



**30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**  
**11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

**CATEGORIA (2)**

**TREINAMENTO DE ATENDIMENTO A PESSOAS AUTISTAS PELOS**  
**EMPREGADOS DA SEGURANÇA DO METRÔ DE SÃO PAULO**

**INTRODUÇÃO**

A inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida no transporte sempre ocupou centralidade na forma de pensar e prestar o serviço do Metrô de São Paulo. Desde a entrada em operação comercial em 1974, os deslocamentos de pessoas com deficiência visual, dificuldades de locomoção e de cadeirantes são auxiliados e acompanhados pelos empregados da operação e monitorados pelo Centro de Controle Operacional. Dessa forma, em um período em que a cultura inclusiva era incipiente na sociedade brasileira, a Companhia destacava-se na busca por um serviço

## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

que fosse democraticamente utilizado pelo passageiro, independente de suas limitações.

Nesse contexto, destaca-se o papel dos Agentes e Supervisores de Segurança Metroviária, responsável pela Segurança Pública e Operacional nas dependências do Metrô, conforme a Lei Federal 6.149/1974<sup>1</sup>. Apesar de prioritariamente realizarem essa atividade, os empregados do Corpo de Segurança são capacitados para o atendimento desse passageiro, sendo aplicados treinamentos de condução de PCD na formação e em requalificações regulares.



**Figura 1 – Treinamento para atendimento e condução de cadeiras de rodas no Metrô de São Paulo para Agentes de Segurança na década de 1970.**

---

<sup>1</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/1970-1979/l6149.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/1970-1979/l6149.htm)

## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**



**Figura 2 – Treinamento para atendimento e condução de cadeiras de rodas no Metrô de São Paulo para Agentes de Segurança atualmente.**

No entanto, as instruções ao efetivo tinham foco no atendimento de pessoas com deficiências visíveis, tais como cegos e pessoas em cadeiras de rodas, não contemplando uma parcela importante desse público, que são as pessoas com deficiências ocultas.

Como o próprio nome sugere, essa condição pode não ser evidente à primeira observação, mas os impactos são tão desafiadores quanto os das deficiências visíveis. Podem incluir diversas condições, tais como distúrbios mentais e neurológicos, como por exemplo o Transtorno do Espectro Autista.

Em março de 2023, o CDC dos Estados Unidos (Centro de Controle e Prevenção de Doenças, uma agência do Departamento de Saúde e Serviços Humanos dos Estados Unidos, sediada na Geórgia) publicou um estudo que mostra uma mudança na prevalência do Transtorno do Espectro Autista no país: 1 em cada 36 crianças de 8 anos



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

foram identificadas com TEA no ano de 2020<sup>2</sup>. Apesar de não termos um estudo equivalente para a realidade no Brasil, ao relacionarmos esse valor para o país, podemos calcular o número de pessoas com o transtorno. Com uma população estimada em 203.080.756 — segundo o Censo 2022 — teríamos cerca de 5.641.132 autistas no país<sup>3</sup>.

Frente ao aumento da circulação de passageiros autistas no sistema metroferroviário, o Departamento de Segurança do Metrô de São Paulo empenhou sua área de planejamento no desenvolvimento de treinamento de capacitação do efetivo para esse atendimento, sendo o material revisado integralmente por profissionais especializados das áreas da psiquiatria e psicologia e aplicado aos seus empregados nos meses de fevereiro e março de 2024.

## **DIAGNÓSTICO**

As ações de inclusão para pessoas autistas adotadas por órgãos públicos e privados foram intensificadas na última década, muitos desses avanços importantes estão relacionados a aprovação da Lei Berenice Piana (12.764/12)<sup>4</sup> que criou a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista.

---

<sup>2</sup> <https://autismoerealidade.org.br/2023/04/14/uma-a-cada-36-criancas-e-autista-segundo-cdc/>

<sup>3</sup> <https://brasil61.com/n/autismo-no-brasil-casos-nao-aumentaram-o-que-aumentou-foi-o-volume-de-informacoes-que-levam-ao-diagnostico-diz-especialista-bras239991>

<sup>4</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2011-2014/2012/lei/l12764.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2012/lei/l12764.htm)

## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Berenice é mãe do Dayan, autista que somente teve acesso ao diagnóstico, inclusão social e escolar através do empenho pessoal da sua genitora, primeira pessoa a conseguir a aprovação de uma lei por meio de iniciativa popular no Brasil.<sup>5</sup> Esta lei determina que a pessoa com transtorno do espectro autista é considerada pessoa com deficiência, para todos os efeitos legais. Esse foi um importante avanço para dar alcance as pessoas com TEA em leis específicas de pessoas com deficiência, tais como o Estatuto da Pessoa com Deficiência (13.146/15)<sup>6</sup>, e normas internacionais assinadas pelo Brasil, entre elas a Convenção das Nações Unidas sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (6.949/2000).<sup>7</sup>



<sup>5</sup> <https://autismoerealidade.org.br/2020/03/30/berenice-piana-um-marco-nos-direitos-dos-autistas/>

<sup>6</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm)

<sup>7</sup> [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm)



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

**Figura 3 – Berenice Piana, mãe de um menino autista e militante da causa, começou sua luta em uma época onde havia um desconhecimento total sobre o TEA. Foto: Internet<sup>8</sup>**

Com o avanço no aspecto legal, maior acesso ao tratamento, inclusão escolar e social, a circulação de pessoas autista tem se tornado mais comum nas dependências do Companhia do Metropolitano, motivada pela necessidade de deslocamento para garantir o pleno exercício e usufruto desses direitos dentro da cidade de São Paulo.

Nos últimos anos começaram a se tornar comuns os casos de abordagens e auxílio dos empregados do Metrô a pessoas autistas, desde o atendimento básico, com auxílio sobre informações de como utilizar o sistema metroviário, bem como casos de pessoas em crise sensorial desencadeados por fatores endógenos, tais como ansiedade, desconforto, quebra de rotina e expectativa, e exógenos, por exemplo as próprias características presentes nas estações de Metrô, tais como iluminação, barulho e alta concentração de pessoas. Em todos esses casos, os empregados do Corpo de Segurança já demonstravam uma capacidade intrínseca para lidar com essa variedade de situações, mesmo não havendo um treinamento específico sobre o tema.

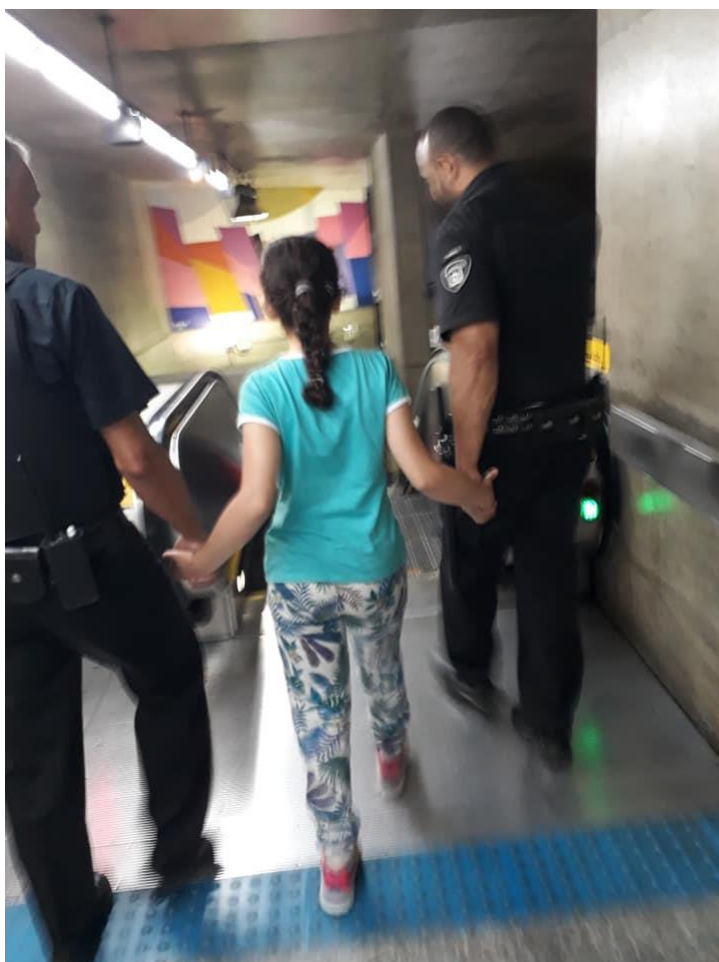
---

<sup>8</sup> <https://defensoria.am.def.br/2023/04/26/mes-do-tea-veja-leis-que-asseguram-direitos-das-pessoas-com-autismo/>

## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Entre os casos de sucesso nesse atendimento, tivemos o caso da pequena Helena e sua genitora Ana Paula. Em março de 2019 elas estiveram na estação Jabaquara para utilizar o serviço do Metrô como parte do treinamento de adaptação ao sistema metroviário da Helena, que tem diagnóstico de autismo. Chegando na estação, devido a diversos estímulos sensoriais recebidos, a jovem entrou em crise no local. Os Agentes de Segurança Osmar Flávio e Renê Rodrigues, o segundo com formação em Psicologia, notaram a necessidade de acolhimento tanto da Helena, quanto de sua mãe Ana Paula.





## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

**Figura 4 – Agentes de Segurança Renê Rodrigues, Osmar Flávio e a jovem Helena na estação Jabaquara do Metrô de São Paulo. Foto: Internet<sup>9</sup>**

Segundo as próprias palavras da Ana Paula, *os empregados gentilmente escutaram-nas e Helena logo abriu um sorriso, se agarrando na mão de Osmar. Foram os olhos da pequena que tocaram o coração desses homens do bem!*<sup>10</sup> Os Seguranças seguiram acompanhando Ana Paula e Helena durante todo o trajeto, auxiliando-as inclusive no interior da composição de Metrô.

Outro fato recente ocorrido no Brasil chama atenção, dessa vez pela forma inadequada em que um garoto autista de grau 3 não verbal, foi abordado no dia 07/11/2023 em meio a uma crise na sua escola em Brasília. O caso aconteceu na cidade de Guará no Distrito Federal, onde ele teve o braço fraturado pelo professor temporário e terceiro-sargento da Polícia Militar na ação adotada para contenção do jovem<sup>11</sup>.

---

<sup>9</sup> <https://chacurechacur.com.br/2019/04/09/eu-me-importo-com-o-meu-proximo/>

<sup>10</sup> <https://chacurechacur.com.br/2019/04/09/eu-me-importo-com-o-meu-proximo/>

<sup>11</sup> <https://www.metropoles.com/distrito-federal/aluno-autista-que-teve-braco-quebrado-por-pm-esta-em-choque-diz-mae>



## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



**Figura 5 – Imagem do adolescente anos que teve o braço fraturado no atendimento de um policial e professor temporário em Brasília.**<sup>12</sup>

Esse acontecimento foi um sinal de alerta, uma vez que o resultado negativo que lesou o adolescente indica que o profissional de segurança utilizou técnicas comumente aplicadas em ocorrências com indivíduos que cometem ilícitos e tem dolo contra os agentes policiais, caso que não se mostrava presente na situação, onde a resposta ideal deve ser adequada para retomar o comportamento ideal, com ações de contenção equilibradas, graduais e com foco no bem-estar da pessoa em crise.

---

<sup>12</sup> <https://www.metropoles.com/distrito-federal/aluno-autista-que-teve-braco-quebrado-por-pm-esta-em-choque-diz-mae>



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

Ao avaliar esses casos, identificamos uma necessidade de desenvolver um treinamento específico para orientar os Agentes de Segurança a entender as características e necessidades da pessoa autista, bem como, adotar as melhores práticas para lidar com indivíduos que eventualmente vivencie uma crise nas estações e trens do Metrô de São Paulo.

As implicações causadas no neurodesenvolvimento de pessoas autistas são especialmente importantes quando tratamos do ambiente metroferroviário, segundo a psicóloga Kathleen Mangini, psicóloga e especialista em Desenvolvimento Profissional na empresa Specialisterne Brasil, a sensibilidade sensorial é um termo usado para descrever a forma como nossos sentidos percebem e respondem a estímulos do ambiente externo, é um processo complexo que envolve a interação entre órgãos sensoriais, sistema nervoso central e o cérebro<sup>13</sup>.

Ao pensarmos em uma estação de Metrô, identificamos inúmeros desses estímulos que podem afetar negativamente a experiência de viagem de um passageiro autista, tais como o barulho dos trens, a iluminação dos mezaninos e plataformas, bem como a densidade de pessoas, principalmente nos horários de picos.

Essa exposição sensorial, além de outros fatores, como por exemplo a quebra da rotina, pode levar uma pessoa autista a evoluir para uma crise, que será caracterizada por

---

<sup>13</sup> <https://www.canalautismo.com.br/artigos/autismo-sensibilidade-sensorial-e-ambiente-de-trabalho/>

## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

comportamentos que variam de uma simples inquietação até, no extremo oposto, uma ação violenta contra si ou terceiros, situações que quando ocorrem nas estações, são atendidas pelos empregados da Segurança.

Nesses casos, sem a capacitação adequada, o profissional de Segurança Pública Metroferroviário pode optar por uma resposta de ação com uso inadequado de controle físico ou de técnica defensiva que potencialmente agravam a condição de crise e pouco contribuem na retomada do comportamento ideal, alcançado efetivamente através do bem-estar emocional do indivíduo em crise.

A compreensão desse cenário e as melhores ações frente a uma situação real é o foco do conteúdo pedagógico do presente treinamento.



## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

**Figura 4 – Tela de introdução do treinamento aplicado ao quadro de empregados da Segurança sobre autismo no Metrô de São Paulo**

### O ACOLHIMENTO DA PESSOA AUTISTA NO METRÔ PELOS EMPREGADOS DA SEGURANÇA DO METRÔ DE SÃO PAULO

**Comunicação Clara e Direta**

- Fale de forma **simples e direta**, evitando jargões ou ambiguidades.
- Aponte **o que deve ser realizado, quando deve ser realizado e como deve ser realizado**
- Utilize tom de voz baixo com atenção à **compreensão do abordado**

**Respeito pelo Espaço Pessoal**

- Dê espaço pessoal apropriado e **evite tocar ou aproximar-se demais sem permissão.**
- Respeite as preferências individuais de contato físico.

**Escute com Empatia**

- Ouça atentamente as preocupações e necessidades do passageiro.
- Mostre empatia e compreensão, mesmo que não compreenda completamente a situação.

**Figura 5 – Recomendações de acolhimento da pessoa autista pelos empregados da Segurança do Metrô de São Paulo.**

## CRISE O QUE NÃO FAZER E O QUE FAZER

**NÃO FAÇA**

- Não dê **ordens** ou faça **exigências intimidadoras**
- Não tenha pressa!** Muitos autistas precisam de tempo para se acalmar
- Não permita a aglomeração de curiosos
- Não priorize a contenção física na atuação
- Nunca utilize SPRAY, bastão ou algemas **para indivíduos em crise**

**FAÇA ASSIM**

- Mantenha a calma e não julgue**
- Tenha paciência, o tempo nessas ocorrências é **um aliado**
- Se houver acompanhante, siga suas orientações
- Abaixe o volume** do transceptor
- Somente se houver riscos a integridade física da pessoa em crise, **faça a contenção preferencialmente de pé.**
- Lembre-se: Mesmo que o comportamento seja agressivo, **não há dolo**

O bem estar emocional é a forma mais efetiva de resgate do comportamento ideal



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

**Figura 6 – Recomendações aos empregados da Segurança do Metrô de São Paulo de como lidar em uma crise vivenciada por uma pessoa autista.**

### **ANÁLISE DOS RESULTADOS**

A elaboração do Treinamento de Orientações de Atendimento dos empregados da Segurança do Metrô de São Paulo para passageiros autistas foi fruto da pesquisa sobre literaturas acerca do tema, a troca de experiências envolvendo empregados com familiares nessa condição e uma série de revisões do material produzido com especialistas sobre o tema e a área médica do Serviço Médico do Metrô de São Paulo.

Para essa revisão tivemos a colaboração da Dra. Daniela Bordini, Psiquiatra e Coordenadora do Centro Especializado em Transtorno do Espectro Autista da Universidade Federal de São Paulo e da equipe de Coordenação do Instituto Beauvoir Cups Comportamental, especializado em Atendimento e Manejo voltado a Pessoas Autistas.

Ao todo, foram treinados 949 empregados do Departamento de Segurança, com participação de 98,15% do efetivo.

A instrução aos Agentes e Supervisores de Segurança versou sobre conhecimentos acerca do autismo, tais como a definição do transtorno e seu impacto no cotidiano da pessoa e da família, os níveis de dependência e autonomia, a sensibilidade sensorial da pessoa autista, a legislação Brasileira acerca do tema, a experiência internacional nesse



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA** **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

atendimento entre sistemas metroferroviário no mundo, os símbolos e documentação de identificação, o alinhamento da conduta dos Agentes para o acolhimento do passageiro em situações de rotina e em crise, concluindo com destaque na sensibilização sobre inclusão das deficiências ocultas no serviço ofertado pelo Metrô.

Ao final da atividade de treinamento, os empregados preencheram uma avaliação de reação para pontuar acerca da percepção individual com relação ao conteúdo, condução do instrutor e tempo para atividade, alcançando os resultados conforme tabela abaixo:

### **Resultados da Avaliação de Reação do Treinamento**

<b>Conteúdo do Treinamento</b>	<b>Condução do Instrutor</b>	<b>Tempo para aplicação do Treinamento</b>
99% pontuaram como muito satisfatório ou satisfatório	99% pontuaram como muito satisfatório ou satisfatório	96% pontuaram como muito satisfatório ou satisfatório

Na referida avaliação, os empregados preencheram um campo aberto para comentários e sugestão sobre o treinamento. Destacamos abaixo algumas manifestações registradas pelos empregados no formulário de avaliação:



## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

- Manifestações dos empregados no formulário de avaliação
  - *Um assunto muito importante e sensível, achei o tema excelente e com certeza ajudará muito no nosso dia a dia.*

***Agente de Segurança Leonardo Correia***

- *Esse aprendizado não é apenas para o trabalho, esse é para a vida!*

***Supervisor de Segurança Antonio Novais.***

- *Parabéns pelo desenvolvimento e aplicação desse treinamento tão importante e que certamente fará a diferença na vida de muitas pessoas atendidas por nós.*

***Supervisor de Segurança Denis Lopes***

- *Esse foi um dos melhores, senão o melhor treinamento que já tive. Falar sobre TEA e como agir nessas situações foi extremamente importante para nossa vida profissional e pessoal. Obrigada, parabéns!*




***Supervisora de Segurança Renata Amaral***

- *Excelente treinamento! Importante para guiar as nossas atuações de forma inclusiva e focando no cliente, independentemente de sua condição.*

***Supervisor Geral Rogério Soares***

## 30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS

Para fixação do conteúdo, o Departamento produziu cartilhas de bolso com o resumo do conteúdo com os principais tópicos estruturados e distribuiu para todo quadro da Segurança.

COMUNICAÇÃO CLARA	PACIÊNCIA E PRESTREZA	RESPEITO E EMPATIA	COMO PROCEDER EM CASO DE CRISE
 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ofereça ajuda de forma discreta;</li> <li>- Fale de forma <b>simples e direta</b>, evitando jargões ou ambiguidades.</li> <li>- Aponte <b>o que deve ser realizado, quando deve ser realizado e como deve ser realizado</b>.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Seja paciente e não tenha pressa</b>, pois as respostas de algumas pessoas com autismo podem ser mais lentas.</li> <li>- Utilize tom de voz baixo com atenção à <b>compreensão do abordado</b>.</li> <li>- Ofereça ajuda de forma <b>gentil e esteja disposto a repetir informações</b>.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Dê espaço pessoal apropriado e evite tocar ou aproximar-se demais sem permissão</b>.</li> <li>- <b>Ouçã atentamente</b> as preocupações e necessidades do passageiro.</li> <li>- Mostre <b>empatia e compreensão</b>, mesmo que não compreenda completamente a situação.</li> </ul>	 <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mantenha a calma e não julgue a situação.</li> <li>- Se houver <b>acompanhante</b> da pessoa em crise, <b> siga as orientações que este recomendar</b>.</li> <li>- <b>Não permita a aglomeração</b> de curiosos.</li> <li>- <b>Estar presente e oferecer apoio</b> a pessoa em crise e ao seu acompanhante é <b>papel principal do empregados da Segurança</b>.</li> <li>- Somente se houver <b>riscos a integridade física da pessoa em crise</b>, segure-a com cuidado, principalmente os membros superiores, tendo cuidado e cautela para não machucar o atendido.</li> </ul>
<p><b>Símbolos e identificação DE PESSOAS AUTISTAS</b></p> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p><b>QUEBRA-CABEÇAS COLORIDO</b> Foi o primeiro a ser utilizado e <b>representa as complexidades do autismo</b>. O laço com esse símbolo é utilizado no Metrô para identificar os assentos e atendimento preferenciais.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>INFINITO COLORIDO</b> Criado pela comunidade autista, é o símbolo mais aceito por eles. Representa a diversidade que existe dentro do espectro.</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p><b>GIRASSOL</b> O girassol é utilizado para identificar pessoas com deficiências ocultas, tais como autismo, deficiência intelectual, fibromialgia e epilepsia.</p> </div> </div>			<p><b>AUTISMO</b></p> <p>Diretrizes de Atendimento da Segurança do Metrô de São Paulo</p> 

**Figura 7 – Guia de bolso que foi produzido com tiragem de 1200 unidades e distribuído para todos os participantes do Treinamento.**

Quando tratamos de analisar os resultados alcançado, nada é mais exemplificativo da assertividade da ação do que os exemplos reais de atendimento pós-treinamento. Em 06 de março de 2024, na estação Sé do Metrô de São Paulo, os Agentes de Segurança foram acionados para atender uma ocorrência onde uma passageira fora molestada dentro da composição. Os agentes agiram prontamente, e detiveram com êxito o autor, sendo a ocorrência encaminhada para a 1ª Delegacia de Defesa da Mulher. Ocorre que,

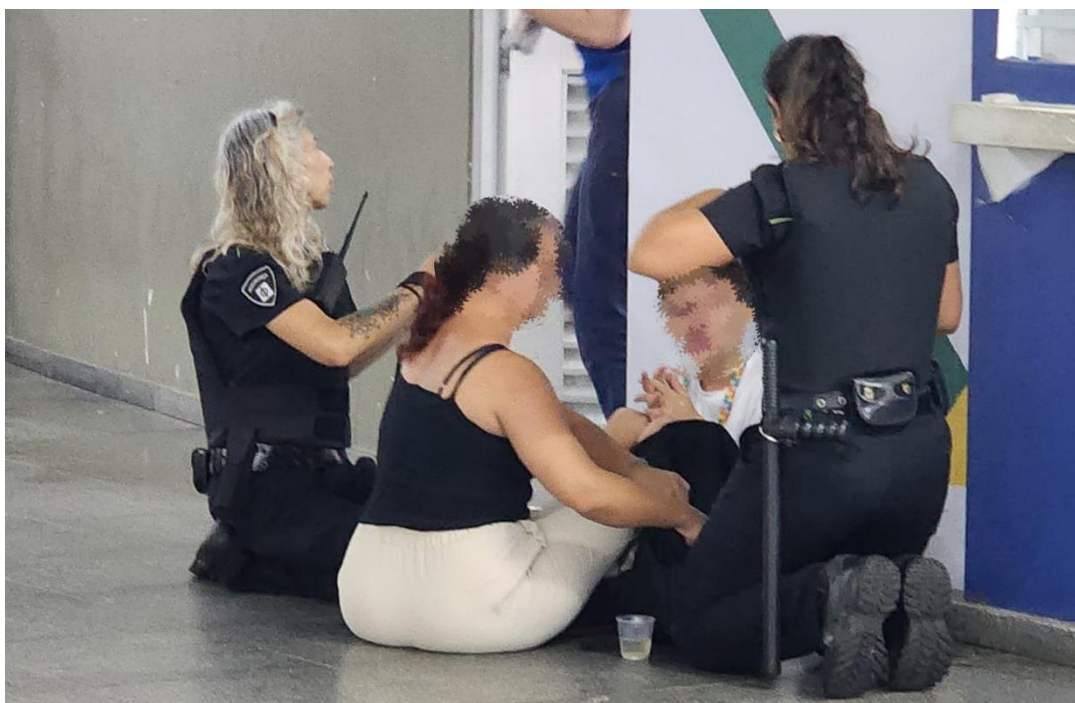


## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

além do fato em si, a vítima estava acompanhada de seu filho, garoto autista, que ficou extremamente nervoso com o ocorrido.

As Agentes de Segurança que atenderam a ocorrência, já haviam participado do treinamento e além de atuarem nas circunstâncias do grave problema de Segurança Pública, atenderam a vítima e prestaram total apoio a mãe e a criança, contribuindo de maneira excepcional para que o acalmassem, controlando a situação, com uma abordagem humanizada e atenciosa.



**Figura 8 – Agentes de Segurança do Metrô de São Paulo em atendimento a ocorrência na estação Sé a mãe e filho.**



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

## **CONCLUSÕES**

A jornada para alcançar a plena inclusão das pessoas com deficiências ocultas é desafiadora, imperiosa e necessária, tendo destacada importância quando se trata de empresas de transporte público de alta demanda, equipamentos fundamentais para promover o acesso dessa parcela da sociedade aos serviços médicos, terapêuticos e de inclusão escolar, profissional e social.

Por mais que os projetos modernos de novas linhas e estações considerem os aspectos sensoriais e de acessibilidade em sua elaboração e execução, temos parte importante das malhas de trens e metrô no país que foram construídas em um período em que as questões inclusivas não eram prioritárias, sendo estes espaços um desafio mais ampliado para pessoas autistas com sensibilidades sensoriais. Dessa forma, é conclusão tácita que o aperfeiçoamento das equipes de atendimento na operação desses sistemas é essencial para promover não somente o acolhimento adequado, como também uma intervenção humanizada em casos de crises vivenciadas por pessoas em circulação nos trens e estações.

Tratando das equipes de Segurança, essa iniciativa tem ainda mais relevância, devido esses profissionais serem habituados a pronta resposta ostensiva para casos de ilícitos criminais, porém com a capacitação adequada podem, em primeiro lugar, conhecer as complexidades do autismo e suas implicações no comportamento da pessoa, bem



## **30ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA**

### **11º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS**

como compreender que a conduta, ainda que violenta, não possui dolo ou intenção contra o Agente e por fim adotar as melhores práticas quando acionados para esse atendimento.

#### **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

**LACERDA, L.** *Transtorno do espectro autista: uma brevíssima introdução*. Curitiba: CRV, 2017.

**ORRÚ, S. E.** *Autismo: o que os pais devem saber*. Rio de Janeiro: WAK, 2011.

**SERRA, T.** *Autismo: um olhar a 360º*. São Paulo: Literare Books International, 2020.

**COMPANHIA DO METROPOLITANO DE SÃO PAULO.** *Manual da Segurança*. Revisão 11. São Paulo: A Autora, 2023.