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

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

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

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

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.

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.

1. Introducción y fundamentación teórica

La garantía efectiva de la ciudadanía y la concreción de la igualdad material - postulado constitucional que exige tratar de forma desigual a los desiguales en la medida de sus desigualdades - imponen a la Administración Pública el deber de adecuar sus estructuras físicas y operativas para acoger las singularidades de los administrados. En el ámbito de la atención de la seguridad social y asistencial, en el que ciudadanos en situación de vulnerabilidad biopsicosocial buscan la tutela estatal de derechos fundamentales, la arquitectura y la dinámica ambiental del espacio público desempeñan un papel determinante: pueden actuar como elementos facilitadores de la inclusión o como severas barreras invisibles de acceso a los servicios sociales.

Históricamente, la accesibilidad en el sector público se concibió desde un prisma estrictamente físico y motor, priorizando la eliminación de escalones, la construcción de rampas y la adaptación de instalaciones sanitarias. Sin embargo, la evolución del concepto normativo de discapacidad - consolidado por la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas

con Discapacidad e incorporado al ordenamiento jurídico brasileño por la Ley n.º 13.146/2015 (Ley Brasileña de Inclusión) - adoptó el modelo social de la discapacidad. Desde esta perspectiva, la discapacidad deja de entenderse como un atributo meramente individual y pasa a comprenderse como el resultado de la interacción entre las limitaciones a largo plazo del individuo y las diversas barreras impuestas por el entorno, incluidas las arquitectónicas, actitudinales, comunicacionales y sensoriales.

Según Souza y Rodrigues (2023), la adecuación de los ambientes físicos de la Agencia de la Seguridad Social (APS) de Poções, Bahía, procuró atender rigurosamente las especificidades sensoriales del público con Trastorno del Espectro Autista (TEA) - especialmente en lo relativo a la capacitación continua del equipo de atención, el control del ruido y la adecuación lumínica -, sirviendo de base técnica y premisa operativa para la implantación efectiva de espacios acogedores. El Trastorno del Espectro Autista es una condición del neurodesarrollo caracterizada por alteraciones en la comunicación social, patrones restringidos y repetitivos de comportamiento y, de forma muy significativa, atipicidades en el procesamiento sensorial, manifestadas por hiper o hiporrespuesta a los estímulos del entorno.

Ante el aumento progresivo de los diagnósticos de TEA en Brasil - respaldado por los datos del Censo Demográfico del Instituto Brasileño de Geografía y Estadística, que registró más de 2,4 millones de personas diagnosticadas en el país, con una prevalencia acentuada entre los niños de 5 a 9 años (IBGE, 2024) -, resulta imperativo que las instituciones estatales readecúen sus flujos de atención. Esta urgencia se ajusta a las directrices de la Ley n.º 12.764/2012 (Política Nacional de Protección de los Derechos de la Persona con Trastorno del Espectro Autista), que garantiza la atención integral y el acceso prioritario a las acciones y servicios de asistencia social y salud.

En el ambiente característico de las recepciones de los organismos públicos, marcado por la alta rotación de personas, los ruidos continuos (conversaciones y avisos sonoros de turnos), la iluminación fluorescente directa y los largos períodos de espera, la persona autista - especialmente el niño - está sometida a un estado constante de sobrecarga sensorial (sensory overload). Esta hiperactivación del sistema nervioso puede desencadenar crisis de desregulación emocional y conductual (meltdowns o shutdowns), haciendo imposible, en algunos casos, la permanencia en el lugar y comprometiendo directamente la realización de exámenes periciales y evaluaciones sociales indispensables para conceder prestaciones de seguridad social y asistenciales.

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

2. La experiencia práctica en la APS Poções/BA: contexto y metodología

La experiencia práctica desarrollada en la Agencia de la Seguridad Social (APS) de Poções, municipio ubicado en el estado de Bahía, ilustra el impacto concreto y transformador de la reestructuración ambiental basada en la inclusión sensorial. La unidad enfrentaba una demanda creciente y compleja del Beneficio de Prestación Continuada (BPC/LOAS) dirigido a las personas con discapacidad. Solo en los primeros siete meses de 2026, el Sistema de Indicadores, Gestión y Monitoreo de la Atención (SIGMA) contabilizó más de 1.000 procedimientos presenciales en la unidad, incluidos exámenes médicos y evaluaciones sociales destinados a personas mayores y personas con discapacidad (Brasil, 2026).

La obtención del BPC/LOAS exige someter al niño neurodivergente a una rigurosa evaluación biopsicosocial, compuesta por etapas distintas de examen médico pericial y evaluación social. La permanencia prolongada en la sala de espera convencional provocaba con frecuencia la desorganización sensorial de los niños antes incluso del inicio de los exámenes técnicos. Esta condición generaba un ciclo de estrés que afectaba no solo al niño y a sus acompañantes, sino también a los demás usuarios y a los propios servidores de la unidad.

Para mitigar estas barreras y garantizar la dignidad en la atención, la dirección de la APS Poções/BA concibió e implantó la Sala de Acogida Sensorial Infantil. El espacio fue diseñado con base en principios de neuroarquitectura y de la teoría de integración sensorial, actuando intencionalmente como una "zona de refugio" y autorregulación. Desde el punto de vista espacial y del diseño de interiores, la sala fue desprovista de estímulos visuales agresivos y equipada con recursos lúdicos y pedagógicos de paleta cromática neutra, juguetes estructurados para la estimulación propioceptiva y táctil suave, además de mobiliario adecuado para proporcionar previsibilidad y seguridad durante el tiempo 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 y entrada de la Sala de Acogida Sensorial en la APS Poções/BA



Leyenda: Juguetes y mobiliario donados a la Sala de Acogida Sensorial, identificada e integrada en la recepción general de la atención de la seguridad social. Fuente: Archivo del autor (2026).

Figura 2 - Ambiente interno de la Sala de Acogida Sensorial Infantil



Leyenda: Espacio interno equipado con elementos de integración sensorial, mobiliario infantil adaptado, paneles temáticos y una abertura de comunicación visual con el área de espera. Fuente: Archivo del 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

Además, la estructura se extiende al ambiente exterior mediante un cercado estético confeccionado con eucalipto tratado y pintado con colores vivos y acogedores, integrado en un jardín terapéutico biofílico.

Figura 3 - Área exterior con cercado de eucalipto y jardín biofílico



Leyenda: Espacio abierto de autorregulación y descompresión infantil delimitado por un cercado colorido de eucalipto y vegetación biofílica. Fuente: Archivo del autor (2026).

La presencia de elementos naturales y la delimitación segura del área exterior ofrecen un ambiente controlado para el entretenimiento y la descompresión de los niños, reduciendo el cortisol y la ansiedad previa a la atención.

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 - Detalle de la infraestructura del jardín terapéutico y punto de higiene



Leyenda: Detalle del lavabo infantil adaptado y del paisajismo integrado en el área exterior de descompresión de la agencia. Fuente: Archivo del autor (2026).

3. Resultados y discusión

Los impactos de la implantación de la Sala de Acogida Sensorial Infantil se evaluaron mediante un estudio empírico cuantitativo realizado en la propia unidad (Souza, 2026). La investigación recopiló datos brutos de una muestra expresiva formada por 637 usuarios que acudieron a la APS Poções/BA entre marzo y junio de 2026, además de aplicar un cuestionario censal a la totalidad del personal de la agencia. Los datos obtenidos revelan resultados estadística y socialmente relevantes, sintetizados en la Tabla 1:

Tabla 1 - Percepción de los usuarios e impacto operativo funcional en la APS Poções/BA

Indicador / categoría de evaluación	**Muestra (N)**	**Porcentaje de aprobación / impacto**	**Significado institucional y clínico**
Aprobación del público externo (clasificación como "Excelente iniciativa")	637 usuarios	97,96%	Reconocimiento colectivo de la humanización y valorización del espacio público.
Mitigación de crisis sensoriales (percepción del personal)	Personal técnico/pericial (100%)	100,00%	Eliminación de interrupciones por estrés sensorial; favorecimiento de la escucha técnica.
Optimización del clima organizacional (percepción de peritos y asistentes)	Servidores de la unidad	100,00%	Reducción de la tensión ambiental y aumento de la fluidez en la realización de exámenes/evaluaciones.

4. Conclusión

La experiencia de la Agencia de la Seguridad Social de Poções, Bahía, demuestra que la implantación de intervenciones basadas en la neuroarquitectura y en la accesibilidad sensorial trasciende la mera mejora estética de las instalaciones públicas. Se trata de una estrategia esencial para garantizar la equidad y superar las barreras invisibles que históricamente impedían el pleno acceso de los niños neurodivergentes a los derechos asistenciales y de seguridad social.

Al transformar la recepción pública en un ambiente regulador y acogedor, la institución reduce episodios de desorganización conductual, mejora las condiciones de trabajo de los servidores y peritos y establece un modelo humanizado de prestación de servicios públicos. La elevada aceptación registrada tanto entre el público externo como entre el personal demuestra que la accesibilidad cognitiva y sensorial debe integrarse como directriz permanente en la gestión de la infraestructura de la Administración Pública.

Referencias

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).