia prático em R** (1st ed.). Instituto de Pesquisa Econômica Aplicada (Ipea). Brasília. ISBN: 978-65-5635-054-7. DOI: <http://dx.doi.org/10.38116/9786556350547>.  
[https://ipeagit.github.io/intro\\_access\\_book/pt/](https://ipeagit.github.io/intro_access_book/pt/)

SADZINSKI JUNIOR, Anastácio; WAYSZCEYK, Sheila; WUO, Andrea Soares. Neurodiversidade: levantamento das produções nacionais. **Revista Humanitas**, v. 2, n. 2, 2020.

SANTOS, Patrícia. **Antropologia e método etnográfico**: uma contribuição para a compreensão das culturas. 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufpb.br/ojs2/index.php/tematica/article/view/26258>. Acesso em: Abril de 2023.

SCORSIM, Ericson M. **Propostas Regulatórias para Cidades Livres de Ruídos Excessivos: Prevenção e Controle da Poluição Sonora, Inovação, Ecodesign e Ecoeficiência, Padrões de Qualidade, Saúde, Bem-estar e Conforto**. 2024.

Santos, Benjamim Jorge R do. **A qualidade no serviço de transporte público urbano**. Disponível em: [http://www.ucg.br/nupenge/pdf/Benjamim\\_Jorge\\_R.pdf](http://www.ucg.br/nupenge/pdf/Benjamim_Jorge_R.pdf). 2005.

São Paulo, Prefeitura. Secretaria Municipal de Mobilidade e transporte de São Paulo. **Sobre o ATENDE. 2022**. Disponível em: <https://www.sptrans.com.br/atende/sobre-o-atende>. Acesso em: 15 de julho de 2023.

São Paulo, Prefeitura. (1992). **Lei n.º 11.250, de 1º de outubro de 1992**. Dispõe sobre a gratuidade no transporte público para pessoas com deficiência, autistas e seus acompanhantes. São Paulo, SP.

SÃO PAULO. Lei Municipal nº 16.337, de 30 de dezembro de 2015. **Dispõe sobre o Serviço de Atendimento Especial - Atende+ e dá outras providências**. São Paulo: Prefeitura do Município de São Paulo, 2015.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES. **Regulamento do Serviço Atende+**. São Paulo: Secretaria Municipal de Transportes, 2016.

Soares Anays Alves; Benitez, Priscila; Rocha, Luiz Renato Martins da; Pasian, Mara Silvia. Análise do perfil e dos direitos de usuários atendidos no serviço Atende+ de São Paulo. **Cadernos da Fucamp**, v. 22, n. 56, p.

Silva, S. C.; Gesser, M. & Nuernberg, A. H. (2019). A contribuição do modelo social da deficiência para a compreensão do Transtorno do Espectro Autista. **Revista Educação, Artes e Inclusão**, 15(2), 187-207. <http://dx.doi.org/10.5965/1984317815022019187>  
<https://doi.org/10.5965/1984317815022019187>

SPTRANS. **Plano de Metas 2018-2020**. São Paulo: São Paulo Transporte S.A., 2019.