



DIREITO À CIDADE E ACESSIBILIDADE: A CADEIA DE SUPRIMENTOS DO PROGRAMA *ATENDE+* SOB A PERSPECTIVA DOS MOTORISTAS DA REGIÃO LESTE DE SÃO PAULO-SP

Nelide Alves Gomes da Silva

Tecnóloga em Logística, Fatec Zona Leste.

E-mail: nelide.silva@fatec.sp.gov.br

Pedro Afonso Cândido de Oliveira

Tecnólogo em Logística, Fatec Zona Leste.

E-mail: pedro.oliveira81@fatec.sp.gov.br

Victor Hugo Silva Lima

Tecnólogo em Logística, Fatec Zona Leste.

E-mail: victor.lima42@fatec.sp.gov.br

Aline Cristina Gomes da Costa

Professora Doutora em Planejamento Urbano e Regional, Fatec Zona Leste.

E-mail: aline.costa22@fatec.sp.gov.br

RESUMO

Este artigo apresenta um estudo sobre o programa *Atende+* da Prefeitura de São Paulo. O serviço disponibiliza transporte para pessoas com deficiência e mobilidade

São Paulo, v. 4,
n. 2, p. 33-42,
jul./dez. 2022

reduzida para se deslocarem até as unidades de saúde para realizar consultas e exames. Compreendendo que a eficiência do programa é de interesse coletivo, propõe-se, aqui, uma análise da cadeia de suprimentos atual, sob a perspectiva de quem está na base dessa estrutura: os motoristas. São eles quem sustentam a execução do serviço ao garantir acesso das pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida ao sistema de saúde; entende-se, ainda, que a qualidade e desempenho do serviço prestado pela classe de trabalhadores devem ser levados em consideração. Foi realizada pesquisa bibliográfica exploratória e de campo, com recorte espacial na Zona Leste do município paulista. Constatou-se que os motoristas desempenham mais do que a própria função em suas jornadas, encontrando dificuldades físicas no embarque dos passageiros e na comunicação com a SP-Trans, a qual não considera variáveis fora do planejamento que influenciam em um efeito cascata.

Palavras-chave: direito à cidade, acessibilidade, cadeia de suprimentos, motoristas, Atende +.

1. INTRODUÇÃO

Com a intensificação dos processos de urbanização nos municípios brasileiros, profundas transformações se deram no ambiente urbano, atingindo, principalmente, os setores político-econômico, sociocultural e espacial – um desdobramento que afeta a todos que trafegam pelas vias públicas, bem como prédios públicos e privados.

O crescimento populacional e a descentralização econômico-espacial colaboram para que as atividades de comércio e serviços sejam realocadas em outras partes das cidades, desencadeando um processo de ocupação das áreas periféricas. Aumenta-se, assim, a necessidade e a complexidade dos deslocamentos da população, e os sistemas de transportes ganham maior proporção enquanto variável necessária para qualidade de vida urbana apropriada.

Cotidianamente, pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida deparam-se com obstáculos físicos, seja com acesso somente por escadas ou, quando não, por elevadores inadequados com portas estreitas – principal-

mente em construções antigas –, além de vagas apertadas em estacionamentos. Esse cenário exclui milhares de brasileiros com determinados tipos de deficiência física, os quais necessitam de atendimento e transporte coletivo especializado para garantir a sua livre circulação.

Nesse sentido, Vaz e Santoro (2005, p. 36) ressaltam que pensar em mobilidade urbana é “pensar sobre como organizar os usos e a ocupação da cidade e a melhor forma de garantir o acesso das pessoas e bens ao que a cidade oferece, e não apenas pensar nos meios de transporte e trânsito”. Em complemento a essa linha de raciocínio, o Ministério das Cidades (2006) defende a mobilidade como um atributo relacionado ao deslocamento de indivíduos nas suas atividades de estudo, lazer, trabalho, entre outros. Dessa maneira, as cidades desempenham um papel fundamental nas diversas relações de troca de bens, serviços, cultura e conhecimento entre seus habitantes, somente sendo possível se houver condições adequadas de mobilidade para todas as pessoas.

O Atende+ é um serviço de locomoção gratuito prestado por empresas de transporte coletivo do município de São Paulo e gerenciado pela SPTrans. O programa é destinado exclusivamente para pessoas com autismo, deficiência física, surdo-cegueira e mobilidade altamente reduzida, ou seja, todos os cidadãos que não tenham condições de acessibilidade e mobilidade autônoma por meio de outros veículos de transporte.

Segundo Christopher (2010), em *Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos*, a cadeia de suprimento é uma rede de organizações envolvidas por meio dos vínculos a montante e a jusante, nos diferentes processos e atividades que valoram produtos ou serviços destinados ao consumidor final.

Gestar essa rede diligentemente potencializa sua capacidade produtiva, visando minimizar custos relativos, além de agregar valor ao que se oferece – de modo paralelo, prepara a empresa para lidar bem com possíveis oscilações de demanda, tornando a logística mais eficiente (Gomes, 2004). Posto isso, dominar o funcionamento da cadeia de suprimentos é fundamental

para compreender como ocorre o fluxo de informações e gerenciar os processos internos de forma assertiva.

Como mencionado, a própria cidade impõe dificuldades e barreiras à mobilidade devido ao seu crescimento histórico desigual e desordenado; por conta disso, o programa apresenta-se como um respaldo para assegurar o direito ao espaço, uma vez que tange questões ligadas à acessibilidade. Dessa forma, o objetivo deste artigo é compreender, pela perspectiva dos motoristas do Atende+, como funciona a cadeia de suprimentos de uma prestadora de serviços no transporte público coletivo para pessoas com deficiência e mobilidade altamente reduzida em São Paulo. Além disso, buscar-se-á analisar como uma boa gestão processual pode influenciar nos serviços prestados.

Para conhecer a estrutura e o modo de operação de acordo com a demanda, primeiramente, realizou-se uma pesquisa bibliográfica acerca do tema. Todas as informações necessárias para tal, foram coletadas de livros, periódicos e teses já publicadas, com foco na acessibilidade e em uma parte da cadeia de suprimentos do serviço prestado pela SPTrans. Como forma de embasar ainda mais a investigação, o grupo também optou por realizar uma pesquisa *in loco*, em Itaquera (Zona Leste de São Paulo), mediante gravação em áudio – previamente consentida e autorizada.

Obteve-se entrevistas com metade da frota (20 motoristas) do programa no bairro, registradas em uma plataforma digital para melhor compreensão. As perguntas foram desenvolvidas visando coletar dados para saber, dos próprios motoristas, tópicos como: a demanda de viagens; o processo seletivo da empresa para contratação dos funcionários; quais as dificuldades enfrentadas na visão dos motoristas; programação diária; a quais usuários são destinados a esse serviço; como é realizado o cadastrado para integrar aos serviços; entre outros fatores.

2. MOBILIDADE URBANA E O SERVIÇO ATENDE+

A mobilidade urbana é a realização do direito de ir e vir a todos os cidadãos, garantido pelo o instrumento da acessibilidade universal ao espaço público.

Habilidade de movimentar-se, em decorrência de condições físicas e econômicas (Ambrosi, 2005).

A mobilidade é um atributo associado a pessoas e bens, e corresponde às diferentes respostas dadas por indivíduos e agentes econômicos às suas necessidades de deslocamento – consideradas as dimensões do espaço urbano e a complexidade das atividades nele desenvolvidas (Ambrosi, 2005).

Santoro, (2005) defende que é necessário alterar a forma de ordenação do sistema de transporte, o qual prioriza o automóvel. Deve ter como objetivo central a garantia de um espaço urbano voltado para as necessidades de deslocamentos dos pedestres, pessoas portadoras de necessidades especiais e/ou mobilidade reduzida, ciclistas e usuários dos transportes públicos.

De acordo com a Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito de São Paulo, o serviço Atende+ foi criado em 9 de maio de 1996 pelo decreto nº 36.071 e atualmente é regido pela Lei Municipal nº 16.337, de 30 de dezembro de 2015. Trata-se de um meio de transporte “porta a porta, gratuito aos seus usuários, com regulamento próprio”, que é “oferecido pela Prefeitura do Município de São Paulo, gerenciado pela São Paulo Transporte S.A. e operado pelas empresas de transporte coletivo do município de São Paulo e cooperativa de táxis acessíveis” (Secretaria Municipal de Mobilidade e Trânsito de São Paulo, s/d, s/p).

As pessoas que desejam participar do programa precisam se inscrever no *site* oficial ou em um posto de atendimento presencial para submeter todos os documentos requeridos e o laudo comprobatório preenchido por um médico. Após concluir essa etapa, o solicitante recebe um número de protocolo e é informado que a documentação será analisada pela SPTrans no prazo de 30 dias. Caso seja aprovada, a pessoa recebe uma carta notificando que sua solicitação foi deferida, já com o número da sua credencial de passageiro para usufruir, primeiramente, de viagens eventuais e, posteriormente, do atendimento regular.

Atualmente, a frota conta com mais de 400 vans e cerca de 100 táxis disponibilizados exclusivamente para prestação desse serviço. Na entrevista, os motoristas informaram que todos os veículos são adaptados para garantir o conforto dos passageiros durante o trajeto; as vans possuem cinto de segurança, ar-condicionado, barras de apoio e elevador para atender às necessidades do grupo contemplado.

3. LOCAL PARA INDICAR AS FIGURAS

Os dados levantados apontaram que os motoristas entrevistados entraram na equipe de condutores do Atende+ ou por indicação de amigos que já trabalhavam para a empresa ou por trabalharem como motorista de ônibus ou lotação. Esta segunda parcela decidiu se candidatar ao programa com intenção de ajudar as pessoas com acessibilidade e mobilidade reduzida de forma mais ativa, em especial, após testemunharem as dificuldades que essas pessoas enfrentam quando utilizam o transporte público comum.

Um dos critérios de ingresso é ter habilitação na categoria D ou E, além de concluir um curso de transporte coletivo e um treinamento específico disponibilizado pelo Atende+, o qual capacita os condutores acerca do veículo em si e dos cuidados necessários para assegurar o bem-estar dos passageiros durante as viagens. Por exigir todas essas qualificações, o programa não tem muita rotatividade de funcionários, dado corroborado por todos os entrevistados estarem há mais de três anos atuando na empresa.

Percebe-se no relato dos motoristas que a falta de infraestrutura urbana básica em alguns bairros dificulta o embarque dos passageiros; problemas como a largura de via insuficiente para trânsito de veículos, a falta de drenagem e o esgotamento sanitário, por exemplo. Em algumas situações, o condutor precisa estacionar o veículo em um lugar seguro para buscar a pessoa e acompanhá-la até a van – cerca de 40% dos motoristas revelaram tomar essa atitude para conseguir embarcar os usuários. Apesar do empenho e solidariedade por parte dos trabalhadores, sabe-se que tal exercício não faz

parte da sua função e pode colocar em risco tanto a vida do passageiro quanto a própria.

Ainda, esses profissionais enfrentam dificuldades em outras etapas da operação. Mesmo com a rota já traçada, alegam receber um curto espaço de tempo entre uma viagem e outra, ocasionando atrasos, afinal, no momento em que se define a programação e a duração das viagens não se consideram as condições climáticas e de deslocamento devido ao trânsito local.

Além disso, o trânsito recebeu um enorme apontamento, mas é um fator relativo quando o quesito é viagem, pois se trata de uma cidade carregada de pessoas se deslocando a todo momento pelas vias públicas em veículos coletivo ou privado, entretanto, isso é grande parte contornado pela disponibilidade dos motoristas transitarem nas faixas destinadas aos ônibus públicos, ou seja, para os prestadores de serviços do Atende+ estes corredores são liberados, assim conseguem fugir um pouco dos engarrafamentos da metrópole.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados sumarizam as principais dificuldades apontadas pelos motoristas, sendo elas: local de embarque de difícil acesso: ruas estreitas sem nivelamento; usuários que residem em ladeiras; e o intervalo entre uma viagem e outra. Pontuam que o breve período para acomodar o passageiro e realizar o trajeto também é um fator desafiador, principalmente se houver congestionamento durante a viagem – possivelmente afetando todo o cronograma do dia.

Implementar melhorias na condição e no ambiente de trabalho dos motoristas do programa Atende+ é necessário para minimizar os gargalos identificados no estudo. A começar por estabelecer processos mais rigorosos para gerenciar a cadeia de suprimentos, com foco em pontos de embarque mais acessíveis e melhor distribuição da demanda de viagens, bem como contratar funcionários da área da saúde como suporte especializado, não relegando essa função ao motorista.

A participação dos condutores na mudança desse cenário seria um diferencial por conta da sua vivência, pois reforçaria, de modo legítimo, o impacto do programa sobre o processo saúde-doença dos usuários, viabilizando esmiuçar as dificuldades enfrentadas desde o embarque, durante o percurso e até o desembarque.

RIGHT TO THE CITY AND ACCESSIBILITY: THE SUPPLY CHAIN OF THE ATENDE + PROGRAM FROM THE PERSPECTIVE OF DRIVERS IN THE EASTERN REGION OF SÃO PAULO-SP

ABSTRACT

This article presents a study on the Atende + program of the municipal government of São Paulo, which provides transportation for people with disabilities and reduced mobility to carry out consultations and medical examinations at health units. It is understood that the efficiency of the service is of collective interest, therefore an analysis of the current supply chain is proposed, from the perspective of who is at the base of this structure: the drivers. They are the ones who support the existence of the program, complying with the proposal of guaranteeing the displacement and access of people with disabilities and/or reduced mobility to the health system, and the quality and performance of the service provided by the class of workers must be taken into account. Exploratory and field bibliographical research was carried out, with a spatial focus on the east side of the municipality. It appears that drivers carry out more than just driving on their journeys, encountering physical difficulties when boarding and communicating with the launch of demands by SPTrans, which does not consider variables outside the planning that influence a cascade effect.

Keywords: Accessibility, Supply Chain, Drivers, Travel.

Referências

ATENDE+. *Sobre o Atende*. Disponível em: <https://www.sptrans.com.br/atende/sobre-o-atende>. Acesso em: 15 ago. 2022.

BALLOU, R. H. *Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos/Logística Empresarial*. 5.ed. Porto Alegre: Bookman, 2009.

BRASIL. *Constituição da República Federativa do Brasil*: texto constitucional promulgado em 5 de outubro de 1988, com as alterações determinadas pelas Emendas Constitucionais de Revisão n. 1 a 6/94, pelas Emendas Constitucionais n. 1/92 a 91/2016 e pelo Decreto Legislativo n. 186/2008. Brasília, DF: Senado Federal/Coordenação de Edições Técnicas, 2016. Disponível em: https://www2.senado.leg.br/bdsf/bitstream/handle/id/518231/CF88_Livro_EC91_2016.pdf. Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei n. 10.257, de 10 de julho de 2001. Regulamenta os arts. 182 e 183 da Constituição Federal, estabelece diretrizes gerais da política urbana e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 2001. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/leis_2001/l10257.htm. Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei n. 12.587, de 3 de janeiro de 2012. Institui as diretrizes da Política Nacional de Mobilidade Urbana; revoga dispositivos dos Decretos-Leis n. 3.326, de 3 de junho de 1941, e 5.405, de 13 de abril de 1943, da Consolidação das Leis do Trabalho (CLT), aprovada pelo Decreto-Lei n. 5.452, de 10 de maio de 1943, e das Leis n. 5.917, de 10 de setembro de 1973, e 6.261, de 14 de novembro de 1975; e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 2013. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2012/lei/l12587.htm. Acesso em: 15 nov. 2023.

BRASIL. Presidência da República. Casa Civil. Subchefia para Assuntos Jurídicos. Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2005. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 2015. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 15 nov. 2023.

CHRISTOPHER, M. *Logística e Gerenciamento da Cadeia de Suprimentos*. 2.ed. São Paulo: Cengage Learning, 2011.

GOMES, C. F. S.; RIBEIRO, P. C. C. *Gestão da Cadeia de Suprimentos Integrada à Tecnologia da Informação*. São Paulo: Pioneira Thomson Learning, 2004.

LEFEBVRE, H. *O direito à cidade*. São Paulo: Centauro, 2001.

MOURA, B. *Logística: conceitos e tendências*. Centro Atlantico, 2006.

REDE NOSSA SÃO PAULO. *Viver em São Paulo - Pessoa com Deficiência*. 2019. Disponível em: https://www.nossasaopaulo.org.br/wpcontent/uploads/2019/12/ViverEmSP_PessoaComDeficiencia_apresentacao.pdf. Acesso em: 13 nov. 2022.