



Universidade de Brasília

Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas

Programa de Pós-Graduação em Administração

Mestrado Profissional em Administração Pública

Assunto: Relatório Técnico de Dissertação de Mestrado Profissional

Título: Acessibilidade de pessoas com deficiência aos serviços públicos no Brasil: um estudo de caso na Polícia Rodoviária Federal

Aluno: Ricardo van Tol

Matrícula: 200085000

1 INTRODUÇÃO

1.1 Contextualização

O conceito de acessibilidade apesar de amplo envolve a garantia de acesso por todas as pessoas (Silva & Rue, 2015) a determinado local, objeto ou informação. Conforme a área de pesquisa, o termo acessibilidade pode possuir diversos significados sendo, muitas vezes, confundido com mobilidade (Baptista, 2010). Esta característica pode ser observada na perspectiva geográfica de Ingram (1971), que registra a acessibilidade como algo capaz de ser alcançado, implicando, assim, em uma medida de aproximação entre dois pontos. Diante do contexto, um grupo específico requer uma atenção especial nesta temática: as pessoas com deficiência (PcD).

Durante muito tempo as pessoas com deficiência eram tidas como diferentes e, desta forma, excluídas da sociedade até mesmo por vergonha na própria família ou, segundo Carvalho-Freitas e Marques (2007), passível de eliminação para redução de custos de manutenção por parte do Estado. Em alguns países este tipo de procedimento era considerado tendo como base, as teorias da evolução de Darwin, da hereditariedade de Mendel e da eugenia de Galton (Carvalho-Freitas e Marques, 2007). Na Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde, a deficiência é definida como uma limitação funcional na interação entre as características de uma pessoa e o contexto em que vive, com reflexos na função corporal/estrutural, atividades e participação (WHO, 2002).

O último censo demográfico realizado no Brasil pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) registrou em torno 46 milhões de brasileiros com pelo menos algum tipo de deficiência permanente, o que corresponde a 23,9% da população total do país (IBGE, 2012). Relatório mundial sobre deficiência divulgado pela OMS mostra que mais de um bilhão de pessoas em todo o mundo convivem com alguma forma de deficiência (WHO, 2011). Segundo dados do mesmo relatório, as pessoas com deficiência apresentam piores perspectivas de saúde, níveis mais baixos de escolaridade, participação econômica menor e taxas de pobreza mais elevadas em comparação às pessoas sem deficiência, parte dessas dificuldades por enfrentarem barreiras no acesso a serviços como saúde, educação, emprego, transporte e informação.

Somando-se a tudo isto, ainda existe a violência contra este grupo (Mello *et al.*, 2021). Segundo os autores, no Brasil foram registrados cerca de 116 mil casos entre o período de 2011 e 2017, após notificação pelos serviços de saúde. A Organização das Nações Unidas (ONU) também descreve este panorama no relatório sobre Deficiência e Desenvolvimento (UN, 2019). Nele a ONU aponta que as pessoas com deficiência estão com bastante desvantagem em relação às pessoas sem deficiência no cumprimento da Agenda 30 (UN, 2019).

Neste contexto, a forma como o Estado atua junto à sociedade e o relacionamento com seus cidadãos, devem ser constantemente revistos, inclusive na prestação dos serviços públicos para as pessoas com deficiência. Para Osborne, Radnor e Nasi (2013), independentemente da sua natureza, um serviço deve entregar os benefícios que se propõe. Araújo (2008) registra que a eficiência na prestação de serviços por parte da Administração Pública não deve ser vista apenas no âmbito econômico, mas com foco no interesse da sociedade e o respeito ao cidadão.

Na história da Administração Pública, durante o século XX houve diversas transformações nas relações do Estado com a sociedade (Santos & Oliveira, 2010) o que impactou nas formas de administrá-lo ao longo da sua trajetória (Bresser-Pereira, 2007; Santos & Oliveira, 2010) e, conseqüentemente, repercutindo na prestação do serviço público (Araújo, 2008). No Brasil, esses movimentos de reforma ocorreram durante toda a sua história, passando por diversos tipos de governo (Abrucio & Loureiro, 2018), sendo quatro modelos conhecidos até o momento: o Patrimonial, o Burocrático ou Weberiano, o Gerencial e o Societal (Matta, Ferreira & Silva, 2014).

No caso do modelo de administração pública gerencial, conhecido também como a Nova Administração Pública (NAP) (Medeiros, 2006; Costa, 2009), é orientado ao cidadão e visa atender suas necessidades (Bresser-Pereira, 1996a; Osborne, Radnor & Nasi, 2013). Nesse modelo gerencial, a prestação do serviço público passa também em conhecer quem são os usuários do sistema. Nesse aspecto, Lara e Gosling (2016) comentam que a existência de uma base de dados que contenha informações pessoais do cidadão pode ser útil no processo de conhecer suas necessidades e com isto desenvolver e implantar ações mais direcionadas a cada tipo de público.

Apesar de o Estado prover mecanismos de controle que prezam pela prestação de serviço à sociedade, como, por exemplo, a criação de ouvidorias dos órgãos públicos, Coutinho (2000) e Lara e Gosling (2016) citam que os usuários dos serviços públicos, em caso de insatisfação, não têm a possibilidade de escolher empresas alternativas que lhes possam atender naquele tipo de serviço prestado pelo Estado. Vieira, Caniato e Yonemotu (2017) registram a insatisfação das pessoas com deficiência auditiva na utilização do serviço de saúde.

Assim, é relevante que a Administração Pública modifique sua estrutura, sua estratégia, seus processos e suas regras para permitir uma prestação de serviço ao usuário com maior qualidade e respeito ao evoluir conforme os avanços da sociedade (Lara & Gosling, 2016) e que, independentemente da condição física do usuário, o Poder Público, na forma da lei, cumpra o seu papel em prestar serviços públicos, conforme estabelecido no artigo 175, da Constituição Federal do Brasil (CF) (1988). Registre-se ainda que é dever do Estado a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de obstáculos arquitetônicos e de todas as formas de discriminação, conforme registrado no artigo 227 da CF/1988.

Pela ampla dimensão que o termo acessibilidade pode alcançar, seja em áreas específicas como a educação, comunicação, arquitetura entre outros, seja em ambientes públicos ou privados, o presente trabalho optou em fazer um recorte e restringir a pesquisa somente dentro de um órgão público federal, e como este tema é desenvolvido pela gestão.

Neste contexto, este estudo tem como lócus de pesquisa um órgão da Administração Pública Federal Brasileira (APF), a Polícia Rodoviária Federal (PRF), e traz como pergunta de pesquisa o seguinte questionamento: **Como a acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos tem sido promovida na administração pública brasileira?**

1.2 Objetivos

1.2.1. Objetivo Geral

Diante do contexto apresentado, o objetivo geral deste estudo é analisar como a acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos tem sido promovida no Brasil, a partir da experiência da Polícia Rodoviária Federal.

1.2.2 Objetivos Específicos

A partir do objetivo geral proposto, serão considerados os seguintes objetivos específicos:

- i. Compreender os aspectos teóricos, conceituais e normativos sobre as pessoas com deficiência, acessibilidade e serviços públicos;
- ii. Compreender como o tema vem sendo institucionalmente tratado na Administração Pública brasileira;
- iii. Conhecer quais são os serviços prestados pela PRF aos usuários e de que forma;
- iv. Apresentar alguns canais de interação da PRF junto à sociedade;
- v. Analisar como o tema de acessibilidade das pessoas com deficiência está sendo considerado dentro do planejamento estratégico da PRF;
- vi. Apresentar uma discussão dos resultados obtidos e propor uma estratégia para acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços prestados pela PRF.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Acessibilidade

O tema sobre acessibilidade por meio de uma teoria única é bastante variado. O *Perceived Activity Set*, por exemplo, considera que as escolhas relacionadas à mobilidade de uma pessoa podem afetar sua capacidade de realizar atividades relevantes fora de casa (Le Vine *et al.*, 2013). Já a Teoria da Acessibilidade Cognitiva, trata como a informação pode ser acessada dentro de um sistema e, como o conteúdo pode se relacionar com a mente humana (Teixeira, 1997). Outras teorias, tratam da acessibilidade no contexto da mobilidade (Koenig, 1980); da confiança (Baer *et al.*, 2018) e das construções sociais (Corenblum & Annis, 1987).

Na área da linguística, a Teoria da Acessibilidade proposta por Ariel (2001) apresenta como a linguagem humana, especificamente o sistema referencial, responde a eventos sobre a memória e, onde, alguns de seus nós deixam de ser ativados em determinado momento. De acordo com a autora, a ideia central é que as expressões referenciais orientem o destinatário na recuperação de um determinado fragmento de informação da sua memória com base em seu conhecimento prévio, informando o quanto a referência está acessível no momento do discurso.

Um outro fator apontado na Teoria da Acessibilidade são os graus existentes de acessibilidade de um determinado discurso ou texto (Ariel, 2014). A autora descreve que eles estão presentes em qualquer destinatário que recebe a informação e avaliados não somente pelo tempo de duração, mas pela facilidade ou dificuldade em acessar o material e compreendê-lo. Na prática, dentro da linguística, esta teoria é utilizada nas construções textuais, sendo possível, por exemplo, avaliar o grau de proximidade dos pronomes utilizados dentro de um discurso (Ariel, 2001).

Assim, quanto mais próxima a anáfora estiver da expressão de referência, mais alta será a acessibilidade, e quanto mais se distanciam por meio de sentenças, mais baixa ela ficará (Ariel, 2014). Desta forma, esta teoria pode ser aplicada no processo de compreensão de textos, principalmente nas traduções realizadas a partir de outros idiomas (Werner, 2018), na reconstrução de textos antigos ou atuais (Alves, 2020) e em roteiros de autodescrição (Abud, & Costa, 2020).

Ao considerar as PcD, a Teoria da Acessibilidade Efetiva, Baptista (2010) observou que durante várias gerações utilizou-se de um modelo paradigmático do homem-padrão para adotar medidas perfeitas como referência, visto que o ambiente de convívio na sociedade não devia ser adequado apenas para uma pessoa, mas para todos que nela vivem. Ainda segundo o autor, somente este padrão existente não é capaz de atender às várias habilidades ou restrições físicas, cognitiva ou sensoriais das pessoas, inclusive das idosas e crianças, pois visa atender somente o lado estético.

2.2 Pessoas com Deficiência

O conceito de deficiência ainda é bastante disputado, tendo teorias sobre a definição de pessoas com deficiência nas mais diversas áreas (Rios; Pereira & Meinerz, 2019). Dentre elas, os autores citam a disputa entre o modelo social e o biomédico na forma de conceituar a deficiência. Para Wolbring (2008), “o termo ‘deficiente’ é usado principalmente para descrever uma pessoa que é percebida como tendo um defeito intrínseco, uma deficiência, doença ou doença crônica que leva a um funcionamento ‘subnormal’.

Além de complexo (WHO, 2002; Diniz, 2007), a deficiência também pode ser vista como uma restrição de atividade causada por uma organização social, que não considera as deficiências físicas das pessoas e, assim, acaba excluindo-as de participar nas atividades sociais comuns a todos (UPIAS, 1976; Diniz, 2007). Estes tipos de estudos surgiram nos anos de 1970 no Reino Unido e Estados Unidos (Diniz, 2007).

Na pesquisa realizada por Carvalho-Freitas e Marques (2007), eles consideram que conhecer os diversos conceitos sobre deficiência desenvolvidos ao longo da história é relevante para compreender as ações sociais destinadas às pessoas com deficiência. Por meio da construção de matrizes interpretativas, os autores registram o conceito de deficiência em cada época, desde o período da Grécia Antiga até a Idade Contemporânea, utilizando mitos ou pensamentos quando não era possível identificar alguma predominância de interpretação.

Para os autores, as análises históricas alteram a perspectiva, uma vez que passa a ser das relações ao invés de uma particularidade específica da pessoa com deficiência. Carvalho-Freitas e Marques (2007) ainda afirmam que, por mais que o Estado garanta os direitos das pessoas com deficiência, ainda existem estereótipos que estão enraizados atualmente na cultura do país e que necessitam ser e podem ser transformados.

2.3 Aspectos Legais e Normativos da Acessibilidade das Pessoas com Deficiência

A deficiência pode variar em termos de tipo, gravidade e temporariedade (Woodhams & Danieli, 2000), sendo que seu grau pode ter variações dentro dela mesma, como por exemplo ocorre na perda auditiva (Doroteu, Martins & Carvalho, 2017). Como relatado no último censo demográfico realizado pelo IBGE registrou que há cerca de 46 milhões de brasileiros com pelo menos um tipo de deficiência permanente (visual, auditiva, motora, mental ou intelectual).

Em relação ao Censo, Lopes (2019) cita que não foi seguida a recomendação do Grupo de Washington. Ainda segundo o autor, algumas deficiências possibilitam relações sociais mais fluídas, contudo, a existência de obstáculos pode impedir a plenitude desta liberdade deixando-as reféns de suas próprias limitações temporárias naquele ambiente.

Neste contexto, Siqueira, Dornelles & Assunção (2020, p. 154) citam que “o direito de ir e vir está diretamente relacionado com a acessibilidade e as pessoas com deficiência convivem no dia a dia com o cerceamento desse direito”. E, de acordo com Woodhams e Danieli (2000), o ambiente pode então desempenhar uma função de facilitador ou de impedimento quando se fala de pessoas com deficiência. Para os autores, isto ocorre, pois, a mesma pessoa que está muito incapacitada num

determinado local, em outro, pode estar muito menos. Com isto, qualquer tentativa de mensurar com exatidão o tamanho da população com deficiência é falha, pois existem diversas variáveis a serem consideradas (Woodhams & Danieli, 2000).

Doroteu, Martins e Carvalho (2017) e a própria CF/1988 apresentam que todas as pessoas possuem direitos e deveres, inclusive, as pessoas com deficiência. Desta forma, a acessibilidade das pessoas com deficiência aos meios físico, social, econômico e cultural, bem como à saúde, à educação e à informação, inclusive à comunicação, deve ser reconhecida pelo Estado, a fim que todas elas possam exercer seus direitos e liberdade fundamentais (SEDH/PR, 2010).

Pelo fato de a qualidade de vida das pessoas com deficiência ser prioritária ao Estado, devem existir investimentos por parte da Administração Pública para cada tipo de deficiência nos meios pelos quais há interação delas (Doroteu, Martins & Carvalho, 2017).

Em 2011, o Governo lançou o *Viver sem Limite – Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência*, reforçando o compromisso do país com os termos estabelecidos na Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. A finalidade deste Plano é “promover, por meio da integração e articulação de políticas, programas e ações, o exercício pleno e equitativo dos direitos das pessoas com deficiência” nos seguintes eixos: (i) acesso à educação; (ii) atenção à saúde; (iii) inclusão social; e (iv) acessibilidade (SEDH/PR, 2013).

Para fortalecer ainda mais os direitos garantidos na CF/1988, em 2015 foi instituída a Lei n. 13.146/2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), que entrou em vigor em janeiro de 2016. De acordo com Gabrilli (2016), relatora da LBI, a trajetória desta conquista se iniciou muito tempo antes, no ano de 2000.

Registre-se que o artigo 2º da LBI considera que uma pessoa com deficiência possui algum impedimento de longo prazo, seja ela de natureza física, sensorial, mental ou intelectual, e que pode dificultar seu envolvimento junto à sociedade nas mesmas condições de igualdade que as demais pessoas. Desta forma, objetivo principal desta lei é garantir que as pessoas com deficiência possam exercer seus direitos e liberdades individuais na sociedade com as mesmas condições e oportunidades exercitadas pelos demais cidadãos, e não devem, por isso, sofrer qualquer espécie de discriminação (Ohlweiler, 2018). E para o exercício da liberdade individual as barreiras existentes devem ser eliminadas. Isto também inclui a forma como as pessoas com deficiência se comunicam na sociedade.

Diante do contexto apresentado, os direitos das pessoas com deficiência são preservados na legislação vigente, que os sustentam seja de forma geral ou específica. Assim, para garantir que as normas estão sendo aplicadas nos órgãos, o artigo 93 da LBI registra que, “na realização de inspeções e de auditorias pelos órgãos de controle interno e externo, deve ser observado o cumprimento da legislação relativa à pessoa com deficiência e das normas de acessibilidade vigentes”.

2.4 Capacitismo

Para as pessoas com deficiência, a “ausência de acessibilidade é o ápice da manifestação do capacitismo” (Keller, 2020, p. 37). O termo capacitismo, *ableism*, teve origem durante o crescimento do capitalismo industrial, a partir do ideal de um corpo perfeito, onde para ser considerado capaz tinha que ser apto para desempenhar os esforços físicos requeridos pelos sistemas de produção (Magnabosco & Souza, 2019). Este termo evoluiu nos anos de 60 e 70 no Reino Unido e nos Estados Unidos para combater a discriminação e preconceitos contra as pessoas com deficiência, onde suas capacidades e corpos tinham sido marcados como “deficientes” (Martín, 2017).

No Brasil, o termo capacitismo por ser novo é pouco utilizado (Agência Senado, 2020). Ele foi empregado no país pela primeira vez em 2011 pela antropóloga Anahí Guedes de Mello e, mais tarde, em sua dissertação de mestrado de 2014 como tradução da palavra inglesa *ableism* (Mello,

Fernandes & Grossi, 2013; Mello, 2014; 2016). Até então, não havia uma expressão na língua portuguesa que traduzisse este tipo de discriminação (Diniz, Barbosa & Santos, 2009).

Para Mello (2016), ao considerar a construção da Teoria *Crip*, nomear este preconceito corrobora para desconstruir as fronteiras existentes entre pessoas com deficiência e não deficientes. Esta teoria postulada por Robert McRuer, professor de estudos sobre deficiência, teoriza a construção da capacidade corporal e questiona este tipo de divisão binária do mundo (McRuer, 2006). A tradução para o português do termo *crip* vem da abreviação de *cripple*, que significa “aleijado” (Mello, 2018).

Ainda segundo Mello (2016, p. 3274), o “capacitismo pode até ser uma categoria insuficiente na língua portuguesa, mas é justamente a *capacidade de ser e fazer* que é reiteradamente negada às pessoas com deficiência em diversas esferas da vida social”.

O exercício desta prática pode remeter a julgamentos equivocados, principalmente quando uma pessoa não corresponde ao padrão de corpo ou de comportamento esperado. Segundo Campbell (2008), esta deficiência dentro do capacitismo ao invés de ser considerada como parte da diversidade do ser humano, acaba sendo tolerada e ainda sendo considerada “como menos capazes” (Vendramin, 2019, p. 17) ou mesmo, inferiores as demais pessoas sem deficiência (Martín, 2021).

De acordo com Campbell (2008; 2009), o ser humano desde o seu nascimento, e independentemente de sua posição, é moldado pela política do capacitismo, onde apesar da deficiência ser tolerável, ela será sempre negativa em último caso e, quando possível, ser reabilitada, curada ou mesmo excluída. Desta forma, o termo capacitismo é um neologismo que se refere a qualquer atitude ou discurso de preconceito que subestime, exclua, desvalorize ou discrimine as pessoas com deficiência (Mello, 2016; Martín, 2017; Agência Senado, 2020). Para Campbell (2008), ele pode ser visto da mesma forma que o racismo é praticado com os afrodescendentes.

Vendramin (2019) registra algumas barreiras de acessibilidade, como, por exemplo, arquitetônicas, comunicacionais e atitudinais. Para a autora, o capacitismo está inserido nesta última dimensão, onde estigmas, estereótipos e preconceitos reverberam na sociedade por meio do comportamento com as pessoas com deficiência.

Dentro do contexto diário das pessoas com deficiência, como, por exemplo, na busca do cuidado com a saúde, Cruz *et al.* (2020) descrevem diversas barreiras que podem impedir a acessibilidade deste grupo aos serviços nesta área. Para os autores, as barreiras arquitetônicas, organizacionais, atitudinais e comunicacionais influenciam no exercício da cidadania, na inclusão social e na saúde deles. E quanto mais barreiras, menos inclusão social, pois a deficiência não é incapacitante, mas seus obstáculos (Cruz *et al.*, 2020).

Paiva, Silveira e Oliveira Luz (2020) citam que o capacitismo pode também ser encontrado na ausência de comunicação alternativa e nos ambientes inacessíveis. Sobre as barreiras atitudinais, Lima e Rocha (2020) destacam que estas atitudes discriminatórias e abusivas contra as pessoas com deficiência as levam à invisibilidade e revelam um capacitismo estrutural na sociedade, assim como acontece com o racismo e o sexismo (Diniz, Barbosa & Santos, 2009; Mello, 2016; Lima & Rocha, 2020; Siqueira, Dornelles & Assunção, 2020).

Esta invisibilidade ficou latente na crise do Covid-19 em 2020, onde foram escassas as medidas protetivas do Governo para este grupo populacional, deixando-os mais vulneráveis àquela situação (Pereira *et al.*, 2021). Ainda sobre a invisibilidade das pessoas com deficiência, Werneck (2004) descreve a existência de um ciclo que acaba as excluindo da sociedade.

Em 2016, um grupo de pessoas com deficiência se reuniram no *Facebook*[®] para discutir algumas ações de conscientização sobre o tema, que culminou numa campanha denominada *#ÉCapacitismoQuando* (Mello, 2019). Segundo a autora, os resultados apontaram para discriminação, preconceito e exclusão. Na mesma linha de pesquisa, Mello e Cabistani (2019, p. 131)

trazem em seu trabalho uma frase coletada do *Twitter*[®]: “#écapacitismoquando alguém diz a uma PCD: ‘mas nem parece que você é deficiente, é tão produtiva!’”.

Com isso, diante destas atitudes é comum se ouvir discursos, falas e expressões capacitistas, inclusive em mídias tradicionais e programas humorísticos (Giupponi, 2021). Costa (2020) também registrou suas considerações sobre expressões capacitistas em sua publicação.

Diante do contexto, somente pela transformação de atitudes é possível quebrar as barreiras atitudinais que alimentam todos estes comportamentos e, como consequência, todas as demais barreiras serão rompidas (Siqueira, Dornelles & Assunção, 2020).

2.5 Administração Pública e Serviço Público

De acordo com Bresser-Pereira (2007), o Estado foi patrimonial até os anos 1930 e, no final deste período, no governo de Getúlio Vargas, se iniciou a Reforma Burocrática (Abrucio & Loureiro, 2018). No Brasil, a burocracia weberiana durou até 1995, quando após isto, foi adotado o modelo gerencial dentro da Administração Pública (Bresser-Pereira, 1999; 2007). Diferente do modelo patrimonialista, que mistura os bens públicos e privados e, do burocrático, com foco em processos, deixando a eficiência de lado (Bresser-Pereira, 1996b), o modelo gerencial é mais flexível e mais próximo à gestão administrativa privada (Medeiros, 2006). Ainda de acordo com o autor, este modelo veio para substituir o de Weber, pautado na burocracia tradicional. Para Bresser-Pereira (1996b), o objetivo principal era fortalecer o Estado para o crescimento ao deixá-lo mais enxuto e eficiente para atender as demandas da sociedade e, ao mesmo tempo, reduzir os gastos públicos (Bresser-Pereira, 2008). Somam-se, ainda, neste cenário, os cidadãos que se tornaram cada vez mais exigentes com o Estado, ao buscarem nele entregas de qualidade e, não as encontrando, ficam insatisfeitos com a administração burocrática, que deixa de atender seus anseios (Bresser-Pereira, 1996b).

Nas perspectivas de Abrucio e Loureiro (2018), a partir da CF/1988, o Brasil passou a vivenciar um marco de redemocratização e modernização da estrutura estatal. Por outro lado, Gaspardo (2014) cita que houve um desmonte na prestação direta dos serviços públicos pelo Estado, aumentando a atuação do terceiro setor e impactando as políticas públicas de inclusão das pessoas com deficiência. Segundo Costa (2009) e Souza, Schmitt e Parreira (2016), a NAP foi adotada por alguns países como Austrália, Estados Unidos, Reino Unido e Nova Zelândia, ou mesmo por organizações mundiais. Neste sentido, Abrucio (1997) aponta para um modelo gerencial que foi evoluindo, e nele, surgiram dentre outros termos o *Public Service Orientation*, onde conceitos como equidade foram incluídos na prestação dos serviços públicos para melhor ofertá-lo à sociedade, tendo o próprio cidadão trabalhando em conjunto com a Administração Pública (Lara & Gosling, 2016).

De forma geral, estas entregas dentro da Administração Pública são concretizadas por meio das organizações públicas, onde suas competências legais são estabelecidas em lei (Meirelles, 2016). Assim, para regulamentar como estas organizações possam exercer suas atribuições perante a sociedade é necessário que ela seja administrada internamente. Para isto, o Regimento Interno é o instrumento utilizado para estabelecer as atividades de cada unidade dentro da estrutura do órgão (GDF, 2015). Este documento, de acordo com Abu-Merhy (1948, p. 1), “pode ser definido como o conjunto de dispositivos e normas que regem a organização e o funcionamento de um estabelecimento”. Seu conteúdo prevê que as funções e competências da organização sejam registradas de forma geral até alcançar a menor escala em sua hierarquia, devendo elas serem harmônicas em si, sem sobreposição de atribuições entre áreas distintas e limitadas ao que foi estabelecido por lei para o órgão (GDF, 2015).

Da perspectiva dos serviços prestados no âmbito da Administração Pública, a distinção entre ser público ou privado, com uma teoria própria para o primeiro, foi firmada durante os séculos XVII

e XVIII com a expressão serviço público (Medauar, 1992). Na concepção da autora e de Santos e Oliveira (2010), uma atividade é considerada como serviço público quando ela se encontra nas atribuições do Estado estabelecidas por lei, podendo ser prestada diretamente ou indireta, por meio de vínculos, como por exemplo permissão ou concessão, conforme registrado no artigo 175 da CF/1988. Estas atividades devem observar alguns fundamentos, como: (i) fornecer o tratamento equitativo para todos e de forma gratuita estabelecidas em lei; (ii) funcionar de forma contínua ou regular; (iii) possibilitar adaptação considerando a evolução da sociedade; e (iv) ser eficaz e o melhor possível (Medauar, 1992).

De acordo com Araújo (2008), o serviço público pode ser conceituado por alguns doutrinadores a partir do funcionamento ou estrutura do Estado, o que pode refletir no futuro desses serviços em caso de mudanças. Com isto, Di Pietro (2018) cita que definir serviço público não é uma tarefa fácil devido aos elementos que o constituem e foram evoluindo ao longo do tempo. Ainda segundo a autora, os serviços públicos possuem dois conceitos: o amplo e o restrito. Em sentido amplo, que surgiu com a Escola de Serviços Públicos e é caracterizado por todas as atividades e serviços prestados pelo Estado, estão incluídos por exemplo, as atividades econômicas, de segurança pública e o poder de polícia.

Di Pietro (2018) também registra que alguns doutrinadores no Brasil, inclusive ela mesma, adotaram este conceito de serviço público originado pela Escola de *Boudeax*, como por exemplo, Meirelles (2016), Cretella (1990) e Medauar (1992). Já o conceito de serviço público em sentido restrito é aquele que limita as atividades do Estado, distinguindo entre as atividades com conteúdo econômico e de relevância social, onde a legislação assegura o acesso a todos e há a aplicação do conceito de prestação de serviço público à sociedade, por meio dos serviços essenciais (Di Pietro, 2018). Apesar do termo serviço público estar bastante relacionado à área do direito, Cavalcanti (1949 citado em Cretella, 1949, p. 10) comenta que, “não nos parece, porém, interessante definir o Serviço Público, em função, somente da definição do Direito Administrativo. É preciso encarar a questão dentro de outros termos”.

Diante do exposto, então cabe destacar a comparação de uma empresa privada com uma pública ou uma sociedade de economia mista. Enquanto a primeira, independente da sua função social é orientada ao acionista, a segunda, além de buscar atender ao interesse daqueles, também é direcionada ao usuário dos serviços públicos (Tácito, 1983). Mesmo sendo distintos em sua origem, em alguns casos de utilização dos serviços públicos de natureza *uti singuli*, pode-se aplicar as mesmas normas do Código de Defesa do Consumidor (CDC), que protege o consumidor no âmbito privado, desde que o serviço em si seja utilizado para usufruto particular e não associado com qualquer atividade econômica (Pfeiffer, 2016).

Entretanto, a defesa e proteção dos direitos dos usuários dos serviços públicos ficavam restritas a poucos serviços alcançados pelo CDC (Juruena & López Valle, 2021). Em 2017, esta lacuna existente foi promulgada pela Lei n. 13.460/2017, também conhecida como “Código de Defesa do Usuário de Serviço Público” (Costa Schier & Bertotti, 2019; Juruena & López Valle, 2021). Esta lei registra diversas inovações no âmbito da participação dos usuários dos serviços públicos junto à Administração Pública, principalmente na garantia de seus direitos em manifestarem sobre os serviços prestados por ela (Costa Schier & Bertotti, 2019).

Nesta esteira, da mesma forma que existe no setor privado um canal de interlocução entre a empresa e seus clientes para a resolução de problemas, a Administração Pública também disponibiliza o seu canal junto aos usuários dos serviços públicos, que é a Ouvidoria (Biagini *et al.*, 2021), que com a publicação da Lei n. 13.460/2017 tem ratificada sua importância dentro na Administração Pública.

Segundo Santos *et al.* (2019), o objetivo deste canal é fomentar as melhorias da qualidade do serviço prestado pelos órgãos por meio das manifestações registradas pelos usuários. Desta forma, as ouvidorias podem ser consideradas como instrumentos de participação direta do cidadão na gestão pública (Biagini & Gomes, 2013, MPOG, 2009, 2014a), inclusive podendo auxiliar na avaliação e monitoramento do desempenho e ações institucionais (MPOG, 2009, 2014a). E, com a publicação também da Lei n. 12.527/2011, conhecida como Lei de Acesso à Informação (LAI), esta participação da sociedade passa a ser mais efetiva, pois, a liberação ao acesso de informações geradas pelos órgãos públicos implica numa gestão mais transparente, que antes eram veladas pela burocracia do Estado (Romero & Sant’Anna, 2014).

Em 2012, para apoiar as ouvidorias nas solicitações dos usuários no âmbito da LAI, a Controladoria-Geral da União (CGU) disponibilizou o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão e, em 2014, para atender o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal. Mais adiante, no ano de 2020, a CGU integrou ambos os sistemas por meio de uma plataforma única, o Fala.BR, utilizado por todas as Ouvidorias do Poder Executivo Federal como um canal de atendimento ao cidadão (CGU, 2020). Conforme registrado no “Manual do Fala.BR”, a plataforma centraliza o recebimento das manifestações e suas tratativas, inclusive as realizadas pelos usuários de forma presencial nos Serviços de Informação ao Cidadão, que são unidades instaladas fisicamente nos órgãos e entidades federais.

Para que a Administração Pública possa usufruir desta interação com os usuários dos serviços públicos, a divulgação da existência das Ouvidorias e as formas de contato com elas, acaba sendo um fator chave, a fim de que os usuários reivindiquem um melhor atendimento e qualidade nos serviços prestados pelos órgãos (Santos *et al.*, 2019).

2.6 Planejamento Estratégico e Carta de Serviços

O relacionamento e cuidado da organização na prestação dos serviços públicos com os seus usuários, também chamados de *stakeholders*, passa pela construção de uma estratégia organizacional (Bryson, 2011). Estes são todos aqueles que interagem com a organização de forma direta ou indireta: acionistas, empregados, fornecedores, governo, sociedade entre outros (Hax, 1990; Frooman, 1999).

Assim, a estratégia é que define onde a organização atua ou irá atuar, sendo que seu propósito é estabelecer os objetivos, metas, o emprego dos recursos, a definição de programas e políticas em prazos definidos que visam proporcionar benefícios aos seus *stakeholders* (Andrews, 1984; Hax, 1990; Mintzberg, Ahlstrand & Lampel, 2010; Kaplan & Norton, 2017). Com isto, mesmo sendo um conjunto de ações que orientam o comportamento de uma organização, alguns elementos da estratégia são comuns a qualquer uma delas e outros são específicos, pois dependem da sua natureza que as constitui (Hax, 1990). Desta forma, a construção da estratégia não é somente um processo racional que identifica as ameaças, oportunidades, forças, fraquezas, riscos e recursos disponíveis da organização no presente e no futuro (Andrews, 1984), mas também visa analisar o comportamento da organização no passado (Mintzberg, 2007).

Apesar de Hax (1990) registrar que modificações constantes na estratégia podem confundir seus *stakeholders*, Mintzberg, Ahlstrand e Lampel (2010) descrevem que alguns fatores como mudança de gestão, na sociedade, no governo, na economia, no mercado ou novos desafios podem contribuir para estas alterações. Johnson, Scholes e Whittington (2011) citam que a análise do macroambiente por meio da estrutura PESTEL¹ pode ser usada na elaboração de cenários de

¹ PESTEL é o acrônimo em inglês de *Political, Economic, Social, Technological, Environmental and Legal* (Político, Econômico, Social, Tecnológico, Ambiental e Jurídico).

mudanças futuras que influenciam a estratégia da organização inclusive sua sobrevivência. Já Barney & Hesterly (2007), consideram os recursos e a capacidade da empresa ao apresentar uma visão baseada no modelo VRIO², a fim de gerar vantagem competitiva.

Diante disto, uma organização precisa de recursos e competências necessárias para prosperar e sobreviver, denominada capacidade estratégica (Johnson, Scholes & Whittington, 2011). Dentre os modos que elas podem ser diagnosticadas, citados pelos autores (2011), estão: (i) a cadeia de valor; (ii) o *benchmarking*; e (iii) a análise SWOT³.

A cadeia de valor foi inicialmente criada por Michael Porter em 1985 para descrever dentro da indústria a sucessão de atividades realizadas por ela, a fim de criar, produzir, vender, distribuir e dar suporte aos seus produtos com vistas a gerar valor aos seus clientes (Johnson, Scholes & Whittington, 2011; Magretta, 2019). Segundo os autores, a análise da cadeia de valor visa entender como este valor é criado e desenvolvido ao cliente. Ela também é insumo para a elaboração da Carta de Serviços ao Usuário (MPOG, 2014a). O segundo modo citado, o *benchmarking*, é uma forma de conhecer por meio de comparação como os processos internos de uma empresa estão sendo executados em relação a outras empresas, e principalmente, qual o possível impacto que isto pode ter internamente (Johnson, Scholes & Whittington, 2011). E o terceiro modo de compreender a capacidade estratégica, a análise SWOT, sintetiza as principais questões relativas ao ambiente que uma organização está inserida frente aos seus concorrentes e como elas podem impactar no desenvolvimento e sustentação de sua estratégia (Kaplan, Norton & Barrows, 2008; Johnson, Scholes & Whittington, 2011).

Em conjunto com as expectativas geradas pelos *stakeholders*, bem como o poder que eles exercem nas prioridades e políticas da organização estão a governança corporativa e as questões de responsabilidade social e ética, que também influenciam no propósito estratégico (Johnson, Scholes & Whittington, 2011). A governança corporativa além de contribuir no direcionamento e ações dentro da organização, também estabelece uma estrutura onde os objetivos e os meios são definidos para alcançar os resultados esperados pelos *stakeholders* e por meio de quatro princípios básicos: (i) Transparência; (ii) Equidade; (iii) Prestação de Contas; e (iv) Responsabilidade Corporativa (IBGC, 2015). Já a responsabilidade social corporativa trata de que forma a organização irá se relacionar com os *stakeholders* considerando as obrigações estabelecidas por lei (Johnson, Scholes & Whittington, 2011).

Para a organização expressar seus propósitos aos seus *stakeholders*, ela faz por meio de sua missão, visão, valores e objetivos. Enquanto a missão apresenta a razão de ser e o propósito da organização, a visão registra uma percepção externa de como ela quer ser reconhecida (Barney & Hesterly, 2007; Mintzberg, Ahlstrand & Lampel, 2010; Johnson, Scholes & Whittington, 2011; Kaplan & Norton, 2017). De acordo com os mesmos pesquisadores, no caso dos valores, eles estabelecem os princípios e crenças que a organização se fundamenta e, os objetivos declaram os resultados que serão alcançados.

Diante do contexto, para apoiar a organização no alcance e realização de seus objetivos, todo este processo de formação da estratégia é definido como sendo planejamento estratégico (Mintzberg, 2007). Ainda de acordo com o autor, a fim de externalizar a estratégia da organização, o produto gerado deste trabalho é chamado de plano estratégico, tendo sua representação gráfica publicada por meio do mapa estratégico (Kaplan & Norton, 2017). Segundo os autores, os objetivos estratégicos

² VRIO é o acrônimo em inglês de *Value, Rarity, Imitability and Organization* (Valor, Raridade, Imitabilidade e Organização).

³ SWOT é o acrônimo em inglês de *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças).

desta representação podem ser relacionados à indicadores que visam controlar e mensurar os resultados alcançados pela organização na geração de valor aos seus *stakeholders*.

Esta ferramenta de controle é denominada *Balanced Scorecard* (BSC) e permite avaliar o desempenho da organização em quatro perspectivas de forma simultânea (Kaplan & Norton, 2017). De acordo com Kaplan e Norton (2017), a construção da estratégia não pode ser considerada como um procedimento isolado. Para eles, este processo, que se inicia com a declaração da missão, deve ser contínuo e movimentar toda a organização até entregar o que se propõe aos seus *stakeholders*. Desta forma, ainda segundo os autores, o BSC é uma etapa da construção da estratégia e que faz parte do processo de criação de valor. Apesar da origem ter sido no setor privado por meio da teoria de planejamento estratégico de Ansoff (Araújo & Gonçalves, 2011), o BSC foi introduzido no setor público de alguns países desde a década de 1980 (Poister & Streib, 2005), antes disto era aplicado com mais frequência na estratégia militar (Bryson, 2011). Segundo o autor, devido a particularidades do setor público, ele não é tão simples quanto o privado, entretanto, o planejamento estratégico não deve ser visto como uma panaceia, mas um processo estruturado que visa entregar resultados à sociedade.

Este modelo de gestão mais próximo ao setor privado ocorreu durante uma das reformas da Administração Pública, a Nova Gestão Pública (Medeiros, 2006). No Brasil sua utilização foi registrada em 1994 pelo Tribunal de Contas da União (TCU), que implantou seu primeiro planejamento estratégico (TCU, 2015) e, no ano de 1995, dentro da Secretaria Geral da Presidência da República (SGPR/PR), que iniciou seus trabalhos de planejamento estratégico estabelecendo as diretrizes estratégicas do órgão para o período de 1995-1998 (Marcelino, 2002).

Neste contexto, para atender os interesses da sociedade na prestação de serviços e na condução de políticas públicas, o Decreto n. 9.203/2017 estabeleceu a estratégia como um dos mecanismos para exercer a governança pública. E com objetivo de orientar as organizações públicas em seus planejamentos de ações para que o tema de acessibilidade seja considerado por elas, a Rede de Acessibilidade formada pelo Senado Federal, Câmara dos Deputados e outros órgãos de controle e de justiça, em 2019, publicaram um manual sobre o assunto (Rede, 2019).

Dentre as recomendações propostas pela Rede (2019) nas ações de acessibilidade estão: (i) sinalizações de emergência sonora e luminosa nas edificações; (ii) eventos realizados com serviços de interpretação de Libras, audiodescrição, legendas em tempo real e áreas de circulação com sinalização tátil e em Braile; (iii) publicações disponibilizadas em áudio, Braile e Libras; (iv) transmissões em vídeos com legendas, janela em Libras e audiodescrição; (v) Ouvidoria com telefone adaptado para videochamada com intérprete em Libras e *chat*. Desta forma a proposta é auxiliar as organizações na construção de um ambiente de acessibilidade, tendo como foco os requisitos exigidos pela legislação (Rede, 2019). Neste ponto, dentro dos diversos itens de verificação para a construção deste ambiente proposto pela Rede (2019), está registrada a seguinte pergunta relacionada a estratégia do órgão: “O planejamento de ações de acessibilidade está vinculado ao planejamento estratégico da instituição?” Rede (2019, p. 118).

O resultado prático do planejamento estratégico nas organizações públicas pode ser observado por meio dos serviços por elas prestados (Poster & Streib, 2005). Sendo um dos objetivos do Estado o tratamento dos interesses públicos por meio dos serviços prestados pela Administração Pública à sociedade (Santos & Oliveira, 2010), ele deve garantir que eles sejam realizados com qualidade. Para isto, é importante que todos os usuários conheçam quais são e de que formas eles ocorrem (Nunes, Veiga & Gonçalves, 2019).

Diferente do setor privado, onde há regulamentações para proteção dos consumidores, a Carta de Serviços é um documento criado por uma organização pública com o objetivo de melhorar os

serviços prestados pelo Estado, assegurar o direito à informação e permitir uma gestão transparente (MPOG, 2009, 2014a; Nunes, Veiga & Gonçalves, 2019). Sendo uma ação do gerencialismo, ela surgiu no Reino Unido na década de 1991 com o nome de Carta do Cidadão, *Citizen's Charter* (Nunes, Veiga & Gonçalves, 2019).

A Carta de Serviços foi também adotada no Brasil com o nome de Carta de Serviços ao Cidadão e foi instituída no começo da década de 2000, por meio do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (Gespública). Especificamente em 2009, o Decreto n. 6.932/2009 determinou que toda a APF adotasse este mecanismo junto à sociedade, sendo seu nome alterado depois para Carta de Serviços ao Usuário por meio do Decreto n. 9.094/2017.

Tendo o cidadão e suas necessidades como foco principal da Carta de Serviços (MPOG, 2014a; Souza, Schmitt & Parreira, 2016), o documento “tem por objetivo informar o usuário sobre os serviços prestados pelo órgão ou entidade, as formas de acesso a esses serviços e seus compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público.”, conforme parágrafo 1º da Lei n. 13.460/2017. Neste ponto os benefícios percebidos pelos *stakeholders* e que foram estabelecidos pela Cadeia de Valor são concretizados pelas entregas descritas na Carta de Serviços (MPOG, 2014a).

Desta forma, este instrumento permite que o próprio usuário exerça o controle dos serviços prestados pelo Estado (MPOG, 2009, 2014a), podendo até fazer comparações entre organizações que realizam o mesmo tipo de serviço (Souza, Schmitt & Parreira, 2016; Doroteu, Martins & Carvalho, 2017) e direcionar melhor os registros das manifestações por meio das ouvidorias dos órgãos públicos (Costa Schier & Bertotti, 2019), uma vez que o usuário passa a conhecer as condições de cada serviço prestado pelos órgãos (MPOG, 2009, 2014a).

Além disto, os usuários podem também realizar cobranças na forma de como os serviços estão sendo prestados, inclusive em possíveis melhorias no que se refere ao tema de acessibilidade, seja para as pessoas com deficiência ou com necessidades especiais (Souza, Schmitt & Parreira, 2016; Nunes, Veiga & Gonçalves, 2019).

Sobre este assunto, o relatório do TCU de 2012 já registrava que a Carta de Serviços “poderia estar sendo utilizado como indutor de melhoria no atendimento das pessoas com deficiência” (TCU, 2012, p. 43). Outro fator relevante é que este documento também propicia ao servidor público uma maior clareza dos compromissos estabelecidos para com os usuários (MPOG, 2009, 2014a). Por este motivo, a Carta de Serviços deve sempre ser mantida em local de fácil acesso aos usuários e atualizada com todas as informações referentes a todos os serviços prestados pelo órgão descrevendo as formas de acessá-los, prazos de atendimento e disponibilidade (Costa Schier & Bertotti, 2019).

E com objetivo de auxiliar as entidades públicas brasileiras na elaboração e implantação das suas Cartas, a fim de atender aos referenciais de excelência recomendados no Modelo de Excelência da GesPública, o Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão (MPOG) publicou em 2009, um documento que trata deste assunto (MPOG, 2009), sendo em 2014, registrada uma nova versão.

Com a Carta de Serviços finalizada, ocorre a divulgação pública pelos órgãos. Este procedimento deve ocorrer de duas formas: (i) para o público interno; e (ii) para a sociedade, sendo que para o primeiro, deve haver prioridade no conhecimento dessa publicidade antes que o segundo (MPOG, 2014a). Quanto a forma de divulgação, ela pode variar conforme cada órgão, podendo ser realizada pela Internet, televisão, mídias sociais e afins (MPOG, 2014a).

2.7 Acessibilidade aos Serviços Públicos: experiências e avanços na Administração Pública brasileira

As diretrizes para um adequado atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos pelos servidores públicos estão registradas no artigo 5 da Lei 13.460/2017. Este direito que o usuário tem

em receber um serviço adequado passa pelo fundamento da Cidadania, garantido pelo inciso II do artigo 1º da CF/1988. Ribeiro (2018) registra que após a promulgação de diversas leis sobre o tema de acessibilidade para pessoas com deficiência e pessoas com necessidade especial (PNE), o TCU realizou em 2012 uma auditoria operacional para avaliar a acessibilidade nos órgãos públicos federais (TCU, 2012). Com o resultado desta auditoria, Ribeiro (2018) cita que há ausências de aplicações das leis pelos órgãos, principalmente no que se refere ao atendimento presencial. O autor ainda registra que, para auxiliar as organizações públicas em suas auditorias internas, foi elaborado no âmbito do TCU, um manual sistemático que contém algumas orientações, ferramentas tecnológicas e descritivos de normas e legislações de acessibilidade que devem ser atendidas. Ribeiro (2018) comenta que é importante que o planejamento estratégico do órgão público tenha indicadores e metas de redução de barreira de acessibilidade, com vista a garantir o direito das pessoas com deficiência e com necessidade especial. Ao considerar isto, o autor sugere que seja realizado um *benchmarking* com outros órgãos e cita algumas iniciativas de órgãos públicos federais.

No Governo brasileiro como um todo, para promover a inclusão social e auxiliar sobre os direitos das pessoas com deficiência aos serviços disponibilizados a elas, em algumas cidades como na Prefeitura Municipal de São Paulo (PMSP), foram publicadas cartilhas com linguagem simples (SMPED, 2020a). Por meio da sua Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED), criada em 2007 pela Lei Municipal n. 14.659, uma destas cartilhas foi elaborada para apresentar às pessoas com deficiência, os principais serviços disponibilizados pela PMSP, como educação, cultura, turismo, transporte, esporte entre outras áreas (SMPED, 2020a).

Dentro destes serviços é possível destacar o “Atende+”, criado em 1996 e que visa realizar o transporte gratuito porta a porta de pessoas com deficiência física, temporária ou permanente, transtornos do espectro do autismo ou surdocegueira (SMT, 2022). A Central de Interpretação de Libras (CIL) também é um outro serviço disponível na cidade de São Paulo. Instituída em 2007, por meio da Lei Municipal n. 14.441, a CIL foi estabelecida para possibilitar ao usuário que se comunica em Libras acessar os serviços públicos da cidade (SMPED, 2020b). Esta Central possui uma modalidade presencial e outra on-line, com atendimento prestados por meio da Internet ou por aplicativo para celular, que são realizados todos os dias da semana e de forma ininterrupta (SMPED, 2020a, 2020b).

No âmbito da SMPED, desde 2019, devido ao contrato firmado entre a Secretaria e as operadoras de telefonia celular, não há cobrança no consumo de dados dos usuários e dos servidores. Este acordo, representa muito para os usuários, uma vez que as videochamadas consomem muitos bytes na conexão (SMPED, 2020b). Já para o atendimento presencial, a PMSP disponibiliza o Ponto de Atendimento Presencial, que conecta o posto à outras unidades públicas com os equipamentos instalados, como por exemplo: “Hospitais Municipais, Unidades Básicas de Saúde, Unidade de Pronto Atendimento, Centros de Referência de Assistência Social, Centro de Referência Especializado de Assistência Social, SPTrans, Subprefeituras, SPTuris, Defensoria Pública, Prefeitura de São Paulo, entre outros” (SMPED, 2020a, 2021).

Além disto, a PMSP também disponibilizou em 2012, um “Guia de Acessibilidade em eventos”, que foi elaborado de forma coletiva com parceiros e tendo como base a legislação vigente, bem como o aprendizado obtido com oito eventos realizados no ano anterior (Shimosakai, 2012). Já em 2020, a SMPED publicou um “Guia de Comunicação e Eventos Acessíveis”, com objetivo de promover práticas inclusivas na organização de eventos como exposições, feiras, palestras entre outros (SMPED, 2020c). Como modelo, em 2015, o Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas de São Paulo também publicou sua cartilha para orientar o público (Sebrae-SP, 2015).

As Centrais de Interpretação de Libras foram lançadas em 2013 pela Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) para as pessoas com deficiência que necessitem de atendimento em Libras. Conforme registrado no site do Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos (MMFDH) (MMFDH, 2022), as Centrais estão disponíveis em algumas cidades brasileiras. Neste mesmo sentido, o próprio Governo Federal disponibiliza diretamente o “Atende Libras” (MMFDH, 2021a), que é um canal de comunicação exclusivo para ser utilizado por pessoas surdas ou deficientes auditivos usuários de Libras, voltado para denúncias na violação de Direitos Humanos de forma geral.

Para promover a capacitação dos servidores públicos em Libras, a Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) disponibiliza o curso “Introdução à Libras”, com carga horária de 60 horas (ENAP, 2022a). A escola ainda possui outros cursos com a temática da acessibilidade (ENAP, 2022b). Além disto, a própria ENAP também possui internamente um Comitê de Inclusão, estabelecido em 2020 por meio da Portaria n. 310 (ENAP, 2020). Este comitê passou a coordenar o Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência na Enap instituído em 2017 pela Portaria n. 180 (ENAP, 2017a, 2017b).

No que se refere às ações de acessibilidade de sites de órgãos públicos, no ano de 2009, Soares, Ferreira e Monte (2009) fizeram uma pesquisa em 56 sites federais que continham o selo de acessibilidade. Os autores citaram que apesar de alguns deles terem exibidos o selo de acessibilidade conquistados por meio da adoção do modelo eMAG, com o decorrer do tempo a maioria deles deixam a manutenção em segundo plano. Para os autores, isto acaba interferindo nas diretrizes adotadas inicialmente ao obter a certificação alcançada anteriormente, pois este processo deveria ser contínuo e sem interrupções. Os pesquisadores também descreveram a precariedade dos órgãos em disponibilizar canais diretos e específicos para o registro dos problemas detectados com a acessibilidade nos sites.

Este tipo de avaliação de acessibilidade de sites de órgãos públicos, já tinha sido realizada anteriormente por Freire, Castro e Mattos Fortes (2009), mas para os de órgãos estaduais. Naquela ocasião, foram analisados como a legislação impactou a acessibilidade de alguns sites no período de 1996 a 2007 (Freire, Castro & Mattos Fortes, 2009). Na época, os resultados obtidos pelos autores foram insatisfatórios ao atendimento das normas legais. Já em trabalho um pouco mais recente na área da acessibilidade digital, Silva e Rue (2015) realizaram pesquisas em oito sites do Poder Executivo estadual. Os resultados obtidos também foram insatisfatórios, concluindo que a acessibilidade é mínima (Silva & Rue, 2015). Da mesma forma, Souza Vieira e Rosa (2019), avaliaram a acessibilidade do site da Delegacia Virtual da Polícia Civil em Santa Catarina e registraram a necessidade de adequações, principalmente porque o modelo se dispõe a evitar deslocamentos do cidadão até a delegacia para registrar sua ocorrência.

Considerando a perspectiva das barreiras arquitetônicas e com o objetivo de auxiliar os gestores públicos no que se refere à acessibilidade em prédios públicos, e tendo como base algumas legislações e normas, foi publicado pelo MPOG, o “Manual de acessibilidade para prédios públicos” (MPOG, 2015). Neste documento, alguns aspectos como a escolha do local, imediações, instalações, formas de acesso ao prédio, sinalizações e outras condições foram considerados para promover um atendimento adequado à acessibilidade das pessoas com deficiência e com necessidades especiais aos serviços públicos (MPOG, 2015). Da mesma forma, Morais (2020), também apresenta em seu estudo um modelo simplificado para auditar a acessibilidade nos prédios públicos. Já o MMFDH disponibiliza de forma mais ampla, um “Manual de Adaptações de Acessibilidade”, bem como cursos para acessibilidade em edifícios e espaços públicos (MMFDH, 2021b). Segundo o conteúdo existente

no documento, o objetivo é orientar os gestores públicos no fomento da acessibilidade das edificações que estão sob sua administração.

Quando se observa áreas mais específicas, como por exemplo, a Educação, Pletsch (2014) cita que nos anos 1970 houve um avanço significativo aos serviços e atendimentos especializados na área da educação. Entretanto ao passar dos anos as matrículas na modalidade de educação especial foram diminuindo apesar das mudanças nas políticas, o que sugere que o acesso às classes comuns do ensino regular continua sendo separado (Pletsch, 2014). A autora descreve que a falta de estrutura, investimentos e formação dos professores prejudicam esta inclusão e criam barreiras para o desenvolvimento efetivo deste grupo.

Santos (2015) aponta alguns desafios para se implementar o serviço de tradução e interpretação de Libras-português nas Universidades Federais do sul do país. Para a autora, apesar da autonomia que as instituições possuem, aspectos como o jurídico, infraestrutura e a limitação de servidores que possam atuar como tradutores e intérpretes, são características que devem ser consideradas para a elaboração de políticas públicas.

Ainda no campo da educação, a Universidade de Brasília (UnB) no final de 2021 realizou uma avaliação dos requisitos de acessibilidade do seu Portal, onde a acessibilidade foi estabelecida como sendo uma das diretrizes que norteiam as ações de ensino. A partir do relatório gerado, foram encaminhadas propostas de melhorias para o site com vistas à promoção da acessibilidade para todos, sejam pessoas com ou sem deficiência. Este tema dentro da UnB teve início no ano de 1999 quando foi criado o Programa de Apoio às Pessoas com Necessidade Especiais, que em 2017, acabou se tornando uma Coordenação de Apoio às Pessoas com Deficiência, vinculada ao Decanato de Assuntos Comunitário. Já em 2020, esta estrutura foi atualizada com a criação da Diretoria de Acessibilidade. Com isto, o papel estratégico desta unidade é promover e garantir a acessibilidade e inclusão como política transversal no órgão (UNB, 2021a, 2021b).

Estas estruturações de unidades de acessibilidade dentro das Instituições Federais de Educação Superior, com vistas a eliminar barreiras de acessibilidade para os estudantes com deficiência, seguem o inciso VII e o § 5º do Decreto n. 7.611/2011. Neste decreto também está registrado a adequação arquitetônica dos prédios escolares e a produção e distribuição de recursos e materiais em Braille, áudio e Libras, bem como de equipamentos que possibilitem o acesso ao currículo escolar.

No âmbito do judiciário Silva e Melo (2022) apresentam algumas práticas legais que foram adotadas para acessibilidade das pessoas com deficiência ao Fórum de Palmas no estado do Tocantins. Dentre elas, estão as que se referem aos aspectos arquitetônicos, sistema de informação, comunicacionais e atitudinais (Silva & Melo, 2022). De acordo com os autores, apenas pesquisando um único local, todas as medidas adotadas ainda são insuficientes para uma análise mais ampla, pois foram executadas sem considerar os diversos tipos de deficiência existentes, inclusive um canal de atendimento a distância para este público.

O Tribunal Regional Eleitoral do Paraná possui uma Seção de Gestão de Sustentabilidade (SGS). Conforme descrito no Relatório de Desempenho de 2015 do Plano de Logística Sustentável, gerado pela SGS, desde 2010, os Fóruns eleitorais são construídos considerando critérios socioambientais, onde a acessibilidade está incluída (TRE-PR, 2015). Este documento registra alguns exemplos como: rampa de acesso à edificação, banheiros públicos para PNE, guichês de atendimento preferencial; piso tátil para PNE; vaga de estacionamento para idosos e PNE (TRE-PR, 2015).

No ano de 2016, o Conselho Nacional de Justiça, com base na CF/1988, na Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e, por meio de uma resolução interna, determinou que fossem instituídas Comissões Permanentes de Acessibilidade e Inclusão em todos os

tribunais brasileiros com vistas a tratar de acessibilidade em todos os aspectos. Esta publicação em si, foi revogada e atualizada como os novos avanços na sociedade em 2021 pela resolução n. 401.

Ao verificar a área de segurança pública, a preparação de servidores para atendimento às pessoas com deficiência, começa a ser um fato presente em algumas instituições como por exemplo, na Polícia Militar do Distrito Federal (Doroteu, Martins & Carvalho, 2017). De acordo com os autores, no ano de 2015, os membros do Batalhão de Policiamento Escolar foram capacitados em Libras. Entretanto, os autores descrevem que é importante manter o modelo de capacitação sempre atualizado, a fim de atender às novas necessidades que surgem na sociedade.

Neste contexto, Santos Silva (2022), também cita os desafios e a importância de preparar os servidores da Polícia Militar da Bahia para se comunicar com as pessoas com deficiência auditiva e surdos, da mesma forma que acontece com as pessoas ouvintes. A autora, ainda registra que esta ação proposta em sua pesquisa, visa a contribuir para alcançar os objetivos estratégicos do órgão no que se refere ao respeito aos direitos humanos e responsabilidade social.

De outra forma, o tema de acessibilidade já tem sido presente desde 2012 na Polícia Militar do Estado de São Paulo, que disponibiliza o E-SMS (PMESP, 2022). Por meio de SMS do celular, as pessoas com deficiência auditiva, surda ou na fala podem se comunicar para acionarem os serviços de emergência 190 e 193. Porém, para utilizá-lo há necessidade de um cadastro prévio junto ao órgão para garantir melhor a utilização do sistema (PMESP, 2022).

Diante do contexto exposto, para que as pessoas com deficiência tenham seus direitos fundamentais garantidos, Freitas Chagas e Ferreira (2014) e Rostelato (2015) descrevem o papel do Ministério Público (MP) para o cumprimento destes direitos, bem como monitorar se as ações protetivas estão sendo executadas. Freitas Chagas e Ferreira (2014) registram que para isto acontecer de forma satisfatória, primeiramente ela deve ser desenvolvida no âmbito interno do MP em todos os aspectos, e citam a Comissão de Acessibilidade e o Planejamento Estratégico Nacional do órgão como mecanismos que promovem o tema. Os autores também citam que a edição de leis por si só não é suficiente para garantir que os direitos das pessoas com deficiência sejam cumpridos, mas sim uma atuação presente e constante do MP como agente transformador.

3 METODOLOGIA

3.1 Percurso Metodológico

Para compreender os aspectos do objeto estudado e sua relação com o tema, o tipo de pesquisa foi de natureza exploratória com características do tipo descritiva. Assim, de acordo com Vergara (2016, p.48), a pesquisa exploratória “é realizada em área na qual há pouco conhecimento acumulado e sistematizado”, enquanto a descritiva, busca descrever as características e percepções de determinado fenômeno ou população (Vergara, 2016; Gil, 2019).

Em relação ao tipo de abordagem, a pesquisa envolveu procedimentos qualitativos e quantitativos. A primeira se caracterizou por utilizar-se de métodos como análise documental, análise de conteúdo e múltiplas fontes de evidências (Yin, 2016), sendo que as etapas de coleta e análise ocorreram concomitantes (Sampieri; Collado & Lucio, 2013). De acordo com Bardin (2011), a primeira análise tem como propósito resumir a informação contida no documento para seu armazenamento, enquanto a segunda, é o manuseio do conteúdo para ser utilizado como indicadores. Já a abordagem quantitativa ocorreu devido a existência de dados e da aplicação de estatística descritiva em algumas amostras (Barbetta, 2019) e da etapa de coleta de dados que foi realizada antes da análise (Sampieri, Collado & Lucio, 2013).

Quanto ao método de pesquisa, para garantir uma abordagem efetiva do problema de pesquisa, foi efetuado estudo de caso, com o propósito de construir uma investigação empírica pesquisando

fenômenos dentro de um contexto real (Martins, 2008). Como o objeto de estudo tratou somente da PRF, de acordo com Gil (2019), este tipo de modalidade se caracteriza como um estudo de caso único devido a análise ter sido realizada numa organização específica.

Neste contexto, a fim de responder as questões de pesquisa, no que se refere ao objeto de estudo, a primeira etapa do trabalho utilizou-se nesta de pesquisa documental e aplicação da técnica de análise de conteúdo para levantar as informações sobre os serviços prestados pelo PRF. Os serviços prestados por uma organização pública, inclusive a forma e as condições como eles são ofertadas, podem ser observados por meio da Carta de Serviços ao usuário (Souza, Schmitt & Parreira, 2016; Costa Schier & Bertotti, 2019; Nunes, Veiga & Gonçalves, 2019). Tendo como base a Lei n. 13.460/2017, o objetivo deste documento é informar os usuários sobre os serviços prestados pela Polícia Rodoviária Federal, sendo disponibilizada nos locais de atendimento ao público e no Portal da PRF de forma visível e acessível (PRF, 2022c). Desta forma foram levantadas as informações contidas na Carta de Serviços disponível no site da PRF (PRF, 2022a).

Tendo como foco as possíveis formas de interação da PRF com a sociedade, foram escolhidos dois canais. O primeiro, foi a Ouvidoria, por ser considerada um dos instrumentos de participação direta do cidadão com as organizações públicas (Biagini & Gomes, 2013; MPOG, 2014a). E o segundo, o Canal PRF Brasil, no *YouTube*[®], por se tratar de uma plataforma de comunicação do Órgão com a sociedade. Especificamente, sobre os procedimentos de coleta de dados destes dois canais, eles serão separados em tópicos a seguir.

3.1.1 Ouvidoria PRF (Plataforma Fala.BR)

Nesta fase do trabalho utilizou-se de pesquisa qualitativa e quantitativa com aplicação das técnicas na coleta de dados na extração de dados de sistema (dados secundários) e da análise de conteúdo. De acordo com Bardin (2011), enquanto a qualitativa é utilizada para analisar se dentro de um texto há presença ou ausência de determinadas características, a quantitativa irá medir a frequência que isto ocorre no conteúdo. Estes dados são referentes às manifestações registradas na Ouvidoria da PRF e que são armazenadas na Plataforma Fala.BR.

A escolha na utilização deste Canal, estabelecido na PRF em 2013 (PRF, 2013), surgiu durante a construção do projeto, por ser um instrumento de atendimento ao cidadão e, também, disponível para todo o usuário do serviço público. Por meio deste Canal são registradas as manifestações no que tange às reclamações, sugestões, solicitações, denúncias e afins. Assim, seria uma forma de poder ouvir as pessoas com deficiência em seus relacionamentos com a PRF e, com isto, avaliar posteriormente como o Órgão está conduzindo este tema por meio de suas estratégias institucionais.

O próprio TCU por meio da Comissão de Acessibilidade, também elaborou relatório, que registraram as manifestações internas sobre assuntos relacionados à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência. (TCU, 2021). Nasu, Borges e Silva (2022) também realizaram um estudo utilizando o Fala.BR. Entretanto, os autores se basearam somente no perfil sociodemográfico das pessoas que fizeram pedidos somente da LAI e, não de todos os tipos de manifestações, sem também incluir outras características dos usuários.

Desta forma, a fim que a coleta fosse realizada, foi encaminhado um Ofício, via e-mail, diretamente à Ouvidoria da PRF para formalizar esta requisição. Com os documentos, foi realizada a análise de conteúdo em cada manifestação. Após isto, juntamente com os dados tabulados e a transcrição de alguns registros, foi gerado um relatório com todas as informações obtidas para a publicação neste trabalho. Este resultado foi entregue diretamente à Ouvidoria da PRF para avaliação do material. Diante disto, a Ouvidoria da PRF após avaliar o conteúdo da pesquisa, retornou um novo Ofício, via e-mail, autorizando a publicação do material.

3.1.2 Canal PRF Brasil (YouTube®)

Para este canal de interação, também se utilizou de pesquisa quantitativa e qualitativa com aplicação da técnica de análise de conteúdo (Vergara, 2015) e aplicação de *checklist* (dados primários). Este último instrumento, assim como uma entrevista estruturada, possibilita obter informações por meio de questões a serem investigadas pelo pesquisador (Gil, 2019), bem como transformar o conteúdo da mensagem em informação (Bardin, 2011).

Com isso, na pesquisa realizada setembro de 2022, foram analisadas as postagens dos vídeos publicados pela PRF, disponíveis em seu canal oficial⁴ no YouTube®. De acordo com Galindo *et al.* (2021) e Mainieri *et al.* (2022), a análise de vídeos neste tipo de plataforma auxilia em verificar como a acessibilidade e inclusão vêm sendo desenvolvidas.

Para a análise dos vídeos proposta na pesquisa foi adotado o procedimento da SMPED para a concessão do “Selo de Acessibilidade Digital” às entidades e órgãos interessados (SMPED, 2019, 2022). Conforme a registrado pela SMPED (2019), esta chancela é concedida ao sítio ou portal de internet que estiver aderente as orientações da versão mais atualizada do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG). De acordo com Silva e Rue (2015, p. 324), “esse documento define o modelo de acessibilidade do governo eletrônico na Administração Pública federal” e, contém diversas recomendações, que devem ser consideradas para a implantação padronizada da acessibilidade dos sítios e portais do governo (ME, 2019). Atualmente o eMAG está disponível na versão 3.1 (MPOG, 2014b; ME, 2019).

Diante disto, a escolha por este instrumento surgiu durante a realização da pesquisa, uma vez que alguns estudos apontaram para análise de acessibilidade dos sites governamentais utilizando a cartilha eMAG (Freire, Castro & Mattos Fortes, 2009; Rocha & Duarte, 2012; Silva & Rue, 2015; Cinto & Prado, 2018; Santos, 2019). Todavia, pela ausência de manifestações registradas na Ouvidoria da PRF referente a este assunto, optou-se somente em avaliar um item deste instrumento, por se tratar de análise direta de vídeos.

Desta forma foi elaborado com base no questionário da SMPED (2019), um *checklist* de verificação manual de acessibilidade como instrumento de coleta de dados para vídeos. Porém, antes de iniciar a coleta de dados, foi verificado se o questionário estava aderente ao estudo pretendido (Barbetta, 2019). Com isto, por meio de um pré-teste este procedimento permitiu a verificação do tempo e de possíveis falhas na coleta dos dados (Barbetta, 2019; Sampieri; Collado & Lucio, 2013).

Dentro da área de audiovisuais, para que um vídeo para ser considerado acessível deve possuir legenda, janela de interpretação em Libras e audiodescrição (Oliveira *et al.* 2016). Diante do contexto, para extrair as informações do canal PRF Brasil e a relação dos vídeos analisados foram utilizados os módulos *Channel Info* e *Video List* da aplicação *You Tube Data Tools*⁵. O primeiro registra as informações de um determinado canal especificado e, o segundo, cria uma lista de informações e estatísticas dos vídeos publicados no canal.

E por fim, para responder à pergunta relacionada ao objetivo específico, “de como o tema de acessibilidade das pessoas com deficiência está sendo considerado dentro do planejamento estratégico da PRF”, utilizou-se de pesquisa documental (dados secundários), a partir da busca em documentos publicados pela PRF e pelo Governo. De acordo com Sá-Silva, Almeida e Guindani (2009), a utilização de documentos em pesquisas deve ser valorizada, pois permite uma compreensão das ações ao longo do tempo. Para os autores, é importante considerar a natureza do texto e seu

⁴ Recuperado de <https://www.youtube.com/c/PRFBrasil>.

⁵ Aplicação on-line, que possibilita extrair dados de elementos do YouTube, como canais, vídeos e comentários.

suporte para analisar um documento, bem como, a forma que será adotada para o registro: por esquemas, anotações, planilhas entre outras (Sá-Silva, Almeida & Guindani, 2009).

Assim, nesta etapa da coleta de dados foram escolhidos dois tipos de informações: o regimento interno e o planejamento estratégico. O primeiro, estabelece dentro de uma organização pública, quais são as competências que cada unidade administrativa deve seguir (Abu-Merhy, 1948; GDF, 2015). Já o segundo, é utilizado para apoiar a organização no alcance de seus objetivos e geração de valor aos seus stakeholders, por meio de sua missão, visão, valores, metas e políticas estabelecidas (Andrews, 1984; Hax, 1990; Mintzberg, 2007; Mintzberg, Ahlstrand & Lampel, 2010; Kaplan & Norton, 2017). Deste modo, a fim de observar a execução das responsabilidades legais e sociais do órgão, foi pertinente avaliar como as ações e/ou políticas de acessibilidade estão sendo relacionadas com o planejamento estratégico (Rede, 2019) e, com o regimento interno, por meio das responsabilidades delegadas.

Neste contexto, da mesma forma que os procedimentos de coletas para os canais de interação foram separados em tópicos, aqui também foi adotado a mesma lógica.

3.1.3 Biblioteca Digital do Ministério da Justiça e Segurança Pública

O objetivo desta etapa foi analisar a partir de qual momento a Polícia Rodoviária Federal tratava sobre estratégia em seus regimentos internos e, também, se havia alguma referência sobre o tema acessibilidade neles. Para os dados obtidos nesta fonte utilizou-se da pesquisa documental com aplicação da análise de conteúdo. Já para a coleta dos documentos foi empregada a técnica *Snowball*, onde a partir do último documento publicado, foi sendo elaborada a cadeia de referências até chegar no ponto inicial (Baldin & Munhoz, 2011).

Assim, para obter as portarias que tratavam especificamente sobre os Regimentos Internos da PRF, foi realizada uma busca na Biblioteca Digital do Ministério da Justiça e Segurança Pública⁶. Com base nos documentos extraídos e armazenados em formato “PDF”, foi iniciado o processo de análise de forma manual. Em virtude de os dados não serem estruturados e do pouco volume de informações coletadas, não foi utilizado nenhuma aplicação específica. Neste caso, somente foi empregada a função “localizar” disponível no próprio *Adobe Acrobat Reader*[®].

3.1.4 SEI PRF

Na mesma linha adotada para a coleta dos regimentos internos publicados oficialmente pelo órgão, o objetivo desta etapa foi analisar se os planejamentos estratégicos da PRF e seus artefatos, como por exemplo, planos, mapas estratégicos e cadeia de valor fazem alguma referência sobre o tema acessibilidade. Para isto, após realizada pesquisa documental no Sistema Eletrônico de Informações (SEI) utilizado pela PRF, foi aplicada nos documentos coletados uma análise de conteúdo de forma manual sem a utilização de aplicativos de auxílio.

O SEI é uma plataforma para produção e gestão de documentos eletrônicos desenvolvido pelo Poder Judiciário por meio do Tribunal Regional Federal da 4ª Região. Utilizando da mesma técnica *Snowball*, aplicada para obter os regimentos internos, a pesquisa para a construção da trajetória dos planejamentos estratégicos com suas referências, partiu da publicação disponível no site da PRF até chegar ao ponto inicial. Todavia, devido à ausência de relacionamento entre alguns documentos, foi necessário realizar buscas diretamente no SEI, a fim de completar o procedimento iniciado.

⁶ Biblioteca Digital MJ. Recuperado de <https://dspace.mj.gov.br>.

Durante a pesquisa, todos os documentos coletados foram armazenados em drive e catalogados em planilha eletrônica Excel[®] identificando a data, número de portaria e, nome do documento e conteúdo.

3.1.5 Portal PRF

Nesta etapa optou-se em realizar uma pesquisa documental no Portal da PRF na Internet, a fim de verificar a existência do tema de acessibilidade das edificações do órgão. Este assunto além de ter sido mencionado numa manifestação obtida junto à Ouvidoria da PRF, também foi considerado no tópico anterior devido as pesquisas documentais realizadas. Neste tema, alguns autores registraram sobre as barreiras arquitetônicas no campo da acessibilidade (TRE-PR, 2015; Vendramin, 2019; Cruz *et al.*, 2020; Siqueira, Dornelles & Assunção, 2020). Para corroborar, existem recomendações sobre a temática (MPOG, 2015) e algumas legislações neste sentido, como por exemplo, a Lei n. 13.460/2017 e a Portaria Interministerial n. 323/2020. Desta forma, para atender também ao disposto parágrafo 3º do artigo 4º desta mesma Portaria, a PRF disponibiliza os Laudos de Acessibilidade e Planos de Trabalho das edificações que estão sob sua administração⁷.

3.2 Da Entidade Objeto do Estudo

A Polícia Rodoviária Federal teve sua trajetória iniciada como “Polícia das Estradas de Rodagem” em 1928, por meio do Decreto n. 18.323/1928, assinado pelo então presidente da República, Washington Luís. Anos mais tarde, com a CF/1988, a PRF passa a ser um dos órgãos responsáveis pela segurança pública do Brasil, sendo depois integrada ao Ministério da Justiça (MJ). Conforme registrado no parágrafo 2 do artigo 144 da CF/1988, a PRF é um órgão estável e organizado em carreiras que tem como atribuição fazer o “patrulhamento ostensivo das rodovias federais”, sendo suas competências apresentadas de forma mais específicas no Decreto n. 1.655/1995, na Lei n. 9.503/1997, que institui o Código de Trânsito Brasileiro, e no Decreto n. 11.103/2022. Com isto, diante do exercício de suas atribuições e competências legais, as atividades da PRF podem ser sintetizadas em dois tipos: combate ao crime por meio da prevenção e repressão qualificada e, a segurança viária (PRF, 2021a).

A estrutura da PRF é composta de unidades administrativas e operacionais. As primeiras abrangem a Sede Nacional, localizada em Brasília/DF. Há também 27 Superintendências estabelecidas uma em cada Estado da Federação e 150 Delegacias, posicionadas nos diversos municípios brasileiros (PRF, 2022b). Sobre as Unidades Operacionais (UOPs), cada uma delas está subordinada a uma determinada delegacia. Ao todo são 400 postos que estão distribuídos nas rodovias federais ou BR de todo o país, cobrindo cerca de 77 mil quilômetros de estradas e rodovias (PRF, 2022b). E em Florianópolis/SC, há também uma Universidade da Polícia Rodoviária Federal (UniPRF), com objetivo de coordenar as atividades de ensino, pesquisa e pós-graduação, inclusive estabelecer intercâmbio com outras instituições e escolas de governo, nacionais e internacionais (MSP, 2018; MJSP, 2022).

4 RESULTADOS

4.1 Serviços Prestados pela PRF aos usuários

Dentro dos tipos de serviços prestados pela PRF, estão os difusos e os singulares. Os primeiros visam ao atendimento da sociedade de forma geral, como por exemplo, a segurança pública e o atendimento aos acidentes, sendo esta forma de serviço financiada por meio dos impostos

⁷ Recuperado de <https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/acessibilidade-das-edificacoes>.

arrecadados. Já os segundos, são prestados de maneira individual, podendo ter custos específicos para tal finalidade, como por exemplo, escolta de cargas superdimensionadas (PRF, 2021a). Ainda com o nome de “Carta de Serviços ao Cidadão”, sua primeira publicação ocorreu em dezembro de 2012 (PRF 2012c), após ser constituído um grupo de trabalho para esta finalidade, por meio de Portarias internas (PRF, 2012a, 2012b), e considerando o Decreto n. 6.932/2009.

A atual Carta publicada em agosto de 2022 é derivada do planejamento estratégico da PRF e tem seu foco nos **serviços singulares** prestados ao usuário, onde cada um deles está associado a um dos objetivos estratégicos do Órgão (PRF, 2022a). Cada serviço disponível está vinculado a um grupo específico (PRF, 2022a). Considerando os canais de atendimento registrados na Carta, foi possível analisar a quantidade de serviços prestados em cada um deles. Além das informações citadas anteriormente no texto, o documento publicado também contém fichas com o detalhamento de cada serviço prestado pela PRF, incluindo o critério de priorização no atendimento.

Além da priorização no atendimento, que considerou as pessoas com deficiência, não foram localizados outros termos relacionados à pesquisa, ou mesmo alguma forma de comunicação alternativa.

4.2 Canais de Interação da PRF com a Sociedade

4.2.1 Ouvidoria PRF (Plataforma Fala.BR)

O primeiro documento retornado pela Ouvidoria da PRF, após a solicitação das informações, apresentou um indicativo de 22.799 manifestações do total de registros realizados no período pesquisado. Dentro deste mesmo documento, também continha um quantitativo de manifestações distribuídas por canal de entrada. Além disto, o retorno da Ouvidoria registrou também 362 manifestações com as palavras-chave pesquisadas nas 21 consultas realizadas na Plataforma do Fala.BR. Após a separação das manifestações por parte da Ouvidoria da PRF, a pesquisa percorreu a etapa de exploração com base no método Prisma⁸.

Com isso, os dados das 362 manifestações foram copiados e registrados em planilha eletrônica Excel[®] elaborada para esta finalidade e sob a tutela da Ouvidoria da PRF. Nesta planilha foram consideradas algumas informações já retornadas anteriormente pela Ouvidoria e, para o cabeçalho, alguns campos disponíveis no sistema, incluindo algumas perguntas demográficas (Sampieri, Collado & Lucio, 2013). Para as manifestações aderentes à pesquisa, foram coletadas todas as informações necessárias, sendo que as não aderentes, somente o contexto e observação. Ainda dentro do mesmo período de estudo foi realizada a etapa de tratamento e consolidação dos dados de todas as informações obtidas.

Assim, foram verificadas a existência de nove manifestações com duplicidade de demanda registrada e encerradas pela própria Ouvidoria. Desta forma, a quantidade da amostra foi reduzida para 353 manifestações. E, dentro dos 353 registros sem duplicidade, foram constatadas 46 sobreposições de documentos, ou seja, a mesma manifestação com mais de uma palavra-chave em seu conteúdo. Desta forma, a quantidade de manifestações a serem consideradas foi reduzida para 307, sendo 289 não aderentes à pesquisa e 18 aderentes.

Em virtude da quantidade de manifestações não aderentes à pesquisa e para uma melhor classificação dos seus motivos, elas foram agrupadas por similaridade com base no contexto registrado.

Dentro do texto das manifestações não aderentes vale destacar que no grupo “Termo citado em outro contexto”, muitas das palavras-chaves pesquisadas estavam descritas em outro sentido ou

⁸ Conjunto mínimo de itens a serem utilizados em revisões sistemáticas e meta-análises.

até mesmos usando expressões capacitistas. Desta forma, é possível citar algumas delas de ambos os conjuntos: sistema indisponível (“acessibilidade do sistema”), deficiência no sentido de estar ausente ou falha (“a fiscalização é deficiente”, “a legislação é deficiente” ou “a sinalização é deficiente”), muda no sentido de mudança (“muda de cidade” ou “a situação não muda”), muda(o) no sentido ficar em silêncio (“a ligação fica muda” ou “ficou no mudo”); cego no sentido de ausência de visão (“ponto-cego do veículo”); e em diálogos entre os próprios usuários da rodovia ou com servidores (“como se fosse um doente mental”, “se fez de surdo” ou “perguntou se era cego”).

Já nos grupos “Contestação da Autuação”, “Recolhimento de veículo/documento”, “Liberação de veículo/documentos” e “Abordagem/Forma no Atendimento”, alguns usuários por não concordarem com a situação, mencionavam que eram pessoas com deficiência, idoso/ídosa, grávida ou que estavam acompanhadas por pessoas nestas características, ou que precisavam do veículo para si e, ou para àquelas. Outros ainda citaram que não trafegavam em velocidade além da permitida, ou mesmo não faziam ultrapassagens inadequadas devido suas próprias condições físicas, ou por estarem acompanhadas de pessoas com deficiência, ou com necessidades especiais.

Em “Concurso PRF” foram agrupadas todas as manifestações referentes ao concurso da PRF, sejam dúvidas, reclamações ou sugestões neste tema. Para o agrupamento “Denúncias a Terceiros”, o foco era destinado aos maus tratos, crimes ou descumprimento de alguma legislação a terceiros, como o estatuto do idoso, por exemplo. No grupo “Auxílio ao Usuário” foram dúvidas ou solicitações tratadas por telefone ou presencialmente. Também se encontram os elogios à forma que a PRF conduziu algumas situações, como por exemplo, na escolta de uma pessoa grávida ou na busca de uma pessoa com deficiência que estava desaparecida.

Em “Assuntos Internos” estavam os registros que tratavam dos aposentados, pensionistas ou servidores. E, em “Comportamento”, houve reclamação sobre uma viatura (VTR), inclusive de outro órgão, estacionada em vaga reservada a pessoa com deficiência e, também, sobre a insatisfação de um deslocamento de emergência (alarme sonoro e de iluminação vermelha intermitente ligados) realizado por uma VTR.

Em suma, todas as manifestações registradas como não aderentes à pesquisa e agrupadas, não apresentaram nenhum relacionamento direto com à acessibilidade das pessoas com deficiência.

Já sobre as manifestações com o conteúdo aderente ao estudo, ao todo foram verificados 18 registros, sendo um em 2018, cinco em 2019, quatro em 2020, cinco em 2021 e três em 2022, todos de Pessoas Físicas. Em relação aos tipos de manifestações, oito foram Reclamações, sete Solicitações, duas Sugestões e uma Denúncia. E, sobre os canais utilizados pelos usuários para fazerem estes registros, 11 delas foram pela Internet, quatro via e-mail, duas por telefone e uma de forma presencial.

Ao buscar avaliar o perfil sociodemográfico dos usuários, não foi possível estabelecer este tipo de análise com base nos dados coletados, visto que a maioria das 18 manifestações estavam com as informações pretendidas vazias.

Por fim, para permitir um diálogo com a literatura do trabalho, as manifestações aderentes à pesquisa também foram agrupadas pelo contexto de seus registros: (i) atendimento a distância; (ii) prioridade na requisição; (iii) atendimento presencial; (iv) infraestrutura; e (v) comunicação institucional.

Apesar da Ouvidoria ser um canal de comunicação que permite a participação mais ativa dos usuários junto ao órgão, diferente um pouco do próximo canal analisado, não foram avaliadas algumas questões como por exemplo, a acessibilidade da Plataforma Fala.BR, a existência de servidores capacitados em Libras, ou mesmo outras formas alternativas para as pessoas com deficiência se comunicarem com a Ouvidoria.

4.2.2 Canal PRF Brasil (YouTube®)

Após a execução do *Channel Info*, a descrição apresentada sobre o canal da PRF é que ele foi publicado em 2012, sendo o canal oficial do Órgão para divulgação de vídeos institucionais, ocorrências e campanhas. Além disto, o canal possuía até aquele momento, 34 vídeos disponíveis, 129 mil assinaturas e 552.866 visualizações. Em relação aos comentários dos vídeos, eles estavam desativados. Com isto, não foi possível avaliar se havia alguma manifestação referente ao contexto de acessibilidade. Já para o *Video List* foi criado uma lista de informações e estatísticas dos vídeos publicados no canal. Desta forma, como se tratava de analisar a existência de certas funcionalidades, proposta pelo instrumento sugerido pela SMPED (2019), todos os vídeos foram assistidos de forma detalhada pelo próprio pesquisador, sendo que, para auxiliar na organização e estatísticas dos dados coletados, foi utilizada a planilha eletrônica Excel®. Os vídeos tiveram seus registros de publicação datados entre os anos de 2020 e 2022: cinco em 2020; 16 em 2021 e 13 em 2022.

De acordo com os critérios avaliados, dos 34 vídeos disponíveis e analisados, somente um atendeu pelo menos um dos critérios propostos pelo instrumento. Especificamente em relação ao controle de som, todos os 34 utilizaram o padrão próprio do YouTube®, sendo 33 na dimensão proposta pelo instrumento e, somente um deles com a opção Liga/Desliga para o som e Pausar/Continuar para o vídeo. Já sobre as informações das alternativas textuais foram consideradas a existência ou não de legendas, uma vez que os textos de apoio na página de cada vídeo apresentavam somente um resumo do conteúdo e não sua transcrição na íntegra. Neste caso, somente um vídeo apresentou legenda própria. Nos demais, 25 permitiram a utilização do *closed caption*⁹ disponível no próprio YouTube®, quatro não possuíam nenhuma legenda e, os outros quatro restantes, tinham somente conteúdos informativos visíveis na tela.

Em pesquisa realizada com Instituições de Ensino Superior públicas, que possuem o foco diretamente na educação, Freire, Paiva e Mattos Fortes (2020) registraram que esta prática de geração de legendas em vídeo continua limitada na maioria delas. Desta forma, por se tratar de um recurso não tão eficaz (Siqueira & Paula Silva, 2013), os 33 vídeos foram classificados como ausentes de textos na Tabela 30, visto que dependem de recursos externos da sua produção pela instituição.

Desta forma, não foi realizada uma verificação mais profunda dos vídeos, a fim de avaliar se as legendas e a audiodescrição estariam conforme os padrões recomendados pela legislação vigente. Da mesma forma que, não foi avaliado o controle de vídeo/áudio do próprio YouTube®, por se entender que se trata de um recurso padrão da ferramenta. Estudos futuros podem avaliar se estas opções de controle de áudio/vídeo dentro da plataforma atendem o conceito de acessibilidade.

4.3 Acessibilidade das Pessoas com Deficiência nos Regimentos Internos e nos Planejamentos Estratégicos da PRF

4.3.1 Estratégia e Acessibilidade das PcD nos Regimentos Internos da PRF

Após ter sido realizada a coleta dos regimentos internos na Biblioteca Digital do Ministério da Justiça e Segurança Pública, foi possível construir os relacionamentos das portarias com suas respectivas revogações e/ou alterações. Para isto, foram resgatadas oficialmente 13 portarias entre os anos de 1991 e 2018, sendo 10 delas publicadas pelo MJ, duas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) e uma pelo Ministério da Segurança Pública (MSP).

⁹ Funcionalidade que permite gerar legendas automáticas a partir do áudio disponível num vídeo, sendo este recurso ativado diretamente pelo usuário (Siqueira & Paula Silva, 2013).

Com base nos resumos obtidos dos conteúdos analisados, foi possível consolidar as diversas políticas citadas nos regimentos publicados desde 1991 a 2018, todavia, sem nenhum termo relacionado à acessibilidade.

Considerando que o Decreto n. 10.829/2021 registra no inciso I do artigo 11, que a edição do regimento interno é opcional, não foram localizados outros documentos publicados recentemente. Assim, para obter mais dados para este tipo de análise, os planejamentos estratégicos e seus artefatos serão vistos no próximo tópico.

4.3.2 Estratégia e Acessibilidade das PcD nos Planejamentos Estratégicos da PRF

A construção dos relacionamentos dos planejamentos estratégicos com suas referências partiu da publicação no site da PRF. Com base nesta extração, foi possível verificar uma linha do tempo com quatro atualizações dos planejamentos estratégicos até o momento. Estes documentos coletados foram analisados, a fim de verificar a existência de palavras, ações ou políticas compatíveis ao tema estudado.

Em virtude de os resultados terem sido um pouco insatisfatórios, a busca no SEI foi ampliada para outros documentos relacionados ao plano estratégico que surgiram durante a coleta anterior. Desta forma, tendo em vista que as informações coletadas posteriormente foram suficientes para realizar as discussões, não foram pesquisados outros documentos neste contexto.

4.3.3 Estratégia e Acessibilidade das PcD na Infraestrutura Predial da PRF

Os Laudos de Acessibilidade e Planos de Trabalho das edificações, que estão sob a administração da PRF, estão disponíveis no Portal de PRF na Internet. Assim, foram acessadas todas as 29 unidades da PRF indicadas no painel. Todavia, somente cinco tiveram seus Laudos e Planos de Trabalho divulgados. Ao avaliar com mais detalhes os documentos publicados, eles foram elaborados por empresas contratadas para esta finalidade, sendo que o Plano de Trabalho apresentava as diretrizes, metodologia e o plano de ação para avaliar a acessibilidade nos ambientes internos, externos e os acessos para se chegar às localidades pertencentes a cada Superintendência. Para isto, as empresas consideraram a legislação específica e normas sobre acessibilidade.

Já os Laudos de Acessibilidade são os relatórios gerados a partir dos diagnósticos obtidos pelas avaliações realizadas nos locais indicados nos Planos de Trabalho e seguindo as diretrizes estabelecidas neles. Conforme descrito no “Manual de Adaptações de Acessibilidade” a utilização do Laudo Padrão de Acessibilidade visa orientar os profissionais de engenharia e arquitetura na elaboração destes diagnósticos (MMFDH, 2021b).

Dentro de um dos laudos avaliados, após proceder com a avaliação, a empresa apresenta uma recomendação para o que foi constatado (PRF, 2021d), inclusive, para um balcão de atendimento de uma UOP avaliada. Para este caso, o relatório apontou que o dimensionamento do balcão não atende as exigências mínimas (PRF, 2021d). Ainda segundo este documento (PRF, 2021d), os “balcões de atendimento acessíveis devem possuir superfície com largura mínima de 0,90 m e altura entre 0,75 m e 0,85 m do piso acabado, assegurando-se largura livre mínima sob a superfície de 0,80 m.”. E, na parte final deste laudo específico, a empresa faz suas considerações finais e apresenta uma análise crítica da avaliação realizada.

Em outro documento analisado, foram apontados obstáculos ou ausência de rampas nas calçadas, bem como barreiras urbanísticas para acessar uma unidade administrativa da PRF (PRF, 2021c). Já em outra unidade administrativa da PRF foi possível verificar no relatório a existência de rampa de acesso e de vaga reservada para “cadeirante” (PRF, 2021e).

Diante do que foi coletado e por se tratar de empresas diferentes, observou-se padrões distintos na elaboração dos Planos de Trabalho e na confecção dos Laudos de Acessibilidade que foram publicados. Todavia, como o objetivo desta coleta era somente avaliar a existência do tema de acessibilidade no que se refere às edificações da PRF, não foi realizada uma análise mais profunda nos documentos disponíveis no site.

5 DISCUSSÕES DO RESULTADOS

5.1 Sobre os Serviços Prestados pela PRF aos Usuários

No geral, a Carta de Serviços da PRF atende aos preceitos normativos e teóricos para sua construção. Todavia, observa-se que ela não se relaciona ainda com o tema de acessibilidade conforme apresentado na literatura, uma vez que não registra os canais de comunicação alternativos para o atendimento das pessoas com deficiência e, também, nem apresenta a Carta de Serviços em outros tipos de formatos.

5.2 Sobre os Canais de Interação da PRF

Sobre a Ouvidoria, Biagini e Gomes (2013), MPOG (2014a) e Biagini *et al.* (2021), descrevem este canal como sendo um interlocutor do órgão com a sociedade, onde é possível o usuário registrar suas manifestações, como por exemplo, reclamações, dúvidas e elogios, acerca dos serviços públicos prestados pela organização pública. Neste contexto, a Ouvidoria da PRF se enquadra nestas características, como sendo este canal estabelecido dentro do Órgão para esta finalidade (PRF, 2013). Todavia, as manifestações coletadas na Ouvidoria da PRF tinham o intuito de avaliar as percepções dos usuários no que tange ao tema da acessibilidade para os serviços prestados pela PRF, e não verificar a acessibilidade do próprio canal. Entretanto, como os serviços prestados pela Ouvidoria da PRF também estão descritos na Carta de Serviços ao Usuário da PRF, ratifica-se a ausência de canais e formas de comunicação alternativas para se comunicar com a Ouvidoria do órgão.

Já sobre os vídeos publicados pelo Órgão em seu Canal PRF Brasil no *YouTube*[®], os resultados obtidos pela análise realizada, utilizando o instrumento de avaliação proposto, foram insatisfatórios. Isto aconteceu porque os vídeos institucionais da PRF ainda não contemplam as recomendações estabelecidas pela legislação vigente para divulgação de materiais audiovisuais, como a janela com intérprete em Libras e a audiodescrição. Com isso, a ausência de elementos de acessibilidade pode se enquadrar nas mesmas barreiras comunicacionais e do capacitismo registrados anteriormente na Carta de Serviços da PRF. Já sobre a subtítulo também prevista em lei, com exceção de um único vídeo produzido pela PRF, os demais eram nativos da própria plataforma do *YouTube*[®], quando existia esta possibilidade de ativá-la por meio do *closed caption*.

5.3 Sobre a Acessibilidade das Pessoas com Deficiência nos Regimentos Internos e nos Planejamentos Estratégicos da PRF

No geral, apesar de algumas documentações terem registradas ações, no que foi considerado na pesquisa como promover a acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços prestados pela PRF, as próprias competências das áreas para este tema, não foram explícitas em nenhum momento no regimento interno. Da mesma forma, isto também ocorreu para os planejamentos estratégicos da PRF e seus artefatos publicados.

Por fim, ressalta-se que, por limitação da pesquisa no âmbito da acessibilidade de pessoas com deficiência aos serviços prestados pela PRF, somente foi considerado o conceito mais amplo e institucional do Órgão, deixando ausente os pormenores de cada serviço ou mesmo, das especificidades de cada local de atendimento. Desta forma, futuras pesquisas podem explorar com

mais detalhes se determinados serviços podem demandar mais infraestruturas físicas ou gerar novas solicitações a partir de um atendimento realizado.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PROPOSIÇÕES

A pesquisa teve como objetivo geral analisar como a acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos tem sido promovida no Brasil, a partir da experiência da Polícia Rodoviária Federal. Por meio dos objetivos específicos, o trabalho apresentou alguns aspectos teóricos, conceituais e normativos sobre acessibilidade, pessoas com deficiência, capacitismo, administração pública, serviço público, planejamento estratégico e carta de serviços, além de registrar como o tema de acessibilidade aos serviços públicos vem sendo tratado pela Administração Pública brasileira, ao trazer experiências de outras organizações públicas

A pesquisa também descreveu quais são os serviços prestados pela PRF aos usuários e de que forma isto ocorre, bem como apresentou dois tipos de canais de interação que o Órgão tem junto à sociedade, inclusive como o tema de acessibilidade das pessoas com deficiência está sendo considerado dentro do planejamento estratégico da PRF.

Neste contexto, após discutir os resultados obtidos, o trabalho se propôs a apresentar algumas ações para promover a acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos prestados pela PRF. Assim, como forma de auxiliar a PRF com a pesquisa realizada, a Tabela 1 registra algumas proposições levantadas.

Tabela 1 - Resumo das Proposições

Indicativo	Proposição
Carta de Serviços ao Usuário da PRF	<ul style="list-style-type: none"> • Publicar e disponibilizar a Carta de Serviços em outros formatos, como por exemplo, em áudio, vídeo com legenda em Libras, Braile e, também em linguagem simples; • Informar os canais de comunicação alternativos, bem como, quais são eles e as unidades aptas a realizarem este tipo de comunicação.
Ouvidoria da PRF e Atendimento nas unidades (inclusive o “191”)	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar canais e formas de comunicação alternativos, inclusive servidores capacitados, que possam se comunicar também em Libras, presentes nas unidades para o atendimento presencial ou a distância, ou nesta impossibilidade, que sejam adotadas tecnologias assistivas de intermediação.
Fala.BR (CGU) e Sistemas da PRF/Site	<ul style="list-style-type: none"> • Integração com a API “Pessoa com Deficiência” do programa “Conecta gov.br”
Materiais audiovisuais	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar janela com intérprete em Libras, audiodescrição e subtítulo, ou versões distintas com elementos de acessibilidade.
Eventos	<ul style="list-style-type: none"> • Para eventos transmitidos on-line, a mesma proposição anterior; • Disponibilizar servidores intérpretes em Libras para os convidados, guias para as pessoas com deficiência visual, sinalizações em linguagem simples e em Braile e, as áreas de circulação contendo sinalização tátil e em Braile em toda a infraestrutura do evento.
Infraestrutura	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilizar os laudos e planos de trabalho das unidades faltantes; • Publicar o Manual de Infraestrutura Predial, revogado até o momento.
Gestão Estratégica	<ul style="list-style-type: none"> • Desenvolver uma política de acessibilidade para as pessoas com deficiência, englobando toda a estrutura da PRF e seus <i>stakeholders</i>. • Ajustar o planejamento estratégico considerando a temática de acessibilidade das pessoas com deficiência em seus objetivos e metas a serem alcançados, bem como os indicadores para medir e controlar como as barreiras de acessibilidade estão sendo quebradas e o capacitismo mitigado; • Refletir as mudanças nos Planos Diretores e Táticos e, nos demais artefatos, inclusive projetado no Mapa Estratégico e na Cadeia de Valor.

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Com base nas diversas proposições apresentadas na Tabela 1, recomenda-se num primeiro momento, assim como já ocorre em outros órgãos, que seja criada uma unidade responsável por esta temática de acessibilidade das pessoas com deficiência dentro da PRF, até que este assunto seja internalizado na cultura do órgão, inclusive, para abranger também as necessidades dos próprios servidores e terceirizados nestas condições e, que não foram tema desta pesquisa, apesar de terem sido observadas algumas manifestações sobre este assunto.

Como atualmente há frentes internas que já tratam da acessibilidade das pessoas com deficiência e, que atuam de forma individual sem se conectarem entre si, esta unidade será fundamental na elaboração e manutenção desta política de acessibilidade, além de fazer a orquestração junto às demais áreas temáticas da PRF, a fim de fomentar ações internas e externas, sendo que para estas, Acordos de Cooperação Técnica podem ser relevantes.

Espera-se com esta pesquisa que, além da PRF revisar suas estratégias sobre acessibilidade das pessoas com deficiência, a fim de fomentar políticas públicas nesta área, outras organizações públicas e privadas no Brasil também considerem a proposta, inclusive que, outros pesquisadores utilizem este trabalho como base de estudo para alavancar novas pesquisas e lacunas abertas aqui.

E como resultado, que as pessoas com deficiência, muitas vezes invisíveis não somente na sociedade, mas diante do próprio Estado por meio das suas estruturas, possam exercer seus direitos e liberdades individuais, não exclusivamente para os serviços públicos prestados pela PRF, mas também para outros órgãos da Administração Pública brasileira.

REFERÊNCIAS

- Abrucio, F. L. (1997). O impacto do modelo gerencial na administração pública: um breve estudo sobre a experiência internacional recente.
- Abrucio, F. L., & Loureiro, M. R. (2018). Burocracia e ordem democrática: desafios contemporâneos e experiência brasileira.
- Abud, J. V. T., & Costa, M. H. A. (2020). Teoria da acessibilidade em um roteiro de audiodescrição do filme amigo inesperado. *Texto & Metatexto*, 90.
- Abu-Merhy, N. F. (1948). Plano para elaboração de regimento interno. *Revista do Serviço Público*, 2(3 e 4), 41-45.
- Agência Senado. (2020). *Capacitismo: subestimar e excluir pessoas com deficiência tem nome*.
- Alves, L. E. P. (2020). A Teoria da Acessibilidade e suas implicações para a leitura do texto antigo. *Revista Diálogos*, 8(2), 98-119.
- Andrews, K. R. (1984). The concept of corporate strategy.
- Araújo, F., de & Gonçalves, C. A. (2011). O processo de formulação e implementação de planejamento estratégico em instituições do setor público. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria*, 4(3), 458-476.
- Araújo, S. M. L. de (2008). Serviços públicos: morte ou renascimento? *Raízes Jurídicas*, 4(2).
- Ariel, M. (2001). Accessibility theory: An overview. *Text representation: Linguistic and psycholinguistic aspects*, 8, 29-87.
- Ariel, M. (2014). *Accessing noun-phrase antecedents (rle linguistics b: Grammar)*. Routledge.
- Baer, M. D., Matta, F. K., Kim, J. K., Welsh, D. T., & Garud, N. (2018). It's not you, it's them: Social influences on trust propensity and trust dynamics. *Personnel Psychology*, 71(3), 423-455.
- Baldin, N., & Munhoz, E. M. B. (2011). Educação ambiental comunitária: uma experiência com a técnica de pesquisa snowball (bola de neve). *REMEA - Revista Eletrônica do Mestrado em Educação Ambiental*, 27.

- Baptista, A. H. N. (2010). *Proposição da Teoria da Acessibilidade Efetiva com plano de verificação para estruturas de circulação de pedestre*. (Tese de Doutorado).
- Barbetta, P. A. (2019). *Estatística aplicada às ciências sociais*. Ed. UFSC. 9.
- Bardin, L. (2011). *Análise de conteúdo*. São Paulo: Ed. Revista e ampliada.
- Barney, J. B., & Hesterly, W. S. (2007). *Administração estratégica e vantagem competitiva*. Pearson Prentice Hall.
- Biagini, L., & Gomes, M. L. (2013). Ouvidoria: uma reflexão como instrumento de controle. *Revista dos Mestrados Profissionais*, 2(1).
- Biagini, L., Leite, R. M. O, Araújo, J. F. F. E., Dourado, D. C. P. (2021). *Legitimidade organizacional: uma conceptualização para a ouvidoria pública*. XXIV SEMEAD Seminários em Administração.
- Biduski, G. M., Lunardi, M., Rossato, M., Bertoli, J., Rocha Freitas, C., & Seron, B. B. (2021). Barreiras e facilitadores percebidos por pessoas com deficiência praticantes de esportes. *Kinesis*, 39(1).
- Bresser-Pereira, L. C. (1996a). Da administração pública burocrática à gerencial. *Revista do Serviço Público*, 120(1), 391-410.
- Bresser-Pereira, L. C. (1996b). *Administração pública gerencial: estratégia e estrutura para um novo Estado* (Vol. 9). Enap.
- Bresser-Pereira, L. C. (1999). Reflexões sobre a reforma gerencial brasileira de 1995. *Revista do Serviço Público*, 50(4), 5-29.
- Bresser-Pereira, L. C. (2007). Burocracia pública e classes dirigentes no Brasil. *Revista de Sociologia e Política*, 9-30.
- Bresser-Pereira, L. C. (2008). O modelo estrutural de gerência pública. *Revista de Administração Pública*, 42, 391-410.
- Bryson, J. M. (2011). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement*. John Wiley & Sons.
- Campbell, F. A. K. (2008). Exploring internalized ableism using critical race theory. *Disability & society*, 23(2), 151-162.
- Campbell, F. A. K. (2009). *Contours of ableism: The production of disability and abledness*. Palgrave Macmillan.
- Carvalho-Freitas, M. N., & Marques, A. L. (2007). A diversidade através da história: a inserção no trabalho de pessoas com deficiência. *Organizações & Sociedade*, 14, 59-78.
- Cinto, L. J., & Prado, E. F. (2018). Acessibilidade na web com foco em deficiência auditiva.
- Controladoria-Geral da União. (2020). *Manual do Fala.BR – Módulo Acesso à Informação – Guia do Usuário*. Brasília, DF.
- Corenblum, B., & Annis, R. C. (1987). Racial identity and preference in Native and White Canadian children. *Canadian Journal of Behavioural Science/Revue canadienne des sciences du comportement*, 19(3), 254.
- Costa Schier, A. R., & Bertotti, B. M. (2019). Os direitos dos usuários de serviços públicos: uma análise da Lei nº 13.460/17 e de seus preceitos. *Revista do Direito*, (58), 113-130.
- Costa, F. L. (2009). Bases Teóricas e conceituais da reforma dos anos 1990: crítica do paradigma gerencialista. *Revista Brasileira de Administração Política*, 2(2), 79.
- Costa, L. S. (2020). A vida da pessoa com deficiência: Reflexões legadas do distanciamento social. *Diálogos sobre acessibilidade, inclusão e distanciamento social: Territórios existenciais na pandemia*, 10-11.

- Coutinho, M. J. V. (2000). Administração pública voltada para o cidadão: quadro teórico-conceitual. *Revista do Serviço Público*, 51(3), 40-73.
- Cretella, J., Jr. (1990). *Administração indireta brasileira*. Forense.
- Cruz, V. V., Silva, H. F., Pinto, E. G., Figueiredo, N. M. A., Sé, A. C. S., Fernandes, E. M., & Machado, W. C. A. (2020). Barreiras de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida: revisão integrativa. *Research, Society and Development*, 9(4), e168943053-e168943053.
- Di Pietro, M. S. Z. (2018). *Direito administrativo*. Forense.
- Diniz, D. (2007). *O que é deficiência*. Brasiliense.
- Diniz, D., Barbosa, L., & Santos, W. R. (2009). Deficiência, direitos humanos e justiça. *Sur. Revista Internacional de Direitos Humanos*, 6, 64-77.
- Doroteu, L. R., Martins, J., & Carvalho, S. M. S. (2017). A capacitação de profissionais para o atendimento da pessoa com deficiência auditiva: a inclusão social e promoção de direitos humanos. *Negócios Projeção*, 8(2), 168-178.
- Escola Nacional de Administração Pública. (2017a). *Portaria ENAP n. 180, de 25 de julho de 2017*. Institui o Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência na Fundação Escola Nacional de Administração Pública – Enap.
- Escola Nacional de Administração Pública. (2017b). *Programa de inclusão de pessoas com deficiência*.
- Escola Nacional de Administração Pública. (2020). *Portaria ENAP n. 310, de 21 de setembro de 2020*. Institui o Comitê de Inclusão no âmbito da Fundação Escola Nacional de Administração Pública – Enap.
- Escola Nacional de Administração Pública. (2022a). *Introdução à Libras*. Brasília: Fundação Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).
- Escola Nacional de Administração Pública. (2022b). *Catálogo de Cursos*. Brasília: Fundação Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).
- Freire, A. P., Castro, M. D., & Mattos Fortes, R. P. (2009). Acessibilidade dos sítios web dos governos estaduais brasileiros: uma análise quantitativa entre 1996 e 2007. *Revista de Administração Pública*, 43, 395-414.
- Freire, A. P., Paiva, D. M. B., & Mattos Fortes, R. P. (2020). Acessibilidade Digital Durante a Pandemia da COVID-19-Uma Investigação sobre as Instituições de Ensino Superior Públicas Brasileiras. *Revista Brasileira de Informática na Educação*, 28, 956-984.
- Freitas Chagas, C. M., & Ferreira, L. A. M. (2014). Conselho nacional do Ministério Público e a pessoa com deficiência. *Revista Jurídica da Escola Superior do Ministério Público de São Paulo*, 4, 11-22.
- Frooman, J. (1999). Stakeholder influence strategies. *Academy of management review*, 24(2), 191-205.
- Gabrilli, M. (2016). LBI - Lei Brasileira de Inclusão. *Guia digital sobre a LBI*.
- Galindo, N. M., Neto, Sá, G. G. D. M., Pereira, J. D. C. N., Barbosa, L. U., Barros, L. M., & Caetano, J. Á. (2021). Informações sobre COVID-19 para surdos: análise de vídeos do youtube em língua brasileira de sinais. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 74.
- Gasparido, M. (2014). Políticas públicas de inclusão de pessoas com deficiência. *Revista Direito e Liberdade-RDL-ESMARN-v*, 16(2), 111-134.
- Gesser, A. (2018). *LIBRAS? que língua é essa: crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda*. Parábola Editorial. São Paulo, SP.
- Gil, A. C. (2019). *Como elaborar projetos de pesquisa*. 4, p. 175. São Paulo: Atlas.

- Gilbert, G. R., Nicholls, J. A. F., & Roslow, S. (2000). A mensuração da satisfação dos clientes do setor público. *Revista do Serviço Público*, 51(3), 28-39.
- Giupponi, L. (2021). Deficiência e Preconceito: Expressões do capacitismo em discursos humorísticos. *Intercom – Sociedade Brasileira de Estudos Interdisciplinares da Comunicação*. 44º Congresso Brasileiro de Ciências da Comunicação.
- Governo do Distrito Federal. (2015). *Guia para elaboração de regimento interno das Secretarias de Estado do Governo do Distrito Federal*.
- Hax, A. C. (1990). Redefining the concept of strategy and the strategy formation process. *Planning review*.
- Ingram, D. R. (1971). The concept of accessibility: a search for an operational form. *Regional studies*, 5(2), 101-107.
- Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2012). *Censo demográfico 2010*. Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Brasil. Rio de Janeiro: IBGE.
- Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. (2015). *Código das melhores práticas de governança corporativa*. 5. ed. São Paulo: IBGC.
- Johnson, G., Scholes, K., & Whittington, R. (2011). *Fundamentos de estratégia*. Bookman Editora.
- Juruena, C. G., & Valle, V. C. L. L. (2021). O usuário do serviço público e a aplicação da Lei 13.460/2017 sob o enfoque dos Poderes Executivo e Judiciário. *Sequência (Florianópolis)*, 42.
- Kaplan, R. S., & Norton, D. P. (2017). *Mapas estratégicos: convertendo ativos intangíveis em resultados tangíveis*. Alta Books Editora.
- Kaplan, R. S., Norton, D. P., & Barrows, E. A. (2008). Developing the strategy: Vision, value gaps, and analysis. *Balanced scorecard report*, 10(1), 1-5.
- Keller, Coletivo Feminista Helen. (2020). Feminismo e mulheres com deficiência. *Diálogos sobre acessibilidade, inclusão e distanciamento social: Territórios existenciais na pandemia*. 37-38.
- Koenig, J. G. (1980). Indicators of urban accessibility: theory and application. *Transportation*, 9(2), 145-172.
- Lara, R. D., & Gosling, M. D. S. (2016). Um modelo de gestão do relacionamento entre os cidadãos e a administração pública. *REAd. Revista Eletrônica de Administração (Porto Alegre)*, 22, 333-362.
- Le Vine, S., Lee-Gosselin, M., Sivakumar, A., & Polak, J. (2013). A new concept of accessibility to personal activities: Development of theory and application to an empirical study of mobility resource holdings. *Journal of Transport Geography*, 31, 1-10.
- Lima, C. C., Rocha, A.P. (2020). Breves considerações sobre o capacitismo (ableism) e seus reflexos na efetividade da convenção dos direitos da pessoa com deficiência no Brasil. *A efetivação da Convenção dos Direitos da Pessoa com Deficiência no Brasil: 5 anos do Estatuto da Pessoa com Deficiência*. CMDPD – Conselho Municipal dos Direitos da Pessoa com Deficiência de Londrina.
- Lopes, P. (2019). Deficiência como categoria analítica: Trânsitos entre ser, estar e se tornar. *anuário antropológico*, 44(1), 67-91.
- Magnabosco, M. D. B., & Souza, L. L. (2019). Aproximações possíveis entre os estudos da deficiência e as teorias feministas e de gênero. *Revista Estudos Feministas*, 27.
- Magretta, J. (2019). *Entendendo Michael Porter: o guia essencial da competição e estratégia*. Alta Books Editora.

- Mainieri, C. M. P., Camargo, I. J., Santos, I. B., & Guarinello, A. C. (2022). Análise das postagens em torno de surdez e educação realizadas na plataforma Youtube®, durante o período de pandemia decorrente da COVID-19. *Revista Educação Especial*, e30-1.
- Marcelino, G. F. (2002). Planejamento estratégico no setor público: uma experiência no Palácio do Planalto. *Revista do Serviço Público*, 53(4), 107-124.
- Martín, M. T. (2017). Capacitismo (Ableism). *Barbarismos queer y otras esdrújulas*, 73-81.
- Martín, M. T. (2021). Afrontando el capacitismo desde la diversidad funcional. *Dilemata*, (36), 69-85.
- Martins, G. A. (2008). Estudo de caso: uma reflexão sobre a aplicabilidade em pesquisa no Brasil. *Revista de Contabilidade e Organizações*, 2(2), 9-18.
- Matta, I. B., Ferreira, M. A. M., & Silva, E. A. (2014). Políticas públicas no setor de saúde: mudanças, tendências e desafios sob a perspectiva da administração pública. *RAHIS-Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde*, 11(1).
- McRuer, R. (2006). *Crip theory: Cultural signs of queerness and disability*. NYU press.
- Medauar, O. (1992). Serviço público. *Revista de Direito Administrativo*, 189, 100-113.
- Medeiros, P. H. R. (2006). Do modelo racional-legal ao paradigma pós-burocrático: reflexões sobre a burocracia estatal. *Organizações & Sociedade*, 13, 143-160.
- Meirelles, H. L. (2016). *Direito administrativo brasileiro*. Malheiros.
- Mello, A. G. (2014). *Gênero, deficiência, cuidado e capacitismo: uma análise antropológica de experiências, narrativas e observações sobre violências contra mulheres com deficiência* (Dissertação de Mestrado).
- Mello, A. G. (2016). Deficiência, incapacidade e vulnerabilidade: do capacitismo ou a preeminência capacitista e biomédica do Comitê de Ética em Pesquisa da UFSC. *Ciência & saúde coletiva*, 21, 3265-3276.
- Mello, A. G. (2018). Politizar a deficiência, aleijar o queer: algumas notas sobre a produção da hashtag#ÉCapacitismoQuando no Facebook. *Desigualdades, gêneros e comunicação*, 125-142.
- Mello, A. G., Fernandes, F. B., & Grossi, M. P. (2013). Entre pesquisar e militar: engajamento político e construção da teoria feminista no Brasil. *Revista Ártemis*, 15(1).
- Mello, L. S., & Cabistani, L. G. (2019). Capacitismo e lugar de fala: repensando barreiras atitudinais. *Revista da Defensoria Pública do Estado do Rio Grande do Sul*, (23), 118-139.
- Mello, N. F., Pereira, É. L., Pereira, V. O. D. M., & Santos, L. M. P. (2021). Cases of violence against people with disabilities notified by Brazilian health services, 2011-2017. *Epidemiologia e Serviços de Saúde*, 30.
- Ministério da Economia. (2019). *Modelo de Acessibilidade - eMAG, Acessibilidade Digital, Inclusão Digital*.
- Ministério da Justiça e Segurança Pública. (2022). *Portaria MJSP n. 161, de 5 de setembro de 2022*. Regulamenta a Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e Segurança Pública e detalha o Quadro Demonstrativo dos Cargos Comissionados Executivos e das Funções Comissionadas Executivas, do Anexo II ao Decreto nº 11.103, de 24 de junho de 2022. Brasília. DF.
- Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. (2021a). *Atende Libras*.
- Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. (2021b). *Manual de Adaptações de Acessibilidade*.
- Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. (2022). *Centrais de Interpretação de Libras*.

- Ministério da Segurança Pública. (2018). *Portaria MSP n. 224, de 5 de dezembro de 2018*. Aprova o Regimento Interno da Polícia Rodoviária Federal. Brasília. DF.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (2009). Secretaria de Gestão (SEGES). Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública). *Carta de Serviços ao Cidadão*. Brasília: MPOG, SEGES, Versão 1.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (2014a). Secretaria de Gestão Pública (SEGEP). Programa GesPública. *Carta de Serviços ao Cidadão: Guia Metodológico*. Brasília: MPOG, SEGEP. Versão 3.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (2014b). Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI). *eMAG - Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico*. Brasília: MPOG, SLTI.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (2015). Secretaria do Patrimônio da União (SPU). *Manual de acessibilidade para prédios públicos: guia para gestores*. Brasília, DF.
- Mintzberg, H. (2007). *Ascensão e queda do planejamento estratégico*. Bookman editora.
- Mintzberg, H., Ahlstrand, B., & Lampel, J. (2010). *Safári da estratégia: um roteiro pela selva do planejamento estratégico*. Bookman Editora.
- Morais, G. A. (2020). Modelo de papel de trabalho para auditar a acessibilidade de prédios públicos a pessoas portadoras de deficiência. *Revista Controle: Doutrinas e artigos*, 18(1), 316-341.
- Nasu, V. H., Borges, Y. M., & Silva, B. G. (2022). O Perfil dos Solicitantes dos Pedidos de Acesso à Informação: Análise com os Dados da Plataforma Fala. BR de 2012 a 2021. *Revista da CGU*, 14(25).
- Nunes, E. A., Jr., Veiga, R. T., & Gonçalves, M. A. (2019). *A Carta de Serviços e a Abordagem de Serviço Público Dominante: um estudo de caso na Polícia Rodoviária Federal*. Anais do XLIII Encontro da EnANPAD.
- Ohlweiler, L. (2018). Vulnerabilidade nos Serviços Públicos Educacionais: o caso do direito à educação das pessoas com deficiência. *Temas polêmicos da jurisdição do Tribunal de Justiça do Rio Grande do Sul*, 4, 111-118
- Oliveira, É. T., Souza, M. B., Omodei, J. D., & Santos, V. L. (2016). Acessibilidade em Vídeos: um estudo em disciplinas de um curso de especialização em educação inclusiva. *Educação, Formação & Tecnologias-ISSN 1646-933X*, 9(1), 58-71.
- Organisation for Economic Co-Operation and Development. (2015). G20/OECD Principles of Corporate Governance, OECD Publishing, Paris, <https://doi.org/10.1787/9789264236882-en>.
- Osborne, S. P., Radnor, Z., & Nasi, G. (2013). A new theory for public service management? Toward a (public) service-dominant approach. *The American Review of Public Administration*, 43(2), 135-158.
- Paiva, J. C. M., Silveira, T. B. H., & Oliveira Luz, J. (2020). Dinâmicas da participação política e estudos da deficiência: representatividade e políticas públicas. *Estudos da Deficiência*, 95.
- Pereira, É. L., Alecrim, C. G. M., Silva, D. F. L., Salles-Lima, A. D., Santos, G. C. G., & Resende, M. C. (2021). Invisibilidade sistemática: pessoas com deficiência e Covid-19 no Brasil. *Interface-Comunicação, Saúde, Educação*, 25.
- Pfeiffer, R. A. C. (2016). Código de defesa do consumidor e serviços públicos: balanço e perspectivas. *Revista de Direito do Consumidor*.
- Pletsch, M. D. (2014). A escolarização de pessoas com deficiência intelectual no Brasil: da institucionalização às políticas de inclusão (1973-2013). *Education Policy Analysis Archives/Archivos Analíticos de Políticas Educativas*, 22, 1-25.

- Poister, T. H., & Streib, G. (2005). Elements of strategic planning and management in municipal government: Status after two decades. *Public administration review*, 65(1), 45-56.
- Polícia Militar do Estado de São Paulo. (2022). *E-SMS*.
- Polícia Rodoviária Federal. (2013). *Instrução Normativa DG n. 15, de 21 de maio de 2013*. Dispõe sobre a estrutura e funcionamento da Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal e dá outras providências. Brasília, DF. Ministério da Justiça. Polícia Rodoviária Federal. Boletim de Serviço nº 37, de 21 de maio de 2013.
- Polícia Rodoviária Federal. (2021a). *Estratégia PRF 2020-2028: Revista da Estratégia*. Edição Revisada. Portaria DG/PRF n. 85, de 9 de fevereiro de 2021.
- Polícia Rodoviária Federal. (2021b). *Instrução Normativa PRF n. 67, de 30 de dezembro de 2021*. Revoga atos normativos. Brasília, DF. Ministério da Justiça e Segurança Pública. Polícia Rodoviária Federal.
- Polícia Rodoviária Federal. (2021c). *Laudo de Acessibilidade da SPRF/PA – Delegacia de Marabá/PA*.
- Polícia Rodoviária Federal. (2021d). *Laudo de Acessibilidade da SPRF/PA – Unidade Operacional (UOP) em Ipixuna/PA*.
- Polícia Rodoviária Federal. (2021e). *Laudo de Acessibilidade da SPRF/SE – Sede da SPRF/SE*.
- Polícia Rodoviária Federal. (2022a). *Carta de Serviços ao Usuário*.
- Polícia Rodoviária Federal. (2022b). *Estratégia PRF 2021-2028: Revista da Estratégia*. Edição Revisada. Portaria DG/PRF n. 273, de 17 de fevereiro de 2022.
- Polícia Rodoviária Federal. (2022c). Portaria DG/PRF n. 752, de 11 de agosto de 2022. Atualiza a Carta de Serviços ao Usuário no âmbito da Polícia Rodoviária Federal (PRF).
- Rede de Acessibilidade na Administração Pública. (2019). *Como construir um ambiente acessível nas organizações públicas*. Brasília. 1.ed.
- Ribeiro, L. C. (2018). Bases para avaliação de acessibilidade em órgãos públicos: *Manual de avaliação de acessibilidade para Auditores Internos*. Brasília. 147 p.
- Rios, C., Pereira, É. L., & Meinerz, N. (2019). Apresentação: perspectivas antropológicas sobre deficiência no Brasil. *Anuário Antropológico*, 44(1), 29-42.
- Rocha, J. A. P., & Duarte, A. B. S. (2012). Diretrizes de acessibilidade web: um estudo comparativo entre as WCAG 2.0 e o e-MAG 3.0. *Inclusão Social*, 5(2).
- Romero, H. H., & Sant'Anna, F. C. C. M. (2014). O papel das ouvidorias na comunicação pública do Poder Judiciário. *Revista do Serviço Público*, 65(2), 185-198.
- Rostelato, T. A. (2015). O Ministério Público em defesa das pessoas com deficiência – Breves reflexões. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)*, 3(1), 272-298.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., & Lucio, M. D. P. B. (2013). *Metodologia de pesquisa*. Porto Alegre: Penso.
- Santos Silva, N. (2022). Surdo, Libras e a PMBA! *Revista PMBA em foco: Ciência Policial e Cidadania*, 1(1).
- Santos, A. R., Costa, J. I. P. D., Burger, F., & Tezza, R. (2019). O papel da ouvidoria pública: uma análise a partir das dimensões funcional, gerencial e cidadã. *Revista do Serviço Público*, 70(4) 630-657.
- Santos, J. C., & Oliveira, S. S. (2010). A importância da administração pública indireta para a prestação do serviço público. *Revista da Faculdade de Administração e Economia*, 1(2), 64-89.
- Santos, S. A. (2015). A implementação do serviço de tradução e interpretação de Libras Português nas universidades federais. *Cadernos de Tradução*, (2), 113-148.

- Santos, S. K. D. S. D. L. (2019). *Usuários surdos e acessibilidade à informação em sítios web do governo brasileiro*. (Tese de Doutorado).
- Sá-Silva, J. R., Almeida, C. D., & Guindani, J. F. (2009). Pesquisa documental: pistas teóricas e metodológicas. *Revista brasileira de história & ciências sociais*, 1(1), 1-15.
- Sebrae-SP. (2015). *Guia de Acessibilidade em Eventos*.
- Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. (2010). *Programa Nacional de Direitos Humanos (PNDH-3)*. Brasília: SDH/PR. 228
- Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. (2013). *Viver sem limite – Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência*. SDH/PR/Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD).
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2019). Portaria n. 28 SEMPED-GAB, de 22 de outubro de 2019. Regulamenta o Decreto Municipal nº 58.997, de 04 de outubro de 2019, no que tange ao estabelecimento de critérios e procedimentos necessários para a concessão do Selo de Acessibilidade Digital.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2020a). *Guia de Direitos e Serviços Públicos para Pessoas com Deficiência na Cidade de São Paulo*. São Paulo, SP: SMPED; Editora Mais Diferenças.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2020b). *Central de Intermediação em Libras (CIL)*.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2020c). *Guia de Comunicação e Eventos Acessíveis*. São Paulo, SP: SMPED; Editora Mais Diferenças.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2021). Notícias. *SMPED amplia postos de atendimento da Central de Intermediação em Libras*.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2022). *Lista de Verificação Manual de Acessibilidade Digital*. Comissão Permanente de Acessibilidade (CPA). São Paulo, SP.
- Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes. (2022). *Sobre o Atende. Serviço de Atendimento Especial - Atende+*. São Paulo Transporte S/A – SPTrans.
- Shimosakai, R. (2012, 21 de agosto). *Guia de Acessibilidade em Eventos promove práticas inclusivas*.
- Silva, L. R. C., & Melo, J. W. R. (2022). As medidas de acessibilidade para pessoas com deficiência no fórum central de Palmas. *Humanidades & Inovação*, 9(8), 126-138.
- Silva, R. L., & Rue, L. A. (2015). A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência. *Revista de Administração Pública*, 49, 315-336.
- Siqueira, A. C. B., & Paula Silva, C. (2013). Dar voz a quem não é ouvido: barreiras enfrentadas pelo surdo no acesso à informação televisiva. *Cadernos da Escola de Comunicação*.
- Siqueira, D., Dornelles, T. G., & Assunção, S. M. (2020). Experienciando capacitismo: a vivência de três pessoas com deficiência. *Estudos da Deficiência*, 145.
- Soares, H. P., Ferreira, S. B. L., & Monte, L. C. (2009). O Selo Não Garante a Acessibilidade. *Internativa Artigos e Negócios*.
- Souza, F. S. R. N., Schmitt, V. G. H., & Parreira, T. J. (2016). A Carta de Serviços ao Cidadão e seus reflexos na prestação do serviço público. *Sistemas & Gestão*, 11(1), 90-100.
- Souza Vieira, R. & Rosa, L. A. (2019). Acessibilidade digital e o direito fundamental à segurança pública para pessoas com deficiência: um estudo sobre a delegacia virtual da Polícia Civil do Estado de Santa Catarina. *Revista de Direito, Governança e Novas Tecnologias*, 5(1), 23-43.

- Tácito, C. (1983). Direito administrativo e direito privado nas empresas estatais. *Revista de Direito Administrativo*, 151, 22-28.
- Teixeira, J. D. F. (1997). A teoria da Consciência de David Chalmers. *Psicologia USP*, 8, 109-128.
- Tribunal de Contas da União. (2012). Acessibilidade nos órgãos públicos federais. Brasília, TCU, Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo.
- Tribunal de Contas da União. (2015). Plano Estratégico do Tribunal de Contas da União 2015-2021.
- Tribunal de Contas da União. (2021). *Relatório Anual de Acessibilidade 2021*. Relatório de Atividades da Assessoria para Inclusão e Acessibilidade da Secretaria-Geral da Presidência do Tribunal de Contas da União (Segepres). Brasília, DF.
- Tribunal Regional Eleitoral do Paraná. (2015). *Plano de Logística Sustentável – PLS: Relatório de Desempenho – 1ª Fase – 2015*.
- Union of the Physically Impaired Against Segregation. (1976). *Fundamental Principles of Disability*. London: UPIAS.
- United Nations. (2019). *Disability and Development Report 2018*. Published by the United Nations New York, New York 10017, United States of America.
- Universidade de Brasília. (2021a). *Relatório de Avaliação de Acessibilidade do Portal da UnB*.
- Universidade de Brasília. (2021b). *Orientações para a promoção da acessibilidade no ensino remoto*. Diretoria de Acessibilidade do Decanto de Assuntos Comunitários (DACES/DAC); Centro de Educação a Distância (CEAD). Universidade de Brasília (UnB).
- Vendramin, C. (2019). Repensando mitos contemporâneos: o capacitismo. *Simpósio Internacional Repensando Mitos Contemporâneos*.
- Vergara, S. C. (2015). *Métodos de pesquisa em administração*. 6. São Paulo: Atlas.
- Vergara, S. C. (2016). *Projetos e relatórios de pesquisa*. São Paulo: Atlas.
- Vieira, C. M., Caniato, D. G., & Yonemotu, B. P. R. (2017). Comunicação e acessibilidade: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde. *Revista Eletrônica de Comunicação, Informação e Inovação em Saúde*, 11(2).
- Werneck, C. (2004). Manual sobre desenvolvimento inclusivo para mídia e profissionais de comunicação.
- Werner, E. F. D. A. (2018). *O processo de revisão na produção escrita e questões de correferência*. (Tese de Doutorado).
- Wolbring, G. (2008). Is there an end to *out-able*? Is there an end to the rat race for abilities? *M/C Journal*, 11(3).
- Woodhams, C., & Danieli, A. (2000). Disability and diversity—a difference too far? *Personnel Review*.
- World Health Organization. (2002). Towards a common language for functioning, disability, and health: ICF. *The international classification of functioning, disability and health*.
- World Health Organization. (2011). *World report on disability 2011*. World Health Organization.
- Yin, R. K. (2016). *Pesquisa qualitativa do início ao fim*. Penso Editora.