RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O
Saber. ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Ano VII, v.1 2026 | submissão: 03/09/2026 | aceito: 06/09/2026 | publicação: 09/09/2026

Inclusão que acolhe: a Sala de Acolhimento Sensorial Infantil no atendimento previdenciário. Como a adaptação de espaços públicos para pessoas neurodivergentes transforma a cultura institucional e viabiliza direitos sociais

Welcoming inclusion: the Children's Sensory Reception Room in social security services. How adapting public spaces for neurodivergent people transforms institutional culture and enables social rights

Inclusión que acoge: la Sala de Acogida Sensorial Infantil en la atención de la seguridad social. Cómo la adaptación de los espacios públicos para personas neurodivergentes transforma la cultura institucional y hace viables los derechos sociales

Alberto Cláudio Sobral Lima de Souza
Advogado, Especialista em Direito Previdenciário
Servidor Público Federal, Gerente da Agência da Previdência Social de Poções - BA

Resumo: O presente artigo analisa os impactos da adaptação dos espaços físicos no atendimento prestado às pessoas neurodivergentes na Administração Pública, tomando como objeto de estudo empírico a implantação da Sala de Acolhimento Sensorial Infantil na Agência da Previdência Social (APS) em Poções/BA. A pesquisa fundamenta-se nos preceitos do modelo social da deficiência, na Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015), na Lei nº 12.764/2012 e nos conceitos de neuroarquitetura e integração sensorial. Diante do aumento substancial nas demandas de avaliação biopsicossocial relativas ao Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS) para crianças com Transtorno do Espectro Autista (TEA), a criação de uma zona de refúgio e regulação sensorial reduziu barreiras invisíveis decorrentes do estresse e da sobrecarga sensorial (sensory overload). A metodologia combinou análise documental de registros administrativos do Sistema de Indicadores, Gestão e Monitoramento do Atendimento (SIGMA/INSS) com pesquisa quantitativa aplicada a 637 usuários e à totalidade do corpo funcional da agência. Os resultados revelam uma aprovação de 97,96% pelo público externo e 100% de percepção positiva por parte dos servidores e peritos médicos federais quanto à mitigação de crises comportamentais e otimização da eficiência dos atos administrativos periciais. Conclui-se que a acessibilidade cognitiva e sensorial constitui vetor de humanização da gestão pública e efetivação de direitos fundamentais.

Palavras-chave: acessibilidade sensorial. Transtorno do Espectro Autista. atendimento previdenciário. neuroarquitetura. humanização da gestão pública.

Abstract: This article analyzes the impacts of adapting physical spaces in public administration services for neurodivergent individuals, taking the implementation of the Children's Sensory Reception Room at the Social Security Agency (APS) in Poções, Bahia, as an empirical case study. The research is grounded in the principles of the social model of disability, the Brazilian Inclusion Law (Law No. 13,146/2015), Law No. 12,764/2012, and concepts of neuroarchitecture and sensory integration. Given the substantial increase in demand for biopsychosocial evaluations related to the Continuous Cash Benefit (BPC/LOAS) for children with Autism Spectrum Disorder (ASD), establishing a sensory refuge and regulation zone mitigated invisible barriers arising from stress and sensory overload. The methodology combined documentary analysis of administrative records from the INSS Service Indicators, Management and Monitoring System (SIGMA) with a quantitative survey of 637 service users and the entire agency staff. Results demonstrate a 97.96% approval rate among the external public and a 100% positive perception among public servants and federal medical experts regarding the mitigation of behavioral crises and the optimization of the efficiency of

administrative expert assessments. It is concluded that cognitive and sensory accessibility is a vector for humanizing public management and enforcing fundamental rights.

Keywords: sensory accessibility. Autism Spectrum Disorder. social security services. neuroarchitecture. public management humanization.

Resumen: Este artículo analiza los impactos de la adaptación de los espacios físicos en la atención prestada a las personas neurodivergentes en la Administración Pública, tomando como objeto de estudio empírico la implantación de la Sala de Acogida Sensorial Infantil en la Agencia de la Seguridad Social (APS) de Poções, Bahía. La investigación se fundamenta en los preceptos del modelo social de la discapacidad, en la Ley Brasileña de Inclusión (Ley n.º 13.146/2015), en la Ley n.º 12.764/2012 y en los conceptos de neuroarquitectura e integración sensorial. Ante el aumento sustancial de las solicitudes de evaluación biopsicosocial relativas al Beneficio de Prestación Continuada (BPC/LOAS) para niños con Trastorno del Espectro Autista (TEA), la creación de una zona de refugio y regulación sensorial redujo barreras invisibles derivadas del estrés y de la sobrecarga sensorial (sensory overload). La metodología combinó el análisis documental de registros administrativos del Sistema de Indicadores, Gestión y Monitoreo de la Atención (SIGMA/INSS) con una encuesta cuantitativa aplicada a 637 usuarios y a la totalidad del personal de la agencia. Los resultados revelan una aprobación del 97,96% por parte del público externo y una percepción positiva del 100% entre los servidores y peritos médicos federales respecto de la mitigación de crisis conductuales y la optimización de la eficiencia de los actos administrativos periciales. Se concluye que la accesibilidad cognitiva y sensorial constituye un vector de humanización de la gestión pública y de efectivización de los derechos fundamentales.

Palabras clave: accesibilidad sensorial. Trastorno del Espectro Autista. atención de la seguridad social. neuroarquitectura. humanización de la gestión pública.

1. Introdução e fundamentação teórica

A garantia efetiva da cidadania e a concretização da igualdade material - postulado constitucional que exige tratar desigualmente os desiguais na medida de suas desigualdades - impõem à Administração Pública o dever de adequar suas estruturas físicas e operacionais para acolher as singularidades dos administrados. No âmbito da atenção previdenciária e assistencial, no qual cidadãos em situação de vulnerabilidade biopsicossocial buscam a tutela estatal de direitos fundamentais, a arquitetura e a dinâmica ambiental do espaço público exercem papel determinante: podem atuar como elementos facilitadores da inclusão ou como severas barreiras invisíveis ao acesso aos serviços sociais.

Historicamente, a acessibilidade no setor público foi concebida sob um prisma estritamente físico e motor, priorizando a eliminação de degraus, a construção de rampas e a adaptação de instalações sanitárias. Contudo, a evolução do conceito normativo de deficiência - consolidado pela Convenção da ONU sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e

incorporado ao ordenamento jurídico brasileiro pela Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) - adotou o modelo social da deficiência. Sob essa perspectiva, a deficiência deixa de ser entendida como um atributo meramente individual e passa a ser compreendida como o resultado da interação entre os impedimentos de longo prazo do indivíduo e as diversas barreiras impostas pelo ambiente, incluindo as arquitetônicas, atitudinais, comunicacionais e sensoriais.

Conforme apontado por Souza e Rodrigues (2023), a adequação dos ambientes físicos da Agência da Previdência Social (APS) de Poções, Bahia, buscou atender rigorosamente às especificidades sensoriais do público com Transtorno do Espectro Autista (TEA) - em especial no tocante à capacitação continuada da equipe de atendimento, ao controle de ruídos e à adequação luminotécnica -, servindo como embasamento técnico e premissa operacional para a implementação efetiva de espaços acolhedores. O Transtorno do Espectro Autista é uma condição do neurodesenvolvimento caracterizada por alterações na comunicação social, padrões restritos e repetitivos de comportamento e, de forma altamente expressiva, atipicidades no processamento sensorial, manifestadas por hiper ou hiporresponsividade a estímulos do meio ambiente.

Diante do aumento progressivo nos diagnósticos de TEA no Brasil - respaldado pelos dados do Censo Demográfico do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, que registrou mais de 2,4 milhões de pessoas diagnosticadas no país, com prevalência acentuada na faixa etária infantil de 5 a 9 anos (IBGE, 2024) -, torna-se imperativo que as instituições estatais readequem seus fluxos de atendimento. Essa urgência alinha-se às diretrizes da Lei nº 12.764/2012 (Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista), que assegura a atenção integral e o acesso prioritário às ações e serviços de assistência social e saúde.

No ambiente característico das recepções dos órgãos públicos, marcado pela alta rotatividade de pessoas, ruídos sonoros contínuos (conversas, sinalizadores sonoros de senha), iluminação fluorescente direta e longos períodos de espera, o indivíduo autista - sobretudo a criança - é submetido a um estado constante de sobrecarga sensorial (sensory overload). Essa hiperativação do sistema nervoso pode desencadear crises de desregulação emocional e comportamental (meltdowns ou shutdowns), inviabilizando, em alguns casos, a permanência no local e comprometendo diretamente a realização de exames periciais e avaliações sociais indispensáveis à concessão de benefícios previdenciários e assistenciais.

2. A experiência prática na APS Poções/BA: contexto e metodologia

A experiência prática desenvolvida na Agência da Previdência Social (APS) de Poções, município localizado no estado da Bahia, ilustra o impacto concreto e transformador da reestruturação ambiental baseada na inclusão sensorial. A unidade enfrentava uma demanda crescente e complexa pelo Benefício de Prestação Continuada (BPC/LOAS) voltado à pessoa com deficiência. Apenas nos primeiros sete meses de 2026, o Sistema de Indicadores, Gestão e Monitoramento do Atendimento (SIGMA) contabilizou mais de 1.000 procedimentos presenciais compreendendo perícias médicas e avaliações sociais direcionadas a idosos e pessoas com deficiência na unidade (Brasil, 2026).

A obtenção do BPC/LOAS exige a submissão da criança neurodivergente a uma rigorosa avaliação biopsicossocial, composta por etapas distintas de perícia médica e avaliação social. O tempo prolongado de permanência na sala de espera convencional frequentemente resultava em desorganização sensorial das crianças antes mesmo do início dos exames técnicos. Essa condição gerava um ciclo de estresse que afetava não apenas a criança e seus acompanhantes, mas também os demais usuários e os próprios servidores da unidade.

Para mitigar tais barreiras e garantir a dignidade no atendimento, a gestão da APS Poções/BA concebeu e implantou a Sala de Acolhimento Sensorial Infantil. O espaço foi projetado com base em princípios da neuroarquitetura e da teoria da integração sensorial, atuando intencionalmente como uma "zona de refúgio" e autorregulação. Do ponto de vista espacial e de design de interiores, a sala foi desprovida de estímulos visuais agressivos e equipada com recursos lúdicos e pedagógicos de paleta cromática neutra, brinquedos estruturados para estímulo proprioceptivo e tátil suave, além de mobiliário adequado para proporcionar previsibilidade e segurança durante o tempo de espera.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O
Saber. ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Ano VII, v.1 2026 | submissão: 03/09/2026 | aceito: 06/09/2026 | publicação: 09/09/2026

Figura 1 - Fachada e entrada da Sala de Acolhimento Sensorial na APS Poções/BA



Legenda: Alguns brinquedos e mobiliário doados para a Sala de Acolhimento Sensorial, identificada e integrada à recepção geral do atendimento previdenciário. Fonte: Acervo do autor (2026).

Figura 2 - Ambiente interno da Sala de Acolhimento Sensorial Infantil



Legenda: Espaço interno equipado com elementos de integração sensorial, mobiliário infantil adaptado, painéis temáticos e abertura de comunicação visual com a área de espera. Fonte: Acervo do autor (2026).

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O
Saber. ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Ano VII, v.1 2026 | submissão: 03/09/2026 | aceito: 06/09/2026 | publicação: 09/09/2026

Adicionalmente, a estrutura estende-se ao ambiente externo por meio de um cercamento estético confeccionado em eucalipto tratado e pintado com cores vivas e acolhedoras, integrado a um jardim terapêutico biofílico.

Figura 3 - Área externa com cercamento de eucalipto e jardim biofílico



Legenda: Espaço aberto de autorregulação e descompressão infantil delimitado por cercamento colorido em eucalipto e vegetação biofílica. Fonte: Acervo do autor (2026).

A presença de elementos naturais e a delimitação segura da área externa oferecem um ambiente controlado para o entretenimento e a descompressão das crianças, reduzindo o cortisol e a ansiedade pré-atendimento.

RCMOS – Revista Científica Multidisciplinar O
Saber. ISSN: 2675-9128. São Paulo - SP.
Ano VII, v.1 2026 | submissão: 03/09/2026 | aceito: 06/09/2026 | publicação: 09/09/2026

Figura 4 - Detalhe da infraestrutura do jardim terapêutico e ponto de higienização



Legenda: Detalhe do lavatório infantil adaptado e do paisagismo integrado na área externa de descompressão da agência. Fonte: Acervo do autor (2026).

3. Resultados e discussão

A avaliação dos impactos da implantação da Sala de Acolhimento Sensorial Infantil foi aferida por meio de um estudo empírico quantitativo conduzido na própria unidade (Souza, 2026). A pesquisa coletou dados brutos de uma amostra expressiva composta por 637 usuários que compareceram à APS Poções/BA entre os meses de março e junho de 2026, além de aplicar questionário censitário à totalidade do corpo funcional da agência. Os dados obtidos revelam resultados estatística e socialmente relevantes, sintetizados na Tabela 1:

Tabela 1 - Percepção dos usuários e impacto operacional funcional na APS Poções/BA

Indicador / categoria de avaliação	**Amostra (N)**	**Percentual de aprovação / impacto**	**Significado institucional e clínico**
Aprovação do público externo (classificação como "Excelente Iniciativa")	637 usuários	97,96%	Reconhecimento coletivo da humanização e valorização do espaço público.
Mitigação de crises sensoriais (percepção do corpo funcional)	Corpo técnico/pericial (100%)	100,00%	Eliminação de interrupções por estresse sensorial; favorecimento da escuta técnica.
Otimização do clima organizacional (percepção de peritos e assistentes)	Servidores da unidade	100,00%	Redução da tensão ambiental e aumento da fluidez na realização das perícias/avaliações.

4. Conclusão

A experiência da Agência da Previdência Social em Poções/BA demonstra que a implementação de intervenções baseadas na neuroarquitetura e na acessibilidade sensorial transcende a mera melhoria estética das instalações públicas. Trata-se de uma estratégia essencial para a garantia da equidade e para a superação de barreiras invisíveis que historicamente inviabilizavam o acesso pleno de crianças neurodivergentes aos direitos assistenciais e previdenciários.

Ao transformar a recepção pública em um ambiente regulador e acolhedor, a instituição reduz episódios de desorganização comportamental, melhora as condições de trabalho dos servidores e peritos e estabelece um padrão humanizado de prestação de serviços públicos. A alta aceitação registrada tanto pelo público externo quanto pelo corpo funcional evidencia que a acessibilidade cognitiva e sensorial deve ser integrada como diretriz permanente na gestão da infraestrutura da Administração Pública.

Referências

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Sistema de Indicadores, Gestão e Monitoramento do Atendimento (SIGMA). Relatório de Atendimentos Presenciais - APS Poções/BA. Brasília: INSS, 2026.

BRASIL. Lei nº 12.764, de 27 de dezembro de 2012. Institui a Política Nacional de Proteção dos Direitos da Pessoa com Transtorno do Espectro Autista. Brasília, DF: Presidência da República, 2012.

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). Brasília, DF: Presidência da República, 2015.

BRASIL. Instituto Nacional do Seguro Social (INSS). Sistema de Indicadores, Gestão e Monitoramento do Atendimento (SIGMA). Relatório de Atendimentos Presenciais - Agência da Previdência Social Poções/BA (janeiro a julho de 2026). Poções, 2026.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo Demográfico 2022: Mapeamento e prevalência do Transtorno do Espectro Autista no Brasil. Rio de Janeiro: IBGE, 2024.

SOUZA, Alberto Cláudio Sobral Lima de. Relatório Técnico-Empírico de Avaliação de Impacto da Sala de Acolhimento Sensorial Infantil. Poções: APS Poções/INSS, 2026. (Relatório técnico interno em elaboração).