

**ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO
ATENDE+ DE SÃO PAULO**

Anays Alves Soares¹
Priscila Benitez²
Luiz Renato Martins da Rocha³
Mara Silvia Pasian⁴

RESUMO

O artigo objetiva caracterizar e analisar o Serviço Atende+ do município de São Paulo, com foco no estudo do perfil do usuário do serviço, compreendendo sua importância para a efetivação dos direitos das pessoas com deficiência. O programa 'Atende+' da cidade de São Paulo é responsável pelo transporte público (de porta a porta) das pessoas com deficiência física, surdocegueira e autismo. O direito ao transporte foi analisado em uma perspectiva de direito transversal, normatizado na legislação nacional. Para alcançar os objetivos, foi utilizada uma pesquisa bibliográfica e documental, por meio de análise estatística descritiva. As análises aqui realizadas permitem pensar em ações para um melhor gerenciamento do serviço e o aprimoramento do programa. Os dados mostram ainda que, apesar de uma legislação que garante diversos direitos da população com deficiência com um Programa com transporte acessível, as atividades acessadas ainda estão relacionadas às questões médicas e de saúde e devem/precisam ser expandidas visando à inclusão social, sobretudo no eixo do trabalho e lazer, para uma melhor qualidade de vida, principalmente, na comunidade.

Palavras-chave: Deficiência; Autismo; Inclusão social

**ANALYSIS OF THE PROFILE AND RIGHTS OF USERS SERVED IN THE
ATENDE+ SERVICE IN SÃO PAULO**

ABSTRACT:

The aim of this article is to characterize and analyze the 'Atende+' Service in the city of São Paulo, focusing on the study of the service user's profile, understanding its importance for the realization of the rights of people with disabilities. The 'Atende+' program in the city of São Paulo is responsible for public transport (from door to door) for people with physical disabilities, deaf blindness and autism. The right to transport was analyzed from a transversal law perspective, regulated in national legislation. To achieve the objectives, a bibliographic and documental research was used, through descriptive statistical analysis. The analyzes carried out here allow us to think about actions to better manage the service and improve the program. The data also show that, despite legislation that guarantees various rights of the

¹ Bacharela em Ciências e Humanidades e Políticas Públicas - UFABC. Endereço: Av. dos Estados, 5001 - Bangú, Santo André - SP, 09210-580. Email: anays.as@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-7242-2742>

² Professora Doutora na UFABC. Centro de Matemática, Computação e Cognição da UFABC. Pesquisadora no Instituto Nacional de Ciência e Tecnologia sobre Comportamento, Cognição e Ensino, INCT-ECCE. Lider do GPEEI - Grupo de Pesquisa em Educação Especial e Inclusiva. Endereço: Rua do Agronegócios, 184, São Carlos-SP, CEP: 13566-423. E-mail: priscila.benitez@ufabc.edu.br Orcid: <http://orcid.org/0000-0003-3501-7606>

³ Professor Doutor na UFABC. Centro de Matemática, Computação e Cognição (CMCC). Endereço: Av. dos Estados, 5001 - Bangú, Santo André - SP, 09210-580. E-mail: luizrenatomr@gmail.com Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-2884-4956>

⁴ Professora Doutora na UFABC na Pós-graduação em Engenharia e Gestão da Inovação. Profa. Dra. na Fundação Santo André. Endereço: Av. dos Estados, 5001 - Bangú, Santo André - SP, 09210-580. E-mail: mara.pasian@ufabc.edu.br Orcid: <https://orcid.org/0000-0002-4974-0750>

disabled population with a program with accessible transport, the activities accessed are still closely related to medical and health issues and should/need to be expanded with a view to social inclusion, especially in the axis of work and leisure, for a better quality of life, mainly in the community.

Keywords: Physical disability; Autism; Social inclusion

ANÁLISIS DEL PERFIL Y DERECHOS DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO ATENDE+ EN SÃO PAULO

RESUMEN:

El objetivo de este artículo es caracterizar y analizar el Servicio 'Atende+' en la ciudad de São Paulo, centrándose en el estudio del perfil del usuario del servicio, comprendiendo su importancia para la realización de los derechos de las personas con discapacidad. El programa 'Atende+' en la ciudad de São Paulo es responsable del transporte público (de puerta a puerta) para personas con discapacidad física, sordoceguera y autismo. El derecho al transporte fue analizado desde una perspectiva de derecho transversal, regulado en la legislación nacional. Para lograr los objetivos, se utilizó una investigación bibliográfica y documental, a través de análisis estadístico descriptivo. Los análisis realizados aquí nos permiten pensar en acciones para administrar mejor el servicio y mejorar el programa. Los datos también muestran que, a pesar de la legislación que garantiza diversos derechos de la población con discapacidad con un Programa de transporte accesible, las actividades a las que se accede todavía están estrechamente relacionadas con cuestiones médicas y de salud y deben/necesitan ser ampliadas con miras a la inclusión social, especialmente en el eje del trabajo y el ocio, para una mejor calidad de vida, principalmente en la comunidad.

PALABRAS CLAVE: Discapacidad física; Autismo; Inclusión social

INTRODUÇÃO

A acessibilidade nos mais diversos espaços e o rompimento de barreiras não apenas físicas são essenciais para que as pessoas com deficiência possam ter mais participação social e autonomia. A Lei Nº 13.146/2015 traz no artigo 3º de seu primeiro capítulo a conceituação do que é acessibilidade, o que são barreiras e quais são aquelas presentes nos transportes, foco desta pesquisa.

I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida; [...] IV - barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros, classificadas em: [...] c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes (BRASIL, 2016).

A cidade é onde a vida acontece, é o local de encontro, de expressão da diversidade social e cultural, de compartilhamento. Reconhecer que as pessoas têm direito à cidade, têm direito a circular por ela, usufruir tudo o que ela proporciona, é também reconhecer que, para que esse direito seja proporcionado a todos, é necessário que o desenho urbano seja alterado, que o espaço público facilite a relação entre sujeitos, que haja igualdade no acesso, que os transportes sejam acessíveis e que barreiras sejam quebradas. É necessário que a pessoa com deficiência tenha mais independência e consiga exercer plenamente sua cidadania (IPINA-GARCIA, 2019).

Além de um espaço físico sem barreiras, também é necessário que a frota de transporte utilizada na cidade seja adequada para o uso autônomo e seguro de todas as pessoas, conforme consta no Programa Brasileiro de Acessibilidade Urbana. Com essa finalidade, a Lei nº 10.048/2000 (BRASIL, 2000) determinou que os veículos de transporte coletivo produzidos deveriam ser planejados para facilitar a acessibilidade das pessoas com deficiência (ALVES; CAVALCANTI; SANTARPIO, 2015).

O transporte é um fator de grande importância, pois somente com um transporte acessível e de qualidade, que leve em conta toda a diversidade das distintas deficiências, é possível garantir mais autonomia para que todos consigam acessar espaços e serviços disponíveis na cidade. Só assim haverá maior convivência e integração de todos os munícipes. Ipina-Garcia (2019) também apontou que é preciso que haja uma maior sensibilização e empatia dos cidadãos em relação às pessoas com deficiência para que barreiras sociais sejam quebradas.

O transporte público assegura, portanto, uma das garantias constitucionais, o direito de ir e vir. Com ele é possível chegar a diferentes locais para desenvolver as mais distintas atividades como: acesso ao trabalho, lazer, saúde, educação, dentre outros. Por possuir essa importante função de integrar uma cidade e até mesmo outras unidades federativas, o transporte público é um dos itens que certamente influencia muito na acessibilidade percebida pelas pessoas com deficiência em seu deslocamento.

Dada a importância do transporte público para o efetivo exercício dos direitos garantidos na Constituição Brasileira (1988), e ancorados nos estudos documentados na literatura brasileira e mexicana (ALVES; CAVALCANTI; SANTARPIO, 2015; IPINA-

GARCIA, 2019) sobre a preocupação com a qualidade de um transporte acessível para todas as pessoas, sobretudo as pessoas com deficiência, questiona-se sobre os programas adotados e implementados no estado de São Paulo, local em que foi realizada a presente pesquisa.

Em 2015, foi aprovado o Estatuto da Pessoa com Deficiência, lei nº 13.146 de 6 de julho. Essa lei coloca como dever do Estado, da sociedade e da família, assegurar à pessoa com deficiência a efetivação de diversos direitos, tais como o direito à vida, à saúde, à sexualidade, à paternidade e à maternidade, à alimentação, à habitação, à educação, à profissionalização, ao trabalho, à previdência social, à habilitação e à reabilitação, ao transporte, dentre outros, sendo este último o foco da nossa análise. O artigo 21 do Capítulo III estabelece que, quando fossem esgotados os meios de atenção à saúde da pessoa com deficiência em sua residência, deveria ser prestado atendimento fora de domicílio, garantindo o transporte e a acomodação da pessoa com deficiência e de seu acompanhante (BRASIL, 2015). Já o artigo 46 dessa mesma lei afirma que “O direito ao transporte e à mobilidade da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida será assegurado em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio de identificação e de eliminação de todos os obstáculos e barreiras ao seu acesso” (BRASIL, 2015).

Consideram-se ainda, como integrantes dos serviços de transporte coletivo não só os veículos, mas também os “terminais, as estações, os pontos de parada, o sistema viário e a prestação dos serviços” (BRASIL, 2015). Por fim, os artigos 50 e 51 estipulam que o poder público deveria incentivar a fabricação de veículos acessíveis e a sua utilização como táxis e vans, e esse incentivo poderia ser feito por meio fiscal. Das frotas de táxi, 10% deve ser composta por veículos acessíveis, sendo proibida a cobrança diferenciada de tarifas ou valores adicionais. (BRASIL, 2015).

Nesse contexto, no estado de São Paulo existe, desde 2009, o Serviço Especial – SEC (LIGADO), que tem como propósito atender as necessidades e estimular a inserção das pessoas com deficiência física ou com redução severa da mobilidade no Sistema de Transporte Metropolitano já existente.

O LIGADO busca assegurar o direito de mobilidade a crianças e jovens que de outra forma não teriam acesso ao transporte por residirem em áreas distantes, de difícil acesso. Além disso, há as especificidades das deficiências e/ou síndromes que já dificultam o uso do transporte coletivo regular (EMTU, s/d). O atendimento pelo Serviço Especial – SEC (LIGADO) se dá através de Contrato da EMTU/SP com a Secretaria de Educação, nas Regiões Metropolitanas de São Paulo e Campinas, somente aos alunos regularmente Cadernos da Fucamp, v.22, n.56, p.61-80/2023.

ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

matriculados na Rede Regular de Ensino (REE) e demais instituições conveniadas e/ou credenciadas a esse órgão. Para solicitar o atendimento é necessário que o responsável pelo aluno procure a Instituição de Ensino, Diretoria Regional de Ensino ou Secretaria de Educação do Estado e efetue o cadastro. No cadastro, realizado em formulário próprio, devem-se colocar informações pessoais sobre a deficiência, condição social e moradia para que seja analisado se tem perfil para utilizar o serviço (EMTU, s/d).

A atual frota em operação, que não é própria, mas constituída de operadores credenciados à Secretaria dos Transportes Metropolitanos (STM), conta com 534 veículos, adaptados e adequados ao transporte de passageiros usuários de cadeira de rodas ou não. O gerenciamento do serviço é realizado pela Empresa Metropolitana de Transportes Urbanos (EMTU) e o custeio da execução é integralmente pago pela Secretaria da Educação, não havendo cobrança para os usuários. Para operar o serviço, todos os motoristas e monitores frequentam o curso “Transporte Escolar de Crianças com Deficiência e Mobilidade Reduzida”, realizado em instituições credenciadas pelos órgãos de trânsito e transporte. Além disso, os veículos são inspecionados a cada seis meses (EMTU, s/d).

O serviço de atendimento, no município de São Paulo, começou na década de 1990 com a promulgação de leis que tratavam da acessibilidade nos transportes. Apesar de ter alguns ônibus adaptados ainda na década de 1980, apenas em 1994 foi criada a lei nº 11.602/1994 que instituiu a autorização para a adaptação de ônibus em toda a cidade, e cada linha deveria contar com pelo menos um veículo acessível (SÃO PAULO, 1994).

Mediante tais lacunas, foi criado no município de São Paulo o Serviço Atende+, de que tratamos nesta pesquisa, que garante o acesso ao direito de ir e vir dos usuários residentes na cidade. Nesse contexto, as perguntas que orientaram o estudo foram: Como é o funcionamento desse serviço? Qual seu público-alvo? Qual o perfil de seus usuários? Para qual finalidade utilizam o serviço? Há judicialização para acesso ao serviço? Se sim, por qual(is) motivo(s)? Com o transporte disponibilizado pelo Serviço Atende+, os usuários conseguem efetivamente acessar os direitos previstos nas leis brasileiras, como: saúde, educação, trabalho, lazer e cultura?

A fim de responder a esses questionamentos, o presente trabalho teve como objetivo principal caracterizar e analisar o Serviço Atende+ do município de São Paulo, com foco no estudo do perfil do usuário do serviço, compreendendo o direito ao transporte das pessoas

com deficiência em uma perspectiva de direito transversal, para verificar se os munícipes de São Paulo atendidos pelo Atende+ conseguem, com tal programa, acessar os principais direitos garantidos na legislação brasileira. Além disso, buscou-se identificar o perfil de seus usuários, de modo a entender melhor esse público, permitindo assim ações para um melhor gerenciamento do serviço e o aprimoramento dessa política pública. Para atender esse objetivo foi feita uma análise tanto qualitativa, quanto quantitativa, utilizando a pesquisa bibliográfica e análise dos dados coletados sobre o Serviço Atende+, via Lei de Acesso à Informação.

O Serviço Atende+ do município de São Paulo

Em 1996 foi criado o Serviço Atende+, um serviço de Atendimento Especial gratuito do tipo porta a porta, atualmente regido pela Lei Municipal nº 16.337 de 30 de dezembro de 2015, integrado ao Sistema de Transporte Coletivo de Passageiros do Município de São Paulo, na modalidade de serviço complementar, com operação gerenciada pela São Paulo Transporte S/A – SPTrans e executada pelas Concessionárias dos serviços públicos de transporte coletivo da Cidade de São Paulo, com vans, similares ou táxis devidamente adaptados. Neste último caso, o serviço é prestado por Cooperativas de Táxis Acessíveis (SÃO PAULO, 2015). Essa mesma lei institui que as pessoas que teriam direito a utilizar o serviço seriam as que não possuíssem condições de mobilidade e acessibilidade autônoma aos meios de transportes convencionais ou que tivessem grandes restrições ao acesso e uso de equipamentos e mobiliários urbanos, em razão de deficiência física, temporária ou permanente, incluindo autismo e/ou surdocegueira.

Os limites e regras do serviço estão previstos em regulamento próprio, e alterações podem ser realizadas via Secretaria Municipal de Transportes, quando assegurada a participação da Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida e do Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência. Os custos totais do serviço são absorvidos pela municipalidade, e a origem e o destino das viagens devem estar localizados dentro dos limites geográficos do Município de São Paulo (SÃO PAULO, 2015).

Para realizar a inscrição o candidato ou responsável deve pegar e entregar a Ficha de Avaliação Médica (FAM) ao médico que lhe assiste, para que seja completamente preenchida, carimbada, assinada e datada. Deve, então, apresentá-la, juntamente com os demais documentos exigidos, a um dos Postos de Atendimento da SPTrans. Caso a pessoa já tenha Cadernos da Fucamp, v.22, n.56, p.61-80/2023.

ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

uma programação fixa de viagens (dia, horário e local) essa também poderá já ser anexada aos documentos. A SPTrans analisa os documentos entregues para efetivar o cadastro, conforme prevê a legislação vigente. Esse serviço de transporte pode solicitar documentação adicional e/ou perícia médica presencial para confirmar se o munícipe tem ou não perfil para utilizar o Atende+. Todos os inscritos são comunicados formalmente do resultado de sua solicitação no prazo máximo de 30 dias (SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, 2016). O atendimento é prestado obedecendo às seguintes definições:

- Atendimento regular: para transporte com programação de viagens fixas e regulares, com frequência semanal aos usuários cadastrados. Não há garantia do pronto atendimento. O encaixe é condicionado à disponibilidade de vagas nas rotas.
- Atendimento eventual: para transporte com viagens esporádicas única e exclusivamente para consultas médicas (avaliações, consultas, exames, tratamentos de saúde sem frequência semanal) aos usuários cadastrados. Permitida uma viagem por mês. O atendimento está condicionado à capacidade operacional.
- Atendimento a eventos aos finais de semana e feriados: transporte realizado para promover a interação social, cultural, esportiva e outras para um grupo de pessoas ligadas à instituição cadastrada. O horário do compromisso de todos os tipos de viagem deve estar enquadrado entre as 7 horas e 20 horas todos os dias da semana (SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, 2016).

A programação de viagens não tem uma validade determinada e qualquer alteração pode ser solicitada diretamente à SPTrans, que define os horários de embarque e desembarque para atender o maior número possível de usuários. O desembarque na instituição (viagem de ida) pode ocorrer até 45 minutos antes do início do compromisso e o embarque (viagem de volta), até 45 minutos após o horário do término. O usuário pode solicitar cancelamentos consecutivos ou não, até o limite de 25% em relação ao número de atendimentos disponibilizados por mês. Se o número de cancelamentos exceder os 25% no mês, ocorre a suspensão automática do atendimento, podendo ser retomado após nova solicitação de programação de viagens (SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTES, 2016).

Mesmo contando com uma frota com o número de vans crescente e de uma centena de táxis, por ter mais de trinta e cinco mil usuários cadastrados, o Serviço Atende+ não consegue atender todos os pedidos de viagens que são solicitados. No plano de metas 2018-2020 da

SPtrans, foi elencada a necessidade de o Serviço Atende+ diminuir 10% o número de viagens não efetivadas devido a problemas de programação ou de reprogramação, baixando para 0,132% das viagens. Outra meta para o mesmo período é a diminuição em 3% da demanda não atendida, chegando em 445 pedidos por mês, meta que em geral vem sendo cumprida (SPTRANS, 2019). Anualmente também são feitas pesquisas de satisfação com os usuários do Atende+ para que se percebam os pontos a serem melhorados. A última pesquisa ocorreu em 2019 e de modo geral contou com uma grande aprovação do serviço. Entre os pontos destacados que precisam melhorar estão: o contato telefônico com a Central de atendimento, o processo de inscrição e o regulamento. Os usuários com autismo atribuíram menores notas, em comparação com os usuários com outras deficiências (SPTRANS, 2019).

Enfim, com a caracterização e análise do Serviço Atende+, envolvendo o perfil dos usuários e a finalidade e funcionamento do serviço, pôde-se compreender a importância desse atendimento para a efetivação dos direitos das pessoas com deficiência. Espera-se que as observações aqui inseridas possam resultar em melhorias para esse serviço tão importante para a nossa sociedade.

MÉTODO

A pesquisa em tela é do tipo descritiva, uma vez que realiza “a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis” (GIL, 2008, p. 28), neste caso, em específico, a descrição dos usuários de um Serviço, o Atende+ da cidade de São Paulo. Utilizamos ainda do método estatístico, o qual se caracteriza “por razoável grau de precisão, o que o torna bastante aceito por parte dos pesquisadores com preocupações de ordem quantitativa” (GIL, 2008, p. 17). Além disso, também compreendemos que “Os procedimentos estatísticos fornecem considerável reforço às conclusões obtidas, sobretudo mediante a experimentação e a observação” (ibidem).

Para a análise dos dados, nos valemos tanto da abordagem qualitativa quanto da quantitativa, assim conhecida como pesquisa quali-quantitativa, pois entendemos que “[...] não há quantidade sem qualidade, nem qualidade sem quantidade; a unidade entre essas duas dimensões do real está em sua inseparabilidade ou exigência recíproca, não em qualquer identidade imaginária entre ambas” (FERRARO, 2012, p. 144). Segundo Sampieri, Collado e Lucio (2006): “[...] a mistura dos dois modelos potencializa o desenvolvimento do conhecimento, a construção de teorias e a resolução de problemas.” (p.15).

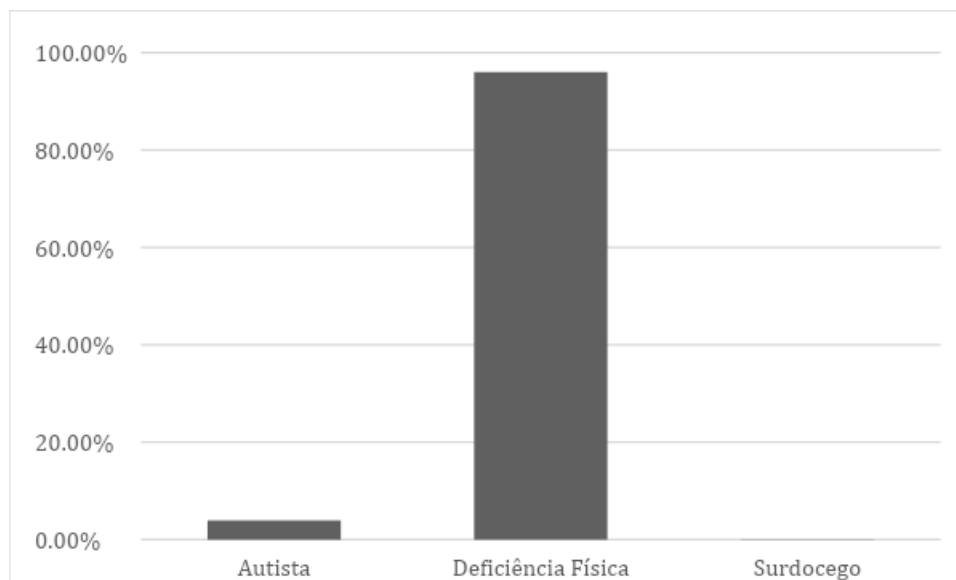
ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

A coleta de dados realizou-se mediante pedido de informações ao órgão gerenciador do Serviço Atende+, a SPTrans, através do Sistema Eletrônico de Informação ao Cidadão da Prefeitura de São Paulo, plataforma que garante o cumprimento do direito ao acesso à informação, previsto na lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011 (BRASIL, 2011). O protocolo da solicitação pode ser consultado (nº 055324, de 1º de fevereiro de 2021) e os dados são correspondentes ao início do ano de 2021. Após a resposta da requisição, as informações foram tabuladas e higienizadas. Foram recebidos dados de quase 48 mil munícipes de São Paulo (dentre estes, usuários do serviço e os que tiveram a solicitação negada, falecidos e outros).

RESULTADOS E DISCUSSÕES

Devido ao seu histórico, o público do Serviço Atende+ é composto, em sua maioria, por pessoas com deficiência física. No Gráfico 1, observa-se que a quantidade de pessoas com a deficiência elencada gira em torno de mais de 96% dos usuários, e os demais são pessoas com autismo (cerca de 6%); os surdocegos não chegam a 0,1%.

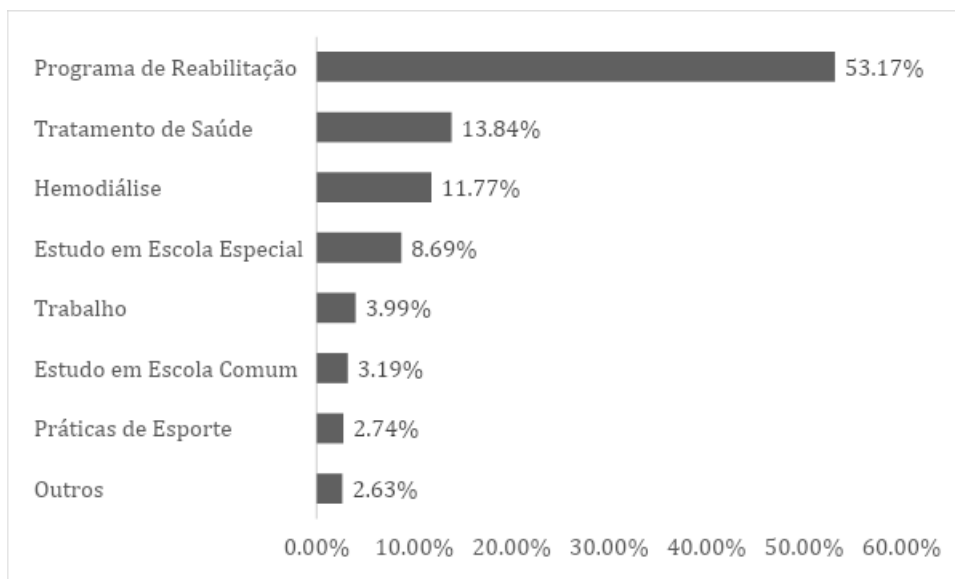
Gráfico 1- Pessoas cadastradas por tipo de deficiência



Fonte: Elaborado pelos autores, com base nas informações recebidas pela SPTrans (2021).

Cabe salientar que só a partir do ano de 2014 as pessoas com autismo foram inseridas no perfil de atendimento do serviço Atende+, Já a deficiência física envolve uma vasta quantidade de CIDs que caracterizam a condição biopsicossocial, além da restrição de mobilidade. Portanto, foi esperado que houvesse uma diferença entre esses perfis, ainda que o número de usuários com autismo venha aumentando ano após ano (único ano que não houve esse aumento foi em 2020, provavelmente relacionado ao contexto pandêmico). O Gráfico 2 apresenta os tipos de instituições que as pessoas com deficiência física frequentam com o auxílio do Atende+.

Gráfico 2 — Principais motivos das viagens dos usuários com deficiência física

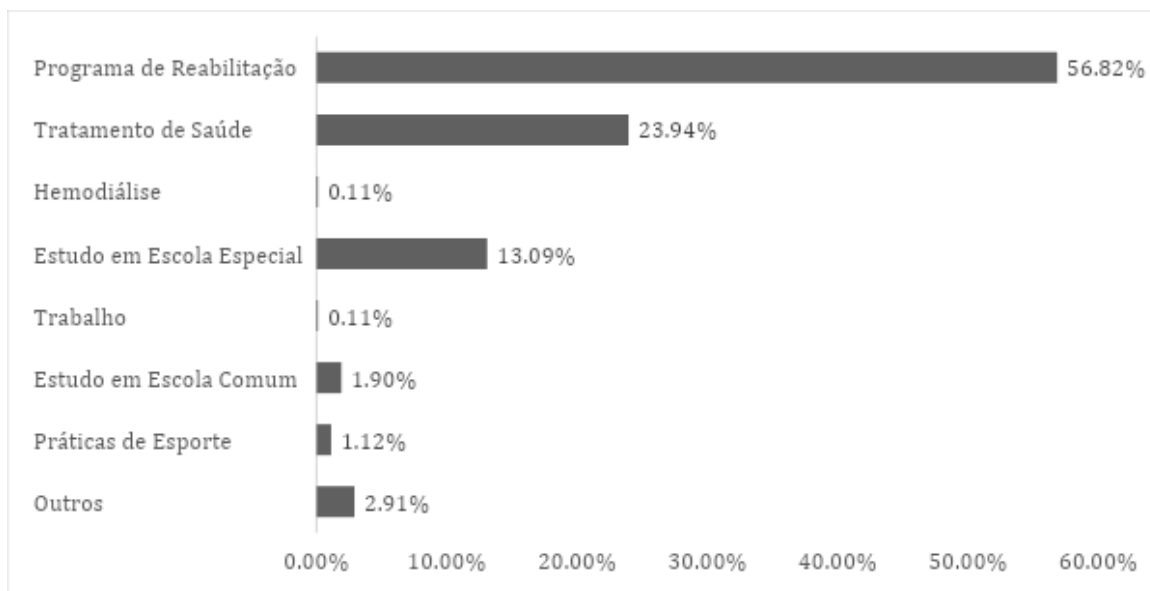


Fonte: Elaborado pelos autores, com base nas informações recebidas pela SPTrans (2021).

No Gráfico 3 são apresentados os motivos de viagens dos usuários com autismo. Mesmo com um número pouco significativo para ida à hemodiálise e Trabalho, a maior parte, assim como na deficiência física, está atrelada às viagens para finalidades médicas.

Gráfico 3 - Motivo das viagens dos usuários com autismo

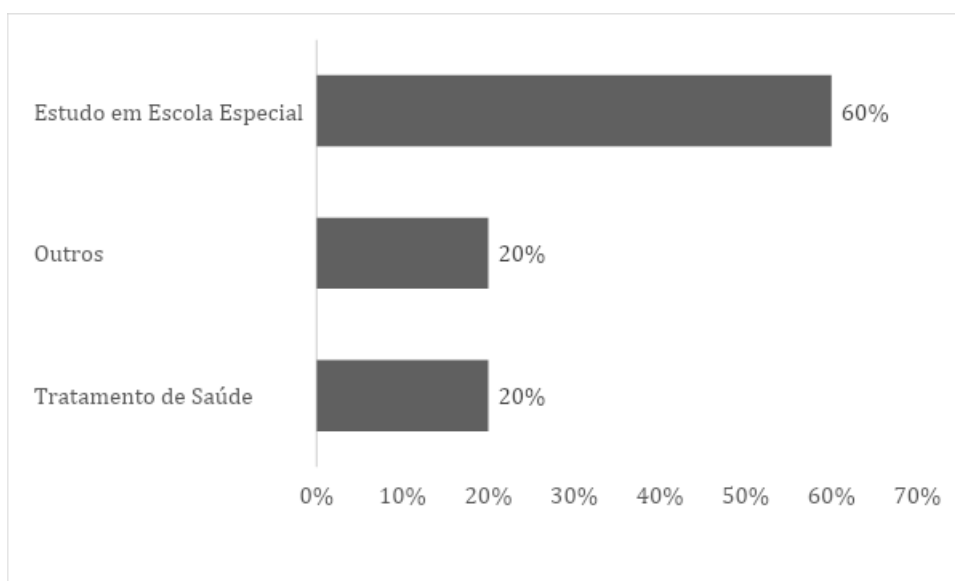
ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO



Fonte: Elaborado pelos autores, com base nas informações recebidas pela SPTrans (2021).

Como evidenciado no Gráfico 4, os usuários surdocegos quase não usam o Serviço Atende+ para viagens semanais. Dentre os poucos que o utilizam, em sua maioria é para o estudo em instituição especializada, diferindo-se substancialmente das pessoas com deficiência física e autismo.

Gráfico 4 - Motivo das viagens dos usuários surdocegos



Fonte: Elaborado pelos autores, com base nas informações recebidas pela SPTrans (2021).

ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

Atualmente a deficiência não tem sido vista apenas como uma questão médica, como anteriormente. Nas últimas décadas, muitas leis foram criadas para que as pessoas com deficiência pudessem acessar várias outras áreas, para além da saúde. Um dos pontos interessantes do Serviço Atende+ é que ele oferece o transporte, desde que tenha regularidade semanal, para qualquer atividade para a qual o usuário deseje se deslocar. No entanto, os gráficos 2, 3 e 4 mostram que os usuários que utilizam o Atende+ para viagens semanais as pediram principalmente para finalidades médicas, o que representa mais de 50% de todas as viagens. Apesar de um aumento do aparato legislativo que garante acesso a outros setores além da saúde, a minoria dos usuários consegue efetivamente usufruir desses direitos referentes à educação, lazer, esporte, trabalho, cultura, dentre outros.

Comparando a utilização com os tipos de deficiência, percebe-se que as pessoas com deficiência física conseguem ter um acesso maior a atividades mais diversas, em relação às pessoas com autismo e com surdocegueira. O Atende+ como serviço de transporte mostra que, entre os usuários com restrição de mobilidade, surdocegos e autismo exercem majoritariamente seu direito à educação, em sua maioria em instituições especializadas. O estudo nessas escolas parece gerar maior ônus ao município, já que são instituições especializadas, situadas em locais distantes da residência desses usuários. Se os estudantes estivessem matriculados nas escolas regulares, próximas às residências, otimizaria o uso do recurso para outras atividades ou ainda para um maior público de pessoas.

Outro ponto importante diz respeito à existência de programas específicos para a ida e volta dos estudantes para as escolas, como o Transporte Escolar Gratuito (TEG) da Prefeitura de São Paulo, que transporta os alunos das escolas municipais, incluindo a Rede Parceira e as Instituições de Educação Especial Parceiras (SECRETARIA MUNICIPAL DE EDUCAÇÃO, 2020). Destaque-se que o Governo Estadual também repassa verbas para os municípios destinadas ao transporte escolar, cede veículos, além de ter o LIGADO. Mesmo considerando que uma parte dos usuários do Atende+ o utilizem para escolas particulares, percebe-se que esses serviços não cumprem integralmente as necessidades das pessoas com deficiência do Município de São Paulo, visto que parte desses usuários acaba acionando o Atende+ para ser atendida, recorrendo, por vezes, à justiça para usufruir desse direito.

Essa demanda ocorre também no transporte disponibilizado pela Coordenadoria Regional da Saúde, que leva e busca pessoas para fazer hemodiálise. Esse serviço, pouquíssimo conhecido, não conta sequer com informações no site do órgão sobre ele. É necessário fazer contato telefônico na maioria das vezes, o que prejudica o próprio usuário

Cadernos da Fucamp, v.22, n.56, p.61-80/2023.

ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

que poderia, por exemplo, usar as vans de transporte para hemodiálise para seu tratamento e utilizar o Atende+ para acessar outro tipo de atividade. Ou deixá-lo livre para o uso de outras pessoas.

A pesquisa conduzida por Valderrama Pineda (2016), em Bogotá, torna evidente que, mesmo com uma legislação que assegure o direito ao transporte para pessoas com deficiência, por vezes é necessário o acionamento da justiça para contar com ele. Verificou-se que, em relação ao atendimento do Atende+, também ocorrem algumas insatisfações que levam seus usuários a impetrar ações judiciais contra ele.

Apesar da limitação orçamentária e do número insuficiente de vans, o Serviço Atende+ consegue atender a maior parte das solicitações de viagens. Todo o processo, do cadastro até a efetiva utilização do serviço, vem sendo facilitado com sua gradual digitalização, mas ainda é pouco célere, demorando em torno de 40 dias entre a entrega da documentação e o início do atendimento, a depender da disponibilidade de vans na rota e horário solicitado. Normalmente, as viagens de pessoas que residem muito longe do local de sua atividade são mais difíceis de serem encaixadas nas rotas já existentes.

A judicialização do Serviço Atende+ é utilizada para assegurar o acesso ao transporte público e, em decorrência, o acesso a outros direitos. Ela pode ocorrer por razões específicas, dentre as quais destaca-se a fragilidade das razões expostas para a requisição do serviço. Ou seja, a análise da ficha médica ou da perícia leva a SPtrans a entender que o município não tem o perfil necessário para utilizar o serviço. Nesses casos, é comum a pessoa ou o seu responsável entrar na justiça para reforçar os argumentos e ser, enfim, aceito para utilizar o serviço.

Uma segunda possibilidade costuma ocorrer quando a pessoa, embora já cadastrada no serviço, demora para conseguir encaixar as viagens solicitadas. Nesses casos, o solicitante busca conseguir a antecipação desse encaixe pelas vias judiciais. Existem também as pessoas que procuram a justiça para pedir coisas que extrapolam o regulamento, como, por exemplo, solicitação de viagens em que o usuário é buscado na residência e, após o compromisso, quer ser levado para outra instituição e não de volta para a residência.

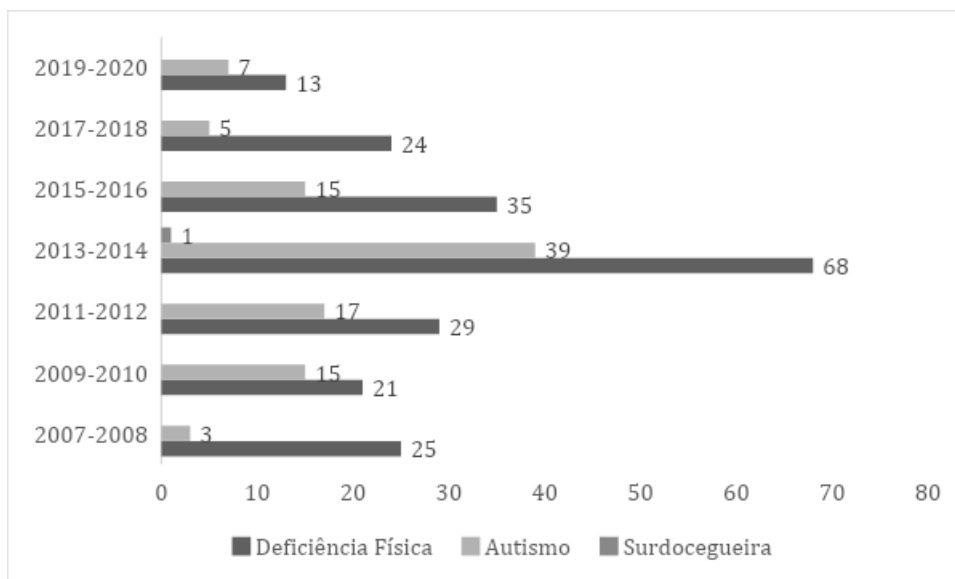
No momento em que os dados foram recebidos, apenas 89 pessoas que solicitaram viagens (2021) não eram atendidas ou tinham o atendimento parcial, um número considerado baixo em relação aos anos anteriores. A pouca demanda, que também reduz os casos de não

ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

atendimento, deve-se certamente ao fato de 2021 ter sido um ano atípico, no qual grande parte das instituições estava atendendo online ou nem atendendo, devido à pandemia de Covid-19.

Constatou-se que a grande maioria dos usuários do Atende+ que solicitam viagens é atendida. Embora haja sim o risco de ter algumas de suas viagens não atendidas, entre os usuários que judicializaram o direito a ser atendido esse número é nulo. Das 89 pessoas com solicitação de viagem não atendida ou com atendimento parcial, nenhuma, até o momento do recebimento dos dados, havia ingressado na justiça contra a SPtrans por esse motivo. O Gráfico 5 nos traz um panorama das ações judiciais por tipo de deficiência, ao longo dos anos.

Gráfico 5 - Número de ações judiciais por ano e deficiência



Fonte: Elaborado pelos autores, com base nas informações recebidas pela SPTrans (2021).

Os usuários com autismo, até o fim de 2014, tinham dificuldade para conseguir o serviço e precisavam judicializar para que fossem aceitos como perfil do serviço. Atualmente, se a ficha de avaliação médica é entregue preenchida corretamente pela(o) médica(o) e pela(o) profissional de reabilitação com o CID-10 F84 (de Transtorno Global do Desenvolvimento) e com as limitações descritas, após análise a solicitação já é aprovada. Dos usuários que judicializaram, apenas 46 com autismo foram considerados sem perfil para utilizar o serviço (desses, apenas 25 após a aprovação da lei que transformou o autismo um perfil aceito).

No caso da deficiência física, o usuário é aprovado com mais facilidade quando há uma CID que demonstre a mobilidade extremamente reduzida e sua condição de transporte seja dependência total de cadeira de rodas ou carrinho. Qualquer outra condição, como Cadernos da Fucamp, v.22, n.56, p.61-80/2023.

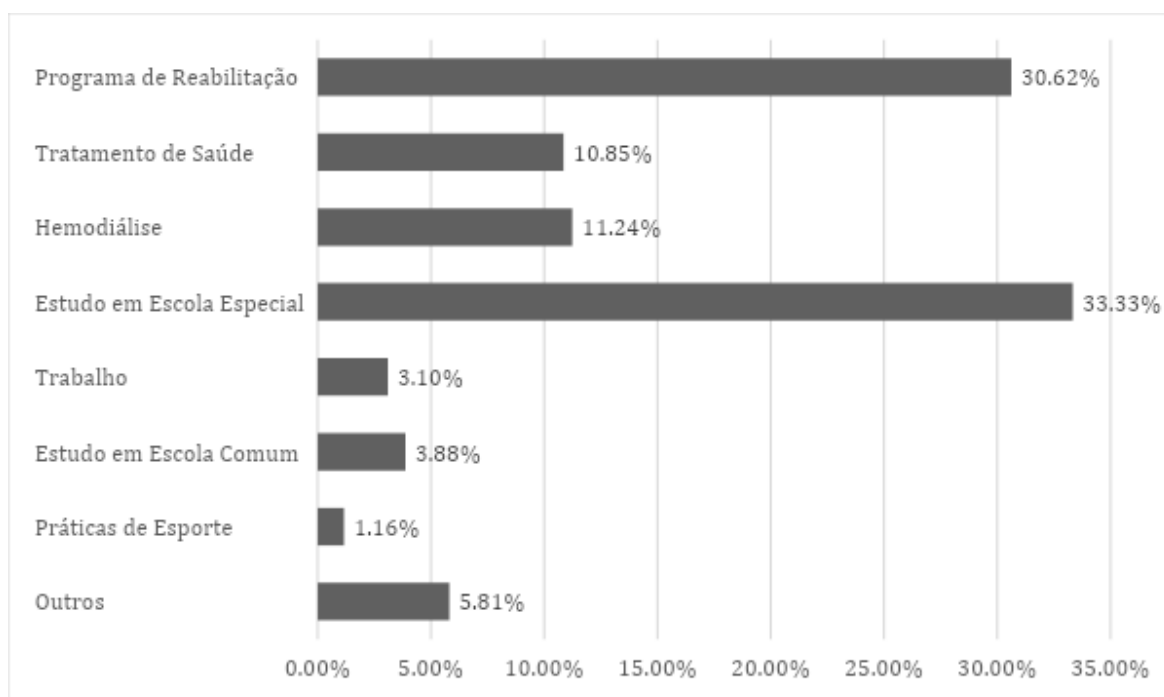
ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

dependência parcial de cadeira de rodas ou carrinho, muleta, bengala, sem dependência de nenhum aparelho, vai para análise da(o) médica(o) e esse determina quais os próximos passos, se é a aprovação, a negação, se necessita de mais documentos que comprovem as limitações motoras ou ainda se deve passar por perícia.

Dentre os munícipes com deficiência física que não judicializaram, 10.332 foram considerados sem perfil para utilizar o Atende+, um número bastante expressivo. Assim, mesmo com uma deficiência mais visível, o processo para a pessoa com deficiência física, a depender de sua condição e do preenchimento da ficha médica, apresenta mais entraves para a efetiva comprovação de perfil, o que também pode contribuir para que seja o grupo que mais busca a justiça.

Conforme mostra o Gráfico 6, com relação à judicialização por motivo de viagem, destacam-se os relacionados às questões médicas, mas também se evidencia a alta quantidade para o estudo em Escola Especial. De todas as pessoas que utilizam o serviço para irem para Escola Especial, 33,33% entraram na justiça contra o Atende+ para ter seu direito garantido.

Gráfico 6 - Ação judicial por motivo de viagem



Fonte: Elaborado pelos autores, com base nas informações recebidas pela SPTrans (2021).

ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

Em nove de maio de 2021, o Serviço Atende+ completou 25 anos de existência e presta, por ano, aproximadamente 1,5 milhão de atendimentos, e suas vans rodam cerca de 1,6 milhão de quilômetros por mês. O serviço conta com cerca de 1,5 mil motoristas, 27 postos de atendimento, além de 60 funcionários que atuam diretamente na gestão do serviço.

Dos 25 anos de existência do Atende+, 18 anos foram de atendimento apenas às pessoas com deficiência física. Espera-se, portanto, que a maior parte de seus usuários atuais seja desse grupo e, ao longo de todos esses anos, que também sejam os usuários que mais recorrem à ação judicial, como realmente acontece.

A judicialização de pessoas com autismo no Serviço Atende+ se iniciou antes de 2006. É importante salientar que, nesse período que vai até quase o fim de 2014, essas pessoas eram consideradas sem o perfil para utilizar o serviço, o que tornou a judicialização o único meio de ter esse serviço de transporte garantido para pessoas com autismo, já que pelas vias normais o Atende+ lhes era negado.

Essa quantidade de ações judiciais por parte de pessoas com autismo foi um dos motivos de impulsão para que essa população se tornasse um perfil aceito no Atende+. No Gráfico 5, observa-se que, de todas as ações judiciais, os anos 2013 e 2014 concentraram 36% das realizadas por usuários com autismo. Essa mudança veio com o Decreto nº 55.551, de 29 de setembro de 2014.

Quando foi criado, o serviço contava com uma frota de 35 vans e atendia 760 pessoas, sendo 572 com deficiência e 188 acompanhantes. Atualmente conta com 525 vans e atende 9.329 pessoas (abril de 2021), das quais 5.211 pessoas com deficiência e 4.118 acompanhantes. Em todos esses anos, 47.875 munícipes tentaram se cadastrar no Atende+, dentre os quais 10.389 foram considerados sem perfil para utilizá-lo e 4.698 vieram a falecer. Aproximadamente 500 munícipes tiveram que impetrar na justiça ações contra o serviço e tiveram seus pedidos deferidos.

Mesmo que seja um serviço que deve se aprimorar, o Atende+ já recebeu diversos prêmios pela sua atuação, como oito ‘Marca Brasil’ consecutivos, ‘IX Troféu Sérgio Del Grande’ e a ‘Salva de Prata da Câmara Municipal de São Paulo’. O serviço claramente foi expandido em todos esses anos, mas, dada a demanda já existente e não atendida e a quantidade de pessoas com deficiência no município, deveria ser ainda mais abrangente.

Apesar de um bom aparato legislativo, a análise dos dados mostra que alguns direitos básicos que podem ser alcançados pelo transporte, como saúde, educação, trabalho, lazer e cultura, não são acessados como deveriam e, mesmo entre as pessoas com deficiência, há Cadernos da Fucamp, v.22, n.56, p.61-80/2023.

ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

diferenças em relação ao acesso. As viagens para ir ao trabalho se apresentam em um número muito pequeno, próximo a 4% do total. Além disso, nesse motivo de viagem também se encontra um recorte entre as deficiências, que reside no fato de o público que trabalha ser praticamente em sua totalidade composto por pessoas com deficiência física. Além de poucas, essas viagens têm um perfil específico.

Os dados também demonstram que, atrás dos motivos relacionados à saúde, o segundo direito mais acessado pelos usuários do Atende+ é a educação. Independentemente dos grupos, no entanto, as atividades educacionais ainda são realizadas em sua maioria em Escolas de Educação Especial e não em Escolas Regulares. Esse fato indica que os usuários conseguem ter o direito à educação em instituições especializadas, uma vez que essas instituições, no Brasil, ainda apresentam situações desafiadoras relacionadas à qualidade do ensino e garantia da educação para todas as pessoas (MENDES, 2019), já que não passam por avaliação de larga escala para aferir qualidade do ensino.

Os usuários do Atende+ conseguem praticar seu direito ao lazer por meio do exercício esportivo e das viagens para eventos. Em relação à cultura, as atividades estavam suspensas em função da pandemia de *SARS-CoV-2*, o que gerou limitações na análise, razão pela qual recomenda-se que seja considerada tal área em estudos futuros.

O que mais chama atenção é o número de usuários que utilizam o serviço para fins médicos. Em certa medida, essa maior porcentagem é esperada, visto que a pessoa com deficiência precisa utilizar mais as viagens para cuidar da saúde. Mas essa disparidade cria um alerta quanto à necessidade de essas pessoas conseguirem efetivamente acessar outros direitos, para além desses cuidados.

Um último ponto a ser exposto é que, apesar de a Surdocegueira ser um perfil para a utilização do Atende+, são pouquíssimos os usuários cadastrados com esse perfil, e esse número é menor ainda quando se verifica quem usa o serviço semanalmente. É uma outra camada que não está conseguindo usufruir dos direitos garantidos a todos os brasileiros ou são muitos poucos no Brasil? O IBGE não conta pessoas com surdocegueira, mas pelos números dos censos educacionais da Educação Básica e Educação Superior, esses sujeitos são, de fato, em menor quantidade que qualquer outro público contado nesses níveis de ensino, o que pode indicar o porquê de tão poucos fazerem parte do serviço (BRASIL, 2021).

CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho teve como objetivo explicar sobre o direito ao transporte das pessoas com deficiência e transtorno, considerando o transporte em uma perspectiva de direito transversal, a fim de verificar se os munícipes de São Paulo atendidos pelo Atende+ conseguem, a partir de tal programa, acessar os principais direitos garantidos na legislação brasileira. O estudo procurou ainda identificar o perfil de seu usuário, de modo a entender melhor seu público, permitindo assim ações para aprimorar o gerenciamento do serviço e o aprimoramento dessa política pública.

Sendo assim, essa pesquisa cumpriu com seu objetivo e explorou um tema pouco tratado, que é o transporte coletivo relacionado à deficiência (um serviço diferenciado, de porta a porta). Trouxe também uma maior percepção de quem são essas pessoas que usam o Serviço Atende+, para quais finalidades o utilizam e quais direitos efetivamente conseguem acessar a partir dele.

O Serviço Atende+, apesar de precisar de melhorias, consegue atender a maior parte de seus usuários e permite a eles a possibilidade de acessar diversos direitos, já que não restringe o destino escolhido. No entanto, esse acesso a direitos previstos na legislação não é satisfatório. Outro grupo que não consegue significativamente acessar seus direitos através do Atende+ é o de surdocegos. De fato, mesmo tendo o perfil para utilizar o serviço desde 2014, pouquíssimos são cadastrados, talvez até por desconhecimento.

A saúde é o direito mais atendido pelo Atende+, mas se apresenta em uma escala tão maior que os outros que mostra um desequilíbrio. O acesso à saúde é importante, mas questiona-se por que os usuários acessam numa proporção tão menor outros direitos que são também relevantes para uma vida social exitosa? O direito à educação é cumprido, mas os dados apontam que a educação das pessoas com deficiência usuárias do Atende+ é realizada muito mais em instituições especializadas do que comum, mostrando que ainda há muito a se avançar na busca de uma educação de fato inclusiva.

Poucos são os usuários que utilizam o serviço para o trabalho e, dentre eles, para as pessoas com deficiência física há um maior percentual, mostrando que um direito que é acessado por um grupo não é necessariamente por outro. Quanto ao lazer e cultura, não foi possível verificar se são efetivamente acessados, pois boa parte das viagens que se destinam a essas finalidades (para Eventos) estão canceladas no momento. Outro desdobramento

ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

sugerido é uma série temporal para saber se um determinado motivo de viagem está crescendo ou diminuindo, e mostrar a variação da mobilidade do usuário pela cidade ao longo do tempo.

Percebe-se que o transporte é um fator fundamental para que a acessibilidade seja sentida, mas não só ele. Mesmo numa cidade com a grandiosidade de São Paulo é necessária a quebra de barreiras e que mais locais estejam abertos para receberem e incluam as pessoas com deficiência. Assim, suas vidas serão muito mais significativas que a ida a instituições médicas.

REFERÊNCIAS

ALVES, A. L.; CAVALCANTI, A.; SANTARPIO, A. F. R. O direito de ir e vir: a acessibilidade do transporte público/The right to come and go: public transport accessibility. **Cad. Ter. Ocup. UFSCar**, São Carlos, v. 23, n. 4, p. 775-780, 2015.

BRASIL. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira (Inep). **Sinopse Estatística da Educação Básica 2021**. Brasília: Inep, 2017. Disponível em: <<https://www.gov.br/inep/pt-br/aceso-a-informacao/dados-abertos/sinopses-estatisticas/educacao-basica>> Acesso em: 30 ago. 2022.

BRASIL. Constituição Federal: República Federativa do Brasil. Brasília: Senado Federal; Centro Gráfico, 1988. **Diário Oficial da União**, Assembleia Nacional Constituinte, Brasília, DF, 05 out. 1988. Seção I, p. 1.

BRASIL. **Lei nº 12.527 de 18 de novembro de 2011**. Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei nº 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei nº 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei nº 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm. Acesso em: 27 de fev. 2021.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 20 de nov. 2021.

BRASIL. **Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000**. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110048.htm. Acesso em: 21 de nov. 2021.

EMTU. **Ligado**. São Paulo, s/d. Página inicial. Disponível em: <https://www.emtu.sp.gov.br/emtu/servicos/ligado.fss>. Acesso em: 04 de fev. 2021.

ANÁLISE DO PERFIL E DOS DIREITOS DE USUÁRIOS ATENDIDOS NO SERVIÇO ATENDE+ DE SÃO PAULO

FERRARO, Alceu Ravello. Quantidade e qualidade na pesquisa em educação, na perspectiva da dialética marxista. **Pro-Posições**, Campinas, v. 23, n. 1 (67), p. 129-146, jan./abr., 2012.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

IPINA-GARCIA, O. I. Acessibilidade e sensibilização do público no espaço público. **Blog Urbano Territorial**, Bogotá, v. 29, n. 1, pág. 155-161, abril 2019. Disponível em: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-79132019000100155&lng=en&nrm=iso. Acesso em 24 de ago. 2022.

SAMPIERI, Roberto Hernandez; COLLADO, Carlos Fernández; LUCIO, María Del Pilar Baptista. **Metodologia da pesquisa**. 3ª. ed. São Paulo: McGraw-Hill, 2006.

SÃO PAULO (Município). **Lei nº 11.602, de 12 de julho de 1994**. Autoriza o Executivo a adaptar pelo menos um veículo às necessidades das pessoas deficientes físicas em todas as linhas de ônibus da cidade de São Paulo, e dá outras providências. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/sp/s/sao-paulo/lei-ordinaria/1994/1160/11602/lei-ordinaria-n-11602-1994-autoriza-o-executivo-a-adaptar-pelos-menos-um-veiculo-as-necessidades-das-pessoas-deficientes-fisicas-em-todas-as-linhas-de-onibus-da-cidade-de-sao-paulo-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 04 de fevereiro de 2021.

SÃO PAULO (Município). **Lei nº 16.337, de 30 de dezembro de 2015**. Institui o Serviço de Atendimento Especial – Serviço Atende, no Município de São Paulo. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-16337-de-30-de-dezembro-de-2015>. Acesso em: 04 de fev. 2021.

SECRETARIA MUNICIPAL DE TRANSPORTE. **Portaria SMT nº 92, de 26 de outubro de 2016**. Institui o regulamento do Serviço de Atendimento Especial Serviço Atende, com as diretrizes, regras e procedimentos operacionais para o serviço. Disponível em: <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-de-mobilidade-e-transportes-92-de-26-de-outubro-de-2016>. Acesso em: 05 de fev. 2021.

SPTRANS. **Documento Interno SPtrans**. Relatório de pesquisa: Avaliação do Serviço Atende +. (Disponível na intranet da SPtrans)

SPTRANS. **Planejamento Estratégico 2018-2020**. São Paulo, 2019. Disponível em: https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/transportes/caderno_de_metas_200219v19.pdf. Acesso em: 27 de fev. 2022.

VALDERRAMA PINEDA, A. F. Discapacidad, diseño de sistemas de transporte urbano y la ciudad: un análisis situacional. **Universitas Humanística**, [S. l.], v. 81, n. 81, 2015. DOI: 10.11144/Javeriana.uh81.ddut. Disponível em: <https://revistas.javeriana.edu.co/index.php/univhumanistica/article/view/11940>. Acesso em: 26 out. 2021.