

## SERVIÇO DE ATENDIMENTO ESPECIAL – ATENDE

Altair Neri Bezerra

Superintendente de Serviços Especiais

### SÃO PAULO TRANSPORTE S/A.

Rua Santa Rita, 500 – Bairro Pari – São Paulo Capital – CEP 03026-030  
Tel. (11) 2796-3299 r.700

(11) 2694-4171

[altair.bezerra@sptrans.com.br](mailto:altair.bezerra@sptrans.com.br)

[www.sptrans.com.br](http://www.sptrans.com.br)

## SERVIÇO ATENDE

Foi criado por decretos. É um sistema de transporte denominado “porta a porta”, gratuito, para atender pessoas com deficiência física, autismo e surdocegas. A SPTrans é a gestora e as empresas de ônibus operam (viagens regulares) e empresas de taxis acessíveis (viagens eventuais). Horário de funcionamento: das 07h00 às 20h00 - de segunda-feira a domingo – restrito ao município de São Paulo.



## ATENDIMENTO REGULAR

- Direito a uma viagem ao dia (ida e volta), sendo permitidas seis no período de segunda-feira a domingo;
- Destinado às pessoas cadastradas, as quais apresentaram o perfil;
- As viagens devem ser fixas e programadas.

### Usuários atendidos

- pessoa com deficiência	<b>4.749</b>
- acompanhantes	<b>3.532</b>
- total	<b>8.281</b>

Atendimentos realizados (acumulado no mês) (*)	<b>95.223</b>
--	---------------

Frota (vans)	<b>388</b>
Quilometragem percorrida (acumulada do mês)	<b>1.389.384</b>

Base: fev/2015

(\*) Total de atendimentos às pessoas com deficiência e seus acompanhantes



## ATENDIMENTO EVENTUAL

Atendimento realizado por Táxis Acessíveis;

- Oferece menor custo e maior otimização dos atendimentos;
- É permitida uma viagem dentro do mês, de 01 a 31, para fins de Atendimento médico (avaliações, consultas, exames e tratamentos que não tenham frequência semanal);
- Destinada às pessoas cadastradas, as quais apresentaram o perfil;

Atendimentos realizados (acumulado no mês) ( * )	<b>2.703</b>
Frota (doblôs)	<b>50</b>
Quilometragem percorrida (acumulada do mês)	<b>33.730</b>

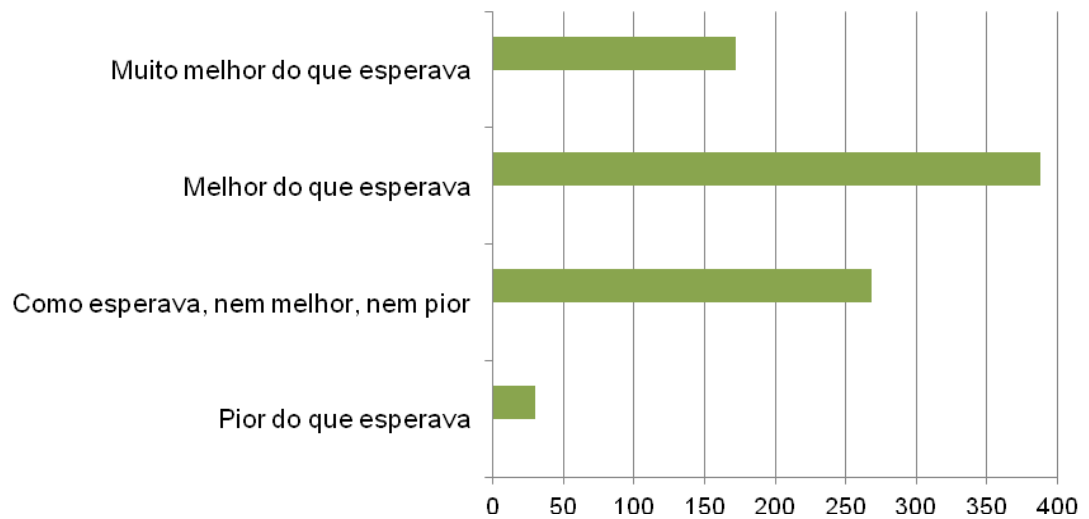
Base: fev/2015

(\*) Total de atendimentos às pessoas com deficiência e seus acompanhantes

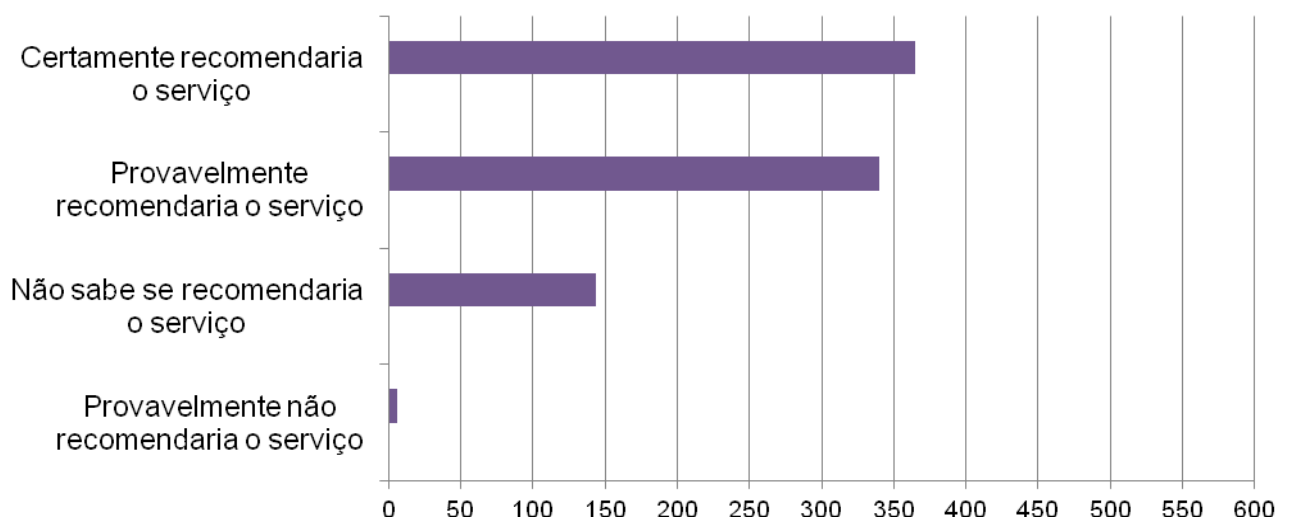
## PESQUISA DE SATISFAÇÃO

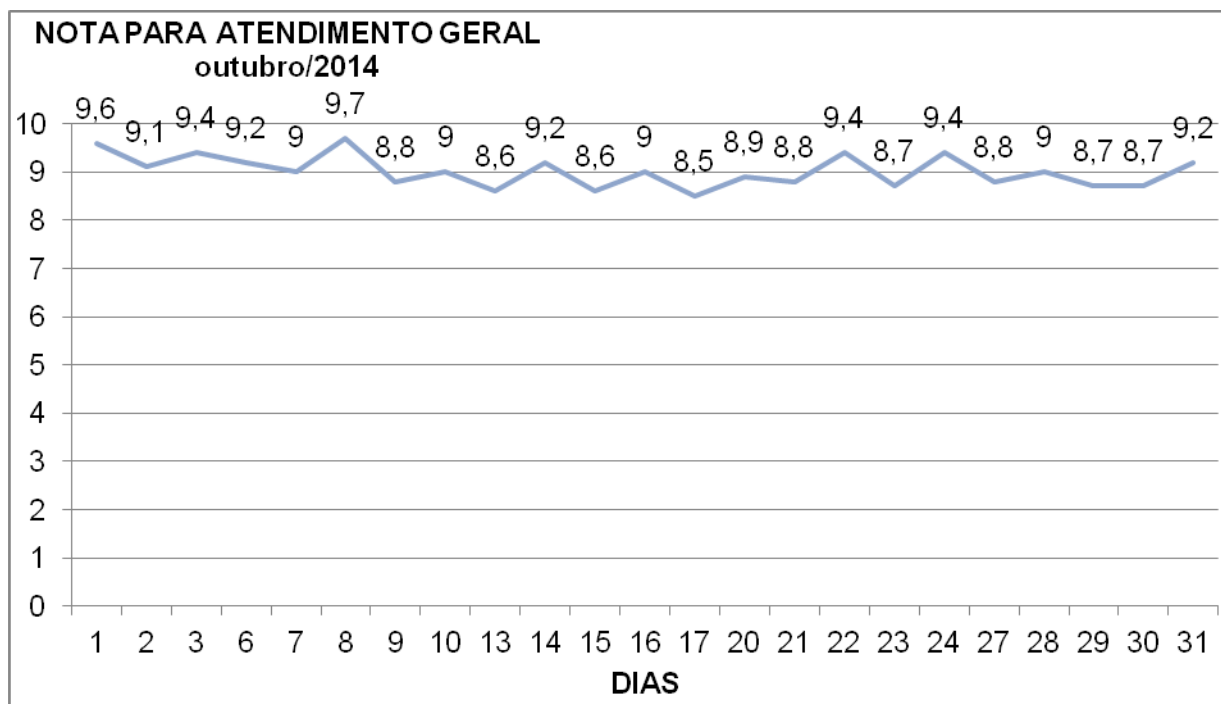
Serviço Implantado em 01 de setembro de 2014

### Expectativa Outubro/2014



### Recomendação Outubro/2014





### ATENDIMENTO A EVENTOS FINAIS SEMANAS

- É a própria instituição que formula o pedido;
- Usuários não precisam ser cadastrados;
- Atende-se a qualquer tipo de deficiência;
- Grupos de pessoas;
- Atende-se a eventos semanais e a grandes eventos (fórmula I, carnaval, sete de setembro, teleton, feira reatech, etc.)

Atendimentos realizados (acumulado no mês) ( * )	3.956
Frota (vans) – acumulado do mês ( ** )	573
Quilometragem percorrida (acumulada do mês)	( *** )
Instituições atendidas	33

Base: fev/2015

(\*) Total de atendimentos às pessoas com deficiência e seus acompanhantes

(\*\*) Refere-se à “frota regular” em operação, acumulada ao longo mês

(\*\*\*) Valor contabilizado no dado de “Atendimento Regular”



### FÓRMULA 1



### CARNAVAL



**SETE DE SETEMBRO**



**TELETON**



## COPA DO MUNDO – BRASIL 2014

- **Local Atendido:** Arena Corinthians, cidade de São Paulo;
- **Público Atendido:** Torcedores com mobilidade reduzida e/ou necessidades especiais, partindo do Terminal Itaquera e ainda dos estacionamentos credenciados;
- **Dias de Atendimentos:** Seis jogos oficiais e dois de simulações;
- **Frota Disponibilizada:** 12 veículos;
- **Equipe Técnica:** 13 profissionais;
- **Total de Passageiros Transportados:** 4.911 pessoas, sendo que o recorde ocorreu no jogo entre Argentina e Suíça, dia 01/07/14, com 1.052 passageiros transportados;
- A qualidade no serviço ofertado valeu destaque no portal de notícias britânico, Reuters.



## TREINAMENTOS REALIZADOS

Motoristas de Rendição e Taxistas

Turmas treinadas	14
Motoristas Rendição	400
Quantidade de Taxistas Treinados	93
Aprovação dos Treinamentos pelos participantes	99%



## ESTATÍSTICA GERAL DO SERVIÇO

Usuários atendidos	
- pessoa com deficiência	<b>4.749</b>
- acompanhantes	<b>3.532</b>
- total	<b>8.281</b>
Atendimentos realizados (acumulado no mês) ( * )	<b>101.882</b>
Frota (vans + táxis)	<b>438</b>
Quilometragem percorrida (acumulada do mês)	<b>1.423.114</b>
Orçamento 2015 (R\$)	<b>71.000.000</b>

(\*) Total de atendimentos às pessoas com deficiência e seus acompanhantes



## ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM AUTISMO E SURDOCEGAS



**Objetivo:** Transporte de pessoas com autismo em alto grau de severidade e surdocegas;

**Posição Atual:** Decreto recentemente publicado sob o Nº 55.551, de 29 de setembro de 2014, adaptação de 20 vans e treinamento para os motoristas;  
Jan/15, atendimento da demanda.

**Prefeitura do Município de São Paulo  
Secretaria Municipal de Transportes  
SPTrans**

Fernando Haddad  
**Prefeito do Município de São Paulo**

Jilmar Tatto  
**Secretário Municipal dos Transportes e Diretor Presidente da SPTrans**

Almir Chiarato Dias  
**Diretor de Operações**

Altair Neri Bezerra  
**Superintendente de Serviços Especiais**

Edvaldo Correa de Mello  
**Gerente do Serviço Atende**

**Março/15**