



Universidade de Brasília

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

Programa de Pós-Graduação em Administração

Mestrado Profissional em Administração Pública

RICARDO VAN TOL

ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO
BRASIL: UM ESTUDO DE CASO NA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

BRASÍLIA – DF

2022

RICARDO VAN TOL

ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO
BRASIL: UM ESTUDO DE CASO NA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

Dissertação apresentada no curso de Mestrado Profissional (MPA) do Programa de Pós-Graduação em Administração Pública (PPGA) da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas (FACE) da Universidade de Brasília (UnB), como requisito parcial para obtenção do título de Mestre em Administração Pública.

Linha de Pesquisa: Gestão de Políticas Públicas

Orientadora: Profa. Dra. Diana Vaz de Lima

BRASÍLIA – DF

2022

RICARDO VAN TOL

ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AOS SERVIÇOS PÚBLICOS NO
BRASIL: UM ESTUDO DE CASO NA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL

Banca Examinadora:

Prof. Dra. Diana Vaz de Lima (Orientadora)
Universidade de Brasília (UnB)

Prof. Dr. Éverton Luís Pereira (Membro Interno)
Universidade de Brasília (UnB)

Prof. Dr. André Carlos Busanelli de Aquino (Membro Externo)
Universidade de São Paulo (USP)

BRASÍLIA – DF

2022

DEDICATÓRIA

Àqueles que acreditam que nascemos para viver em comunhão ao demonstrar o amor de Deus para com o próximo e dentro do ambiente que estamos inseridos, apesar de sermos seres humanos e suscetíveis a falhas.

Às pessoas que ainda são invisíveis em nossa sociedade e diante do próprio Estado, por meio das suas estruturas. Que possamos romper com este ciclo para que elas possam exercer seus direitos e liberdades individuais em todos os aspectos de um viver sem limites.

À minha irmã Roberta, meu carinho e desculpas por tentar entender sua vida da minha perspectiva.

AGRADECIMENTOS

Ao único Deus e Salvador Jesus Cristo, por ser a fonte de sabedoria, força, amor ao próximo e sustento em minha vida. Sem Ele não estaria nesta Instituição e nem realizando este mestrado. A Ele seja dada toda honra e glória, hoje e sempre!

Aos meus pais, Sebastião (*in memoriam*) e Eunice, que sempre incentivaram eu e minhas irmãs em nossos estudos, apoiando-nos com orações, financeiramente e na disposição em ajudar-nos.

À minha esposa, Giuliana, que tem caminhado ao meu lado durante todo este percurso de 21 anos juntos entre erros e acertos, e me auxiliando em todo o momento.

Aos meus filhos, Daniel e Samuel, por entenderem, dentro de suas compreensões de adolescentes, meus diversos momentos de ausência como pai durante esta jornada.

À minha orientadora Professora Dra. Diana Vaz de Lima, pela paciência, parceria e disposição em sempre ajudar, independente do dia da semana e horário e, além de tudo, por ter acreditado em mim, mantendo sempre firme na mão no arado que lhe foi entregue.

Aos professores Dr. Éverton Luís Pereira e Dr. André Carlos Busanelli de Aquino pelas valiosas contribuições feitas a este estudo e pela participação nas bancas avaliadoras de qualificação e de defesa.

Aos colegas de turma e docentes do PPGA-UnB, pelo conhecimento e experiências compartilhadas e, pelo convívio durante todo o período do curso.

Aos meus chefes, Diego Patriota, Eduardo Muniz, Diogo Paiva e Luciene Damazo, pelo apoio e paciência durante todo o desenvolvimento desse mestrado.

À Inspetora Selma Dias, Ouvidora da PRF, que colaborou com informações relevantes para este estudo, sempre muito solícita em ajudar.

A todos que contribuíram direta ou indiretamente para a realização deste trabalho, todavia não estão nominalmente citados.

E por fim, à Polícia Rodoviária Federal em oportunizar a realização deste Mestrado Profissional, não só a mim, mas aos demais servidores. Que nossas proposições elaboradas em nossas pesquisas, possam ser utilizadas para contribuir para uma instituição que sirva cada vez melhor nossa sociedade.

EPIGRAFE

*Quantas vezes eu pedi uma Escola de Surdo
e você achou melhor uma escola de ouvinte.
Várias vezes eu sinalizei as minhas necessidades e você as ignorou,
colocando as suas ideias no lugar.
Quantas vezes eu levantei a mão para expor minhas ideias e você não viu.
Só prevaleceram os seus objetivos ou você tentava me influenciar com a
história de que a Lei agora é essa...e que a Escola de Surdo não pode existir
por estar no momento da “Inclusão”.*

*Eu fiquei esperando mais uma vez... em meu pensamento...Ser Surdo de
Direito é ser “ouvido”... é quando levanto a minha mão e você me permite
mostrar o melhor caminho dentro de minhas necessidades.
Se você, Ouvinte, me representa, leve os meus ensejos e as minhas
solicitações como eu almejo e não que você pensa como deve ser.
No meu direito de escolha, pulsa dentro de mim: Vida, Língua, Educação,
Cultura e um Direito de ser Surdo.
Entenda somente isso!*

RESUMO

Este estudo tem como objetivo analisar como a acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos tem sido promovida no Brasil, realizando estudo de caso a partir da experiência da Polícia Rodoviária Federal (PRF) cujos dados foram coletados mediante análise documental e de conteúdo de seus regimentos internos, carta de serviços e planos estratégicos, além de manifestações dos usuários junto à Ouvidoria do Órgão e demais canais de interação da PRF junto à sociedade. Os achados da pesquisa mostram que não há na PRF uma política de acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos por ela prestados, nem no âmbito dos seus regimentos internos, cartas de serviços e planos estratégicos, nem em seus canais de interação junto à sociedade. Entre as recomendações apresentadas à luz da literatura sobre o tema como medida de inclusão social e anticapacitista no âmbito do órgão, estão a divulgação da Carta de Serviços da PRF em outros formatos (áudio, vídeo com janela em Libras, Braille etc.) e a disponibilização de canais de comunicação alternativos para que os usuários dos serviços públicos da PRF realizem suas solicitações. Considerando que a Constituição Federal do Brasil assegura que, independentemente da condição física, o Poder Público deve cumprir o seu papel em prestar serviços a todos os usuários dos serviços públicos, recomenda-se que este estudo seja estendido a todos os órgãos da Administração Pública brasileira, visando efetivamente promover a acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos no Brasil.

Palavras-chave: Acessibilidade. Capacitismo. Pessoas com Deficiência. Serviços Públicos. Polícia Rodoviária Federal.

ABSTRACT

This study aims to analyze how the accessibility to public services for people with disabilities has been promoted in Brazil, carrying out a study based on the experience of the Federal Highway Police (PRF), whose data were collected through document analysis and content of its internal by-laws, service charter and strategic plans, as well as manifestations to the Ombudsman and other PRF interaction channels with society. The research findings show that the PRF does not have a policy of accessibility to the public services for people with disabilities, neither within the scope of its internal regulations, strategic plans, nor in its channels of interaction with society. Among the recommendations presented in the light of the literature on the subject as a measure of social inclusion and anti-disability within the scope of the Public Agency, are the dissemination of the PRF Service Charter in other formats (audio, video with subtitles in sign language, Braille etc.) and the provision of alternative communication channels for users of PRF public services to carry out their requests. Considering that the Federal Constitution of Brazil ensures that, regardless of physical condition, the Public Power must fulfill its role in providing services to all users of public services, it is recommended that this study be extended to all parts of the Brazilian Public Administration, aiming to effectively promote the accessibility of people with disabilities to public services in Brazil.

Keywords: Accessibility. Ableism. Disabled People. Public Services. Federal Highway Police.

LISTA DE TABELAS

Tabela 1 - Questionamentos de Baptista sobre acessibilidade	8
Tabela 2 - Matrizes de interpretação sobre a deficiência	10
Tabela 3 - População residente, por tipo de deficiência e grupos de idade – Brasil	12
Tabela 4 - Normas de acessibilidade da ABNT	13
Tabela 5 - Principais teorias do serviço público.....	25
Tabela 6 - Principais critérios para a conceituação do serviço público.....	26
Tabela 7 - Orientações da administração gerencial e a carta de serviços.....	34
Tabela 8 - Delineamento do estudo e desenho da pesquisa.....	47
Tabela 9 - Procedimentos de coletas de dados	47
Tabela 10 - Coleta de dados para verificação manual de acessibilidade em vídeo	51
Tabela 11 - Áreas temáticas da PRF.....	55
Tabela 12 - Competências estabelecidas para as diretorias da PRF	56
Tabela 13 - Serviços singulares da PRF – 2022	60
Tabela 14 - Quantidade de serviços prestados por canal de atendimento	62
Tabela 15 - Serviços por critérios de priorização	62
Tabela 16 - Quantidade de serviços prestados por critério de priorização	64
Tabela 17 - Quantidade de manifestações por tipo (2016-2022).....	65
Tabela 18 - Quantidade de manifestações por canal de entrada (2016-2022).....	65
Tabela 19 - Quantidade de manifestações por palavras-chave (2016-2022).....	65
Tabela 20 - Quantidade de manifestações encerradas por duplicidade	67
Tabela 21 - Quantidade de manifestações com palavras-chave sobrepostas.....	68
Tabela 22 - Quantidade de manifestações com palavras-chave distintas no mesmo registro ..	68
Tabela 23 - Quantidade de manifestações analisadas.....	69
Tabela 24 - Quantidade de manifestações por grupo de não aderência à pesquisa	69
Tabela 25 - Quantidade de manifestações aderentes registradas por ano.....	70
Tabela 26 - Quantidade de manifestações aderentes por tipo	71
Tabela 27 - Quantidade de manifestações aderentes por canal de entrada.....	71
Tabela 28 - Quantidade de manifestações aderentes à pesquisa	72
Tabela 29 - Quantidade de vídeos publicados por ano	74
Tabela 30 - Avaliação dos vídeos por critério	74
Tabela 31 - Avaliação dos vídeos – Legendas	75
Tabela 32 - Regimentos internos publicados da PRF.....	76

Tabela 33 - Conteúdo analisado dos regimentos internos da PRF	77
Tabela 34 - Políticas citadas nos regimentos internos da PRF	82
Tabela 35 - Evolução dos planos estratégicos da PRF	84
Tabela 36 - Análise dos planos e documentos estratégicos da PRF	85
Tabela 37 - Análise de documentos relacionados à estratégia	88
Tabela 38 - Quantidade de laudos e planos de trabalhos publicados	91
Tabela 39 - Unidades da PRF com laudos de acessibilidade publicados	92
Tabela 40 - Resumo das proposições	109

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Trajetória da LBI	16
Figura 2 - Ciclo da invisibilidade	20
Figura 3 - Cadeia de valor de Michael Porter.....	29
Figura 4 - Propósito estratégico e suas influências	30
Figura 5 - Mapa estratégico	31
Figura 6 - BSC como uma etapa do processo na criação de valor	32
Figura 7 - Carta de Serviços e suas dimensões.....	36
Figura 8 - Programa de inclusão de Pessoas com Deficiência da Enap – Eixos de ação	40
Figura 9 - Estrutura básica da PRF	58
Figura 10 - Fluxo de exploração das manifestações.....	66
Figura 11 - Cadeia de referências dos regimentos internos da PRF	76
Figura 12 - Cadeia de referências dos planejamentos estratégicos da PRF.....	83
Figura 13 - Linha do tempo dos planejamentos estratégicos da PRF.....	84
Figura 14 - Acessibilidade das edificações da PRF.....	91
Figura 15 - Fotos do balcão de atendimento de uma UOP registrado em laudo	95
Figura 16 - Quadro de análise resumida registrado em laudo	95
Figura 17 - Fotos dos arredores de uma unidade da PRF registrado em laudo	96
Figura 18 - Fotos de vaga e rampa para pessoas com deficiência registrados em laudo.....	97

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
ACT	Acordo de Cooperação Técnica
ADASA	Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal
APF	Administração Pública Federal Brasileira
API	<i>Application Programming Interface</i>
BAT	Boletim de acidente de trânsito
BPEsc	<i>Batalhão de Policiamento Escolar</i>
BSC	<i>Balanced Scorecard</i>
Caces	Comissão de Acessibilidade do Tribunal de Contas da União
CAD	Coordenação de Apoio às Pessoas com Deficiência
CAIP	Coeficiente de Adequação da Infraestrutura Predial
CDC	Código de Defesa do Consumidor
CEAD	Centro de Educação a Distância
CF	Constituição Federal do Brasil
CG	Corregedoria-Geral
CGAT	Coordenação-Geral de Análise Técnica
CGCI	Corregedoria-Geral e Controle Interno
CGCOM	Coordenação-Geral de Comunicação Institucional
CGE	Coordenação-Geral de Estratégia / Coordenação-Geral de Estratégia Institucional
CGGAB	Coordenação-Geral do Gabinete
CGPLAN	Coordenação-Geral de Planejamento e Modernização
CGRH	Coordenação-Geral de Recursos Humanos
CGU	Controladoria-Geral da União
CIF	Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde
CIL	Central de Interpretação de Libras
CLRV	Certificado de Registro de Licenciamento de Veículo
CNJ	Conselho Nacional de Justiça
COAGEX	Coordenação de Apoio à Gestão
CRAS	Centros de Referência de Assistência Social

CREAS	Centro de Referência Especializado de Assistência Social
CTB	Código de Trânsito Brasileiro
CVVE	Certificado de Vistoria de Veículos de Escoltas
DAC	Decanato de Assuntos Comunitário
DACES	Diretoria de Acessibilidade
DAM	Divisão de Avaliação Multinível
DASP	Departamento Administrativo do Serviço Público
DAT	Declaração de acidente de trânsito
DG	Direção-Geral / Diretor-Geral
DGP	Diretoria de Gestão de Pessoas
DIAD	Diretoria de Administração e Logística
DIASI	Divisão de Administração de Sistemas
DIGOV	Divisão de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação
DINT	Diretoria de Inteligência
DIOP	Diretoria de Operações
DIP	Divisão de Infraestrutura Predial
DIREX	Diretoria Executiva
DITRAN	Divisão de Planejamento, Ensino a Distância e Educação de Trânsito
DNER	Departamento Nacional de Estradas de Rodagem
DPEP	Divisão de Planejamento e Assessoramento Pedagógico
DPO	Divisão de Planejamento Operacional
DPRF	Departamento de Polícia Rodoviária Federal
DTIC	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
DUDH	Declaração Universal dos Direitos Humanos
ECP	Estruturas de Circulação de Pedestres
eMAG	Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico
ENAP	Escola Nacional de Administração Pública
e-OUV	Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal
e-Ping	Padrões de Interoperabilidade do Governo Eletrônico
e-PWG	Padrões Web em Governo Eletrônico
e-SIC	Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão
FCE	Função Comissionada Executiva
FETRAN	Festival Estudantil Temático Teatro para o Trânsito

GAB	Gabinete da PRF
GAB-DG	Gabinete da PRF
GDF	Governo do Distrito Federal
GesPública	Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização
GRU	Guia de Recolhimento da União
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
IDE	Indicador Estratégico
IES	Instituição de Ensino Superior
IFPI	Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí
IFES	Instituição Federal de Educação Superior
ISO	<i>International Organization for Standardization</i>
LAI	Lei de Acesso Informação
LBI	Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
LME	Licença de Motorista de Escolta
MARE	Ministério da Administração e Reforma do Estado
MJ	Ministério da Justiça
MJSP	Ministério da Justiça e Segurança
MMFDH	Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos
MP	Ministério Público
MPF	Ministério Público Federal
MPOG	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
MSP	Ministério da Segurança Pública
NAP	Nova Administração Pública
NBR	Norma Brasileira
NPM	<i>New Public Management</i>
NUPLA	Núcleo de Planejamento Institucional
ODS	Objetivos de Desenvolvimento Sustentável
OGU	Ouvidoria-geral da União
OIT	Organização Internacional do Trabalho
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas

PAP-CIL	Ponto de Atendimento Presencial da Central de Interpretação de Libras
PAS	<i>Perceived Activity Set</i>
PcD	Pessoa com Deficiência
PCSC	Polícia Civil em Santa Catarina
PDI	Plano de Desenvolvimento Institucional
PDP	Planos de Desenvolvimento de Pessoas
PDTIC	Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação
PEC	Proposta de Emenda à Constituição
PESTEL	<i>Political, Economic, Social, Technological, Environmental and Legal</i>
PETIC	Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação
PF	Pessoa Física
PJ	Pessoa Jurídica
PL	Projeto de Lei
PLS	Plano de Logística Sustentável
PMBA	Polícia Militar da Bahia
PMDF	Polícia Militar do Distrito Federal
PMESP	Polícia Militar do Estado de São Paulo
PMSC	Polícia Militar de Santa Catarina
PMSP	Prefeitura Municipal de São Paulo
PNE	Pessoa com Necessidade Especial
PPGA	Programa de Pós-Graduação em Administração
PPNE	Programa de Apoio às Pessoas com Necessidade Especiais
PRF	Polícia Rodoviária Federal
PSO	<i>Public Service Orientation</i>
RRD	Recibo de Recolhimento de Veículo
SDH/PR	Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República
SEBRAE	Serviço Brasileiro de Apoio às Micro e Pequenas Empresas
SECOM	Secretaria Especial de Comunicação Social
SEI	Sistema Eletrônico de Informações
SEI/PRF	Sistema Eletrônico de Informações da PRF
SEPD	Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência
SETRAN	Secretaria de Trânsito
SGPR/PR	Secretaria Geral da Presidência da República

SGS	Seção de Gestão de Sustentabilidade
SIBI	Sistema Integrado de Bibliotecas
SIC	Serviços de Informação ao Cidadão
SINAL	Sistema Nacional de Alarmes
SMPED	Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência do Município de São Paulo
SPDA	Sistema de Proteção contra Descargas Atmosféricas
SPRF	Superintendência da PRF
STF	Supremo Tribunal Federal
SWOT	<i>Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats</i>
TAE	Teoria da Acessibilidade Efetiva
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TRE-PR	Tribunal Regional Eleitoral do Paraná
TRE-SP	Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo
TRF4	Tribunal Regional Federal da 4ª Região
UBS	Unidades Básicas de Saúde
UFSC	Universidade Federal de Santa Catarina
UnB	Universidade de Brasília
UNESCO	<i>United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization</i>
UniPRF	Universidade Corporativa da PRF
UNIVASF	Universidade Federal do Vale do São Francisco
UOP	Unidade Operacional
UPA	Unidade de Pronto Atendimento
VRIO	<i>Value, Rarity, Imitability and Organization</i>
VTR	Viatura Policial
WCAG	Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web
WHO	<i>World Health Organization</i>

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO.....	1
1.1 Contextualização	1
1.2 Objetivos.....	4
1.2.1. <i>Objetivo Geral</i>	4
1.2.2 <i>Objetivos Específicos</i>	4
1.3 Justificativa.....	4
2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	7
2.1 Acessibilidade.....	7
2.2 Pessoas com Deficiência	9
2.3 Aspectos Legais e Normativos da Acessibilidade das Pessoas com Deficiência.....	12
2.4 Capacitismo	18
2.5 Administração Pública e Serviço Público	21
2.6 Planejamento Estratégico e Carta de Serviços	28
2.7 Acessibilidade aos Serviços Públicos: experiências e avanços na Administração Pública brasileira	36
3 METODOLOGIA.....	46
3.1 Percurso Metodológico.....	46
3.1.1 <i>Ouvidoria PRF (Plataforma Fala.BR)</i>	48
3.1.2 <i>Canal PRF Brasil (YouTube®)</i>	50
3.1.3 <i>Biblioteca Digital do Ministério da Justiça e Segurança Pública</i>	52
3.1.4 <i>SEI PRF</i>	53
3.1.5 <i>Portal PRF</i>	54
3.2 Da Entidade Objeto do Estudo	54
4 RESULTADOS	60
4.1 Serviços Prestados pela PRF aos usuários.....	60
4.2 Canais de Interação da PRF com a Sociedade.....	64
4.2.1 <i>Ouvidoria PRF (Plataforma Fala.BR)</i>	64

4.2.2 Canal PRF Brasil (YouTube®).....	73
4.3 Acessibilidade das Pessoas com Deficiência nos Regimentos Internos e nos Planejamentos Estratégicos da PRF.....	75
4.3.1 Estratégia e Acessibilidade das PcD nos Regimentos Internos da PRF	75
4.3.2 Estratégia e Acessibilidade das PcD nos Planejamentos Estratégicos da PRF	83
4.3.3 Estratégia e Acessibilidade das PcD na Infraestrutura Predial da PRF	90
5 DISCUSSÕES DO RESULTADOS	98
5.1 Sobre os Serviços Prestados pela PRF aos Usuários.....	98
5.2 Sobre os Canais de Interação da PRF	99
5.3 Sobre a Acessibilidade das Pessoas com Deficiência nos Regimentos Internos e nos Planejamentos Estratégicos da PRF	102
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS E PROPOSIÇÕES	105
REFERÊNCIAS	111
APÊNDICES	134

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) (Silva & Rue, 2015).

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; Marafon & Piluso, 2020). Na Classificação Internacional da Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF)¹ 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 (Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [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, ainda mais exacerbadas nas comunidades mais pobres.

¹ A CIF é uma classificação da Organização Mundial da Saúde (OMS) para mensurar o nível da saúde e a deficiência de uma pessoa ou da população e, analisa também, como o contexto de funcionalidade e deficiência se relacionam (World Health Organization [WHO], 2001).

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 (United Nations [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). Esse documento é um plano de ação para todos: pessoas, planeta e prosperidade (UN, 2015). Com o propósito de transformação em diversas áreas para que ninguém fique para trás, a Agenda 30 possui 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) e 169 metas, que foram adotadas em 2015 por todos os 193 Estados-Membros da Organização (UN, 2015).

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 também 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) ou *New Public Management* (NPM) (Paula, 2005; Medeiros, 2006; Costa, 2009), é orientado ao cidadão e visa atender suas necessidades (Bresser-Pereira, 1996a; 1996b; Osborne, Radnor & Nasi, 2013). Nesse modelo gerencial, foco deste estudo, 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. Gilbert, Nicholls e Roslow (2000) já demonstravam a limitação de escolhas por parte dos usuários dos serviços públicos, como por exemplo, a utilização do transporte público por passageiros menos favorecidos financeiramente.

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 da família, da sociedade e 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). Registre-se que, compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre a proteção e integração social das pessoas com deficiência, conforme artigo 24, inciso IV da CF (1988).

Pela ampla dimensão que o termo acessibilidade pode alcançar, seja em áreas específicas como a educação, psicologia, medicina, 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 isto ocorre;
- 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.

1.3 Justificativa

Em 1948, a ONU promulgou a Declaração Universal dos Direitos Humanos (DUDH) (Organizações das Nações Unidas [ONU], 1948). Apesar de serem protegidas de forma subjetiva pela declaração (Loureiro Maior, 2008) e, dentre outros fatores, reconhecer que todos os seres humanos são iguais em dignidade e direitos, as pessoas com deficiência buscam a oportunidade de serem incluídas na sociedade (Union of the Physically Impaired Against Segregation [UPIAS], 1976).

Para mitigar esta subjetividade, em 13 de dezembro de 2006, foi estabelecida por intermédio da ONU, um tratado internacional denominado Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, com adesões dos países a partir de março de 2007 e vigência em maio de 2008 (United Nations Human Rights [UNHR], 2006). De acordo com Loureiro Maior (2008, 2017), mesmo o Governo brasileiro tendo sido signatário deste tratado, por meio do Decreto Legislativo n. 186 (2008) e do Decreto n. 6.949 (2009), já vinha adotando

políticas de inclusão social para pessoas com deficiência desde a CF (1988), com destaque para a Lei n. 10.048 (2000), Lei n. 10.098 (2000) e o Decreto n. 5.296 (2004).

É consenso na literatura que, por mais que ainda seja um desafio para o Estado em formular políticas públicas para às pessoas com deficiência é importante superar o abismo existente entre a progressiva legislação em expansão e a dificuldade de colocá-la em prática, empregando esforços para solidificar cada vez mais este tema no seio da sociedade (Tanaka & Manzini, 2005; Diniz, Barbosa & Santos, 2009; Rostelato, 2015; Araujo & Fernandes, 2020; Frederico & Laplane, 2020; Lino, Stevanato & Silva, 2021; Paixão & Souza, 2020).

Ao efetuar a historiografia das produções em periódicos de Sadao Omote, um dos principais pesquisadores brasileiros envolvendo o tema de pessoas com deficiência, Piccolo, Moscardini e Costa (2010, p. 110) apresentam que apesar dos prováveis impedimentos e obstáculos, as deficiências “não inviabilizam a participação das pessoas que as apresentem na produção e reprodução cultural da própria humanidade em questão, mesmo porque a maioria delas é construída socialmente”.

Diante desse cenário e sob a perspectiva acadêmica, este estudo pretende contribuir para a literatura de acessibilidade aos serviços públicos das pessoas com deficiência, avançando o tema na área de segurança pública, onde os estudos são ainda escassos. Na revisão da literatura, são mais frequentes os estudos envolvendo a acessibilidade de pessoas com deficiência aos serviços nas áreas de esportes (Batistel & Carvalho, 2021; Silva Oliveira & Costa, 2021; Silva & Salerno, 2020; Guimarães *et al.*, 2021; Biduski *et al.*, 2021), da saúde (Vieira, Caniato & Yonemotu, 2017; Pedreira da Cruz *et al.*, 2019; Condessa *et al.*, 2020; Carvalho *et al.*, 2020; Sedlmaier *et al.*, 2021), da educação (Miranda, 2004; Lima & Cabral, 2020; Pletsch, Oliveira & Colacique, 2020; Rodrigues, Araújo & Costa Marco, 2020; Cunha & Scott, 2021; Jantsch *et al.*, 2021).

Sob a perspectiva institucional, o trabalho pretende auxiliar a Polícia Rodoviária Federal no tema de acessibilidade de pessoas com deficiência aos serviços públicos prestados por ela, seja na forma presencial ou por meio dos canais que são disponibilizados ao público, com a possibilidade de adoção de selos àqueles que atenderem os requisitos para tal. Neste aspecto, também estão incluídas as comunicações institucionais com a sociedade nos diversos canais. Além de fomentar este tipo de discussão internamente, promovendo a preparação dos seus servidores para se relacionar com este grupo (Doroteu, Martins & Carvalho, 2017), o estudo visa também incentivar que outros órgãos da Administração Pública brasileira se interessem pela temática.

Dentro da perspectiva econômica, a partir da apropriação do conceito de prosperidade adotado pelo *Legatum Institute* (2020) – que em sua forma autêntica compreende não somente a economia de uma comunidade ou a riqueza individual, mas um local onde é possível que todos consigam alcançar plenamente seus objetivos – um país é considerado próspero quando possui uma sociedade inclusiva, uma economia aberta e pessoas capacitadas. No âmbito da sociedade inclusiva, o índice desenvolvido pelo *Legatum Institute* analisa as estruturas de relacionamento entre os indivíduos e, entre eles e as instituições, a fim de avaliar o grau de coesão social e o desenvolvimento coletivo (Legatum Institute, 2020). Desta forma, para fins deste estudo, tem-se que ao promover a acessibilidade de pessoas com deficiência aos serviços públicos prestados pelos seus órgãos, a Administração Pública brasileira contribuirá para o desenvolvimento da nação.

E na perspectiva social, a pesquisa se justifica pelo impacto que a possibilidade de se adotar alguns mecanismos nesta temática pela PRF possa gerar na sociedade. Dentre eles, corroborar com a inclusão social, o exercício da cidadania com base na Lei n. 13.146 (2015) e a acessibilidade das pessoas com deficiência nos serviços prestados pelos órgãos públicos (Rede de Acessibilidade na Administração Pública [Rede], 2019). Além de fomentar a formulação de políticas públicas nas três esferas da Administração Pública e, em especial, os órgãos de segurança pública, também promover auditorias por parte de órgãos de controle e incentivar a busca por certificações visíveis ao público, como por exemplo, da *International Organization for Standardization* (ISO).

Ante o exposto, apesar da acessibilidade aos serviços públicos, principalmente dentro da segurança pública, ser ainda incipiente no meio acadêmico (Souza Vieira & Rosa, 2019), busca-se verificar a hipótese de que é possível a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos no âmbito da Administração Pública brasileira, mais especificamente na Polícia Rodoviária Federal.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

2.1 Acessibilidade

O tema sobre acessibilidade por meio de uma teoria única é bastante variado. O *Perceived Activity Set* (PAS), 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; Siddiq & Taylor, 2021); da confiança (Baer *et al.*, 2018; Cha, Yang & Kim, 2020) 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. O conceito oferece uma análise procedimental de expressões referenciais, como a marcação de vários graus de acessibilidade mental (Ariel, 2001). 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 esta referência está acessível a ele 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 são avaliados não somente pelo tempo de duração, mas pela facilidade ou dificuldade em acessar o material e compreendê-lo. Na forma prática, dentro da linguística, a Teoria da Acessibilidade 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 pessoas com deficiência, a Teoria da Acessibilidade Efetiva (TAE) (Baptista, 2010) é a que mais se aproxima desta relação. Em seus estudos, o autor 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 Baptista (2010), 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.

Nesta perspectiva, Baptista (2010), a fim de responder alguns questionamentos como por exemplo, se determinado projeto está adequado ou não ao acesso do ser humano com suas diferentes deficiências, utilizou-se das fundamentações e critérios adotados por diversos autores. Diante disso, na elaboração da TAE, foi aplicado pelo pesquisador conceitos adotados na Ergonomia, no Desenho Universal e na CIF, formando “um sistema que reúne constructos, relações, proposições, modelos e procedimentos metodológicos que visam descrever, explicar, aferir e prever a experiência efetiva de acessibilidade.” (Felipe & Baptista, 2016, p. 590).

Como resultado, a Teoria da Acessibilidade Efetiva não se propõe em analisar a aplicação ou não das normativas técnicas, mas em avaliar a experiência do usuário no âmbito da acessibilidade vivenciada por ele ao acessar determinado ambiente (Felipe & Baptista, 2016). Para Gehring e Gehring (2019), esta combinação em atender a lei e ao mesmo tempo possibilitar a acessibilidade efetiva é factível. Baptista (2010) em sua tese apresenta dez perguntas sob acessibilidade e registra as respostas com base nos elementos fundantes da sua pesquisa: a Ergonomia, o Desenho Universal e a CIF. A Tabela 1 demonstra suas conclusões deste resultado.

Tabela 1

Questionamentos de Baptista sobre acessibilidade

Questionamento	Conclusões
1. “Por que uma abordagem Sistêmica para se investigar a acessibilidade?”	“A abordagem sistêmica é um caminho possível para compreender a funcionalidade do indivíduo e a avaliação da acessibilidade.”
2. “A avaliação da acessibilidade é dicotômica (acessível/inacessível) ou contínua?”	“Existem diferentes níveis de acessibilidade entre o acessível e o inacessível.”
3. “Um projeto com alto nível de acessibilidade altera a funcionalidade da pessoa?”	“Mais acessibilidade potencializa o desempenho, sem alterar a capacidade.”
4. “É possível alcançar uma acessibilidade com equiparação de oportunidades?”	“A equiparação de oportunidades para uma ampla gama de pessoas é uma meta plausível.”
5. “Qual o papel das ajudas técnicas para a acessibilidade?”	“Na avaliação da acessibilidade, as ajudas técnicas podem ser consideradas suprimindo uma função ou estrutura anatômica.”
6. “A acessibilidade pode ser influenciada por fatores individuais e fatores sociais?”	“Fatores ambientais sociais e fatores individuais podem afetar a avaliação da acessibilidade.”
7. “É possível conceber uma acessibilidade com autonomia e independência?”	“A independência e autonomia devem ser buscadas, mas em caso de impossibilidade pode-se ter ao menos um sistema (com dois os mais seres humanos) independente e autônomo.”

Questionamento	Conclusões
8. “Qual a importância da percepção e cognição para a acessibilidade?”	“A acessibilidade depende da orientação, que por sua vez, depende de recursos que contemplem diferentes níveis e modos de percepção e cognição humanas.”
9. “Qual a importância do conforto e segurança para a acessibilidade?”	“Sem conforto e segurança não existirá uma acessibilidade adequada.”
10. “Qual a importância de um bom dimensionamento para a acessibilidade?”	“Um dimensionamento que possibilite a deambulação, aproximação, alcance e uso é condição para a acessibilidade.”

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de Baptista (2010, p. 79-82).

De acordo com o Baptista (2010), como a TAE teve o foco de aplicação nas Estruturas de Circulação de Pedestres (ECP), ele registra a possibilidade de ampliá-la por meio de futuras pesquisas. Todavia, ainda segundo o autor, apesar dos resultados terem sido favoráveis, não se pode afirmar de forma científica se a TAE terá as mesmas respostas obtidas em sua tese. Além disto, Baptista (2010) também menciona que sua teoria, para ser considerada como científica, precisa ser aceita pelo meio acadêmico.

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 observadas na Tabela 2, 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.

Tabela 2*Matrizes de interpretação sobre a deficiência*

Matriz de interpretação predominante	Ação social decorrente	Possibilidades de inserção da pessoa com deficiência
Subsistência/sobrevivência	Ações de exclusão ou inclusão social da PPD com vistas a propiciar a manutenção da sociedade	Integração mediante comprovação de contribuição social efetiva, por meio do trabalho.
Sociedade ideal e função instrumental da pessoa	Exclusão social	Ausência de possibilidade de integração
Espiritual	Segregação/caridade	Segregação em instituições de caridade separadas da sociedade ou exposição pública sujeita à compaixão. O sentimento de caridade é o fator determinante dessa matriz
Normalidade	Segregação /integração	Segregação em instituições hospitalares ou psiquiátricas ou inserção da pessoa com deficiência mediante sua “retificação” e adequação social
Inclusão social	Inclusão das pessoas com deficiência nos diversos espaços sociais	Inclusão das pessoas com deficiência a partir das modificações dos espaços sociais, visando ser acessível a todos
Técnica	Gestão da diversidade como recurso a ser administrado nas organizações de trabalho	Inclusão no trabalho das pessoas com deficiência e gestão do trabalho dessas pessoas como um recurso dentro das organizações

Nota. Recuperado de Carvalho-Freitas e Marques (2007, p. 73).

Essas matrizes interpretativas são explicadas por Carvalho-Freitas e Marques (2007, p. 62) como sendo “modalidades relativamente estáveis e organizadas de pensamento, ancoradas em concepções de homem, mundo e sociedade, as quais organizam a atividade social, reconhece e qualifica necessidades e admite formas de satisfazê-las, em função de seus fins”.

Nesse contexto, a Grécia Antiga (XII a. C. - VII a. C.) é apresentada como tendo um modelo predominante de subsistência/sobrevivência, onde por se tratar de uma sociedade agrícola, guerreira, os aspectos de beleza, capacidade física e virilidade eram relevantes para a subsistência e defesa da organização social (Carvalho-Freitas & Marques, 2007). Segundo os autores, os aspectos da realidade eram fundamentados por meio de pensamento mítico tendo como base o sobrenatural e o mistério, onde o tratamento dado às pessoas com deficiência era baseado no Mito de Hefestos (mitologia grega) ou Vulcano (mitologia romana).

Dentre as diferentes narrativas, Hefestos, tendo nascido coxo, foi rejeitado por sua mãe que sentiu vergonha dele e o lançou do céu, indo parar na ilha de Lemnos onde se tornou um hábil artesão (Bulfinch, 2006). Nesta época, de acordo Carvalho-Freitas e Marques (2007), a deficiência da pessoa era tida como uma barreira para a sociedade, a não ser que a pessoa provasse que poderia ser útil para a manutenção da sociedade, assim como Hefestos tinha sido.

Já na Europa Pós Segunda Guerra, apesar do modelo ser o mesmo da Grécia antiga, o conceito de exclusão por deficiência começou a ser revisto, a fim de aproveitar o trabalho de ex-combatentes que tinham sido mutilados na batalha, mas que poderiam contribuir na reconstrução daqueles países com seu capital cultural e social (Carvalho-Freitas & Marques, 2007). Apesar disto, foi constatado pelos autores que a manutenção da sociedade acabou sendo o padrão neste tipo de matriz, onde o trabalho passava a ser uma condição para contribuir com a sociedade e ser inserida nela.

Quando Carvalho-Freitas e Marques (2007) apontam para o Período Clássico (VI a. C. - 322 a. C.), os pensamentos filosóficos de Platão e Aristóteles, a racionalidade e o culto ao conhecimento eram considerados os baluartes da época, onde a predominância retratava uma sociedade ideal e perfeita tendo as pessoas como instrumentos. Na Idade Média (IV - XIV), a matriz de interpretação da deficiência é tida como fenômeno espiritual, onde um deficiente reconhecido como sendo personificação do mal era torturado e levado à fogueira (Carvalho-Freitas & Marques, 2007). E em alguns locais, as crianças com deficiência mental não eram tidas como seres humanos, mas a entidades semelhantes como tais (Silva, 1987). De acordo com Foucault (1972), neste período as pessoas tidas como “loucas” eram expulsas da cidade ou extraídas da sociedade para serem levadas como cargas em barcos para outras cidades que as recolhiam e as prendiam.

Na Idade Moderna, não somente este grupo, mas também as pessoas com deficiência eram asiladas em instituições psiquiátricas ou hospitalares (Carvalho-Freitas & Marques, 2007). Segundo os autores, esta matriz de isolamento separavam os locais das pessoas com deficiência das demais, seja em trabalhos protegidos ou em escolas especializadas. Silva (1987), cita que esses locais serviam também para estudar suas dificuldades e problemas, além da proteção e assistência.

O século XX é registrado nas pesquisas de Carvalho-Freitas e Marques (2007) como sendo da inclusão social por meio da criação de instituições especializadas pelo mundo todo como a ONU, a Organização Mundial da Saúde (OMS), a *United Nations Educational, Scientific and Cultural Organization* (UNESCO) e a Organização Internacional do Trabalho (OIT). A fim de ajustar o ambiente ao tipo de deficiência das pessoas, estas entidades apoiam oportunidades às pessoas com deficiência e fomentam o conhecimento sobre o assunto, com vistas a garantir a plena participação delas (Carvalho-Freitas & Marques, 2007).

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) 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, que a classifica de leve até profunda (Doroteu, Martins & Carvalho, 2017).

Como relatado anteriormente, o último censo demográfico realizado pelo IBGE registrou que há cerca de 46 milhões de brasileiros com pelo menos um tipo de deficiência permanente, o que corresponde a 23,9% da população total do país (IBGE, 2012). O resultado dessa pesquisa pode ser visto na Tabela 3, onde foram consideradas os seguintes tipos de deficiência: visual, auditiva, motora, mental ou intelectual.

Tabela 3

População residente, por tipo de deficiência e grupos de idade – Brasil

Grupos de idade	População residente						
	Total (1) (2)	Tipo de deficiência					
		Pelo menos uma das deficiências investigadas (1)	Visual	Auditiva	Motora	Mental ou intelectual	Nenhuma destas deficiências (3)
0 a 14 anos	45.941.635	3.459.402	2.444.355	616.202	453.413	391.265	42.475.548
15 a 64 anos	130.728.560	32.609.023	26.315.246	5.495.940	7.416.508	1.808.663	98.063.640
65 anos ou +	14.085.604	9.537.624	7.014.791	3.605.178	5.395.677	411.608	4.545.787
Total	190.755.799	45.606.048	35.774.392	9.717.318	13.265.599	2.611.536	145.084.976

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de IBGE (2012). (1) As pessoas incluídas em mais de um tipo de deficiência foram contadas apenas uma vez. (2) Inclusive as pessoas sem declaração destas deficiências. (3) Inclusive a população sem qualquer tipo de deficiência.

Em relação a este Censo de 2010, Lopes (2019) cita que não foi seguida a recomendação do Grupo de Washington. Este grupo de estudos sobre estatísticas de deficiência, pertence à Comissão Estatística das Nações Unidas, que desenvolve perguntas para serem utilizadas em censos e pesquisas (Organização Mundial da Saúde [OMS], 2013). Esta sugestão “seria por utilizar, além das percepções sobre dificuldades na ‘visão’, ‘audição’ e ‘mobilidade’, as categorias ‘comunicação’, ‘cognição’ e ‘memória’, ‘uso da parte superior do corpo’ e ‘aprendizado e entendimento” (Lopes, 2019, p. 83). 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”. Assim, para a Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT), a acessibilidade é definida pela ABNT NBR 9050 como:

possibilidade e condição de alcance, percepção e entendimento para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida. (ABNT NBR 9050, 2015)

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).

Apesar da dificuldade em abarcar o todo, a ABNT publica diversas normas sobre acessibilidade. As que estão em vigor no momento, estão descritas na Tabela 4.

Tabela 4

Normas de acessibilidade da ABNT

Código ABNT NBR	Data	Título
12255:1990	30/12/1990	Execução e utilização de passeios públicos - Procedimento
14273:1999	30/01/1999	Acessibilidade da pessoa portadora de deficiência no transporte aéreo comercial
14970-1:2003	30/07/2003	Acessibilidade em veículos automotores - Parte 1: Requisitos de dirigibilidade
14970-2:2003	30/07/2003	Acessibilidade em veículos automotores - Parte 2: Diretrizes para avaliação clínica de condutor em mobilidade reduzida
14970-3:2003	30/07/2003	Acessibilidade em veículos automotores - Parte 3: Diretrizes para avaliação da dirigibilidade do condutor com mobilidade reduzida em veículo automotor apropriado
15250:2005	30/03/2005	Acessibilidade em caixa de autoatendimento bancário
14021:2005 (Versão Corrigida:2005)	30/06/2005	Transporte - Acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano
14021:2005 (Errata 1:2005)	31/08/2005	Transporte - Acessibilidade no sistema de trem urbano ou metropolitano
15450:2006	01/12/2006	Acessibilidade de passageiros no sistema de transporte aquaviário
15599:2008	25/08/2008	Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços

Código ABNT NBR	Data	Título
14022:2006 (Emenda 1:2009)	20/02/2009	Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros
ISO 7176- 13:2009	29/04/2009	Cadeiras de rodas - Parte 13: Determinação do coeficiente de atrito de superfícies de ensaio
ISO 7176- 15:2009	29/04/2009	Cadeiras de rodas - Parte 15: Requisitos de divulgação de informação, documentação e identificação
ISO 7176- 7:2009	29/04/2009	Cadeiras de rodas - Parte 7: Medição de dimensões de assentos e rodas
14022:2009 (Emenda 1:2011)	06/01/2011	Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros
14022:2011	06/01/2011	Acessibilidade em veículos de características urbanas para o transporte coletivo de passageiros
15208:2011	08/08/2011	Aeroportos - Veículo autopropelido para embarque/desembarque de pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida - Requisitos
15610-1:2011	06/12/2011	Televisão digital terrestre - Acessibilidade - Parte 1: Ferramentas de texto
15610-2:2012	18/07/2012	Televisão digital terrestre - Acessibilidade - Parte 2: Funcionalidades sonoras
ISO 9386- 1:2013	11/11/2013	Plataformas de elevação motorizadas para pessoas com mobilidade reduzida - Requisitos para segurança, dimensões e operação funcional - Parte 1: Plataformas de elevação vertical
ISO 7176- 3:2015	15/04/2015	Cadeiras de rodas - Parte 3: Determinação da eficácia dos freios
15646:2016	12/01/2016	Acessibilidade - Plataforma elevatória veicular e rampa de acesso veicular para acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, em veículo de transporte de passageiros de categorias M1, M2 e M3 - Requisitos
ISO 7176- 11:2016	21/06/2016	Cadeiras de rodas - Parte 11: Bonecos de ensaio
16537:2016 (Versão Corrigida 2:2018)	27/06/2016	Acessibilidade - Sinalização tátil no piso - Diretrizes para elaboração de projetos e instalação
ISO 7176- 22:2016	28/06/2016	Cadeiras de rodas - Parte 22: Procedimentos de ajustes
16452:2016	01/09/2016	Acessibilidade na comunicação - Audiodescrição
16537:2016 (Errata 1:2016)	27/10/2016	Acessibilidade - Sinalização tátil no piso - Diretrizes para elaboração de projetos e instalação
15610-3:2016	15/12/2016	Televisão digital terrestre - Acessibilidade - Parte 3: Língua de Sinais (LIBRAS)
15290:2016	19/12/2016	Acessibilidade em comunicação na televisão
16558:2017	05/04/2017	Fabricação de veículos acessíveis de categorias M2 e M3 para transporte escolar em áreas urbanas - Especificações técnicas
ISO 7176- 1:2018	16/01/2018	Cadeiras de rodas - Parte 1: Determinação da estabilidade estática
16537:2016 (Errata 2:2018)	28/05/2018	Acessibilidade - Sinalização tátil no piso - Diretrizes para elaboração de projetos e instalação
15320:2018 (Versão Corrigida:2018)	18/07/2018	Acessibilidade em veículos de categoria M3 com características rodoviárias para o transporte coletivo de passageiros - Parâmetros e critérios técnicos
ISO 7176- 8:2018	26/09/2018	Cadeiras de rodas - Parte 8: Requisitos e métodos de ensaio para forças estáticas, de impacto e de fadiga
15320:2018 (Errata 1:2018)	12/11/2018	Acessibilidade em veículos de categoria M3 com características rodoviárias para o transporte coletivo de passageiros - Parâmetros e critérios técnicos

Código ABNT NBR	Data	Título
9050:2015 (Emenda 1:2020)	03/08/2020	Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos
9050:2020 (Versão Corrigida:2021)	03/08/2020	Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos
9050:2020 (Errata 1:2021)	25/01/2021	Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos
14020:2021	17/02/2021	Transporte - Acessibilidade à pessoa - Trem de longo percurso
15570:2021	30/07/2021	Fabricação de veículos acessíveis de categoria M3 com características urbanas para transporte coletivo de passageiros - Especificações técnicas
12892:2022	21/10/2022	Elevadores unifamiliares ou de uso por pessoas com mobilidade reduzida - Requisitos de segurança para construção e instalação
17060:2022	26/10/2022	Acessibilidade em aplicativos de dispositivos móveis - Requisitos

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de ABNT (Associação Brasileira de Normas [ABNT], 2022).

Mesmo que vivam entre pessoas sem deficiência, as pessoas com deficiência possuem suas características próprias garantida por lei. Entretanto, isto não deve ser motivo de afastamento ou de rejeição, pelo contrário, é relevante conhecer a natureza e saber conviver respeitando a individualidade da condição humana (Morin, 2011).

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 (Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República [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).

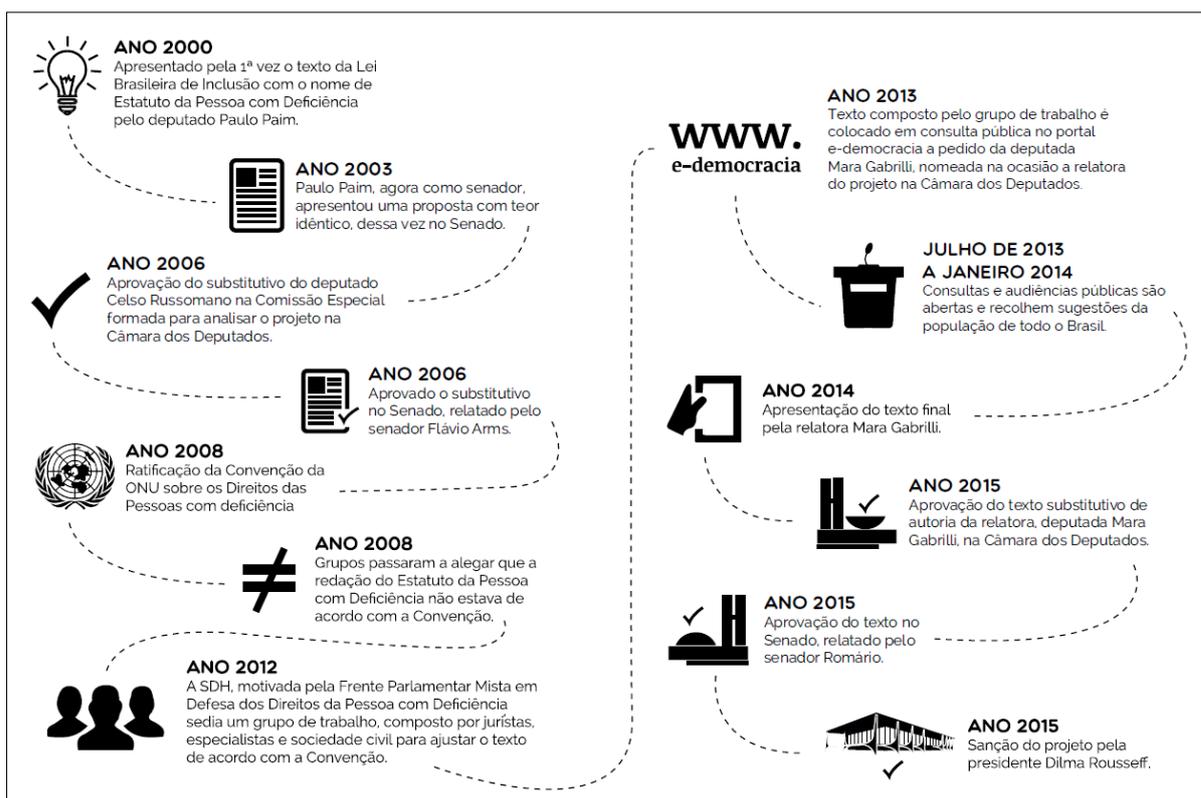
Em 2011, o Governo Federal brasileiro, por meio do Decreto n. 7.612 (2011), lançou o *Viver sem Limite – Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência*, reforçando o compromisso do país com os termos estabelecidos na Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo (Decreto Legislativo n. 186, 2008; Decreto n. 6.949, 2009; Decreto n. 7.612, 2011). 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), conhecida

também como Estatuto da Pessoa com Deficiência, 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, conforme representada na Figura 1.

Figura 1

Trajatória da LBI



Nota. Recuperado de Gabrilli (2016, p.11).

Registre-se que o artigo 2º da Lei n. 13.146 (2015) 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). Nesse aspecto, o parágrafo 1º do artigo 4,

Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas. (Lei n. 13.146, 2015)

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. O inciso V do artigo 3º do Estatuto da Pessoa com Deficiência cita que a comunicação é uma

forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações. (Lei n. 13.146, 2015)

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) foi reconhecida no Brasil como meio legal de comunicação e expressão por meio da Lei n. 10.436 (2002) e, de acordo com o parágrafo único do artigo 4º desta lei, “não poderá substituir a modalidade escrita da língua portuguesa”. Entretanto, há uma Proposta de Emenda à Constituição (PEC), a PEC n. 12 (2021), em tramitação no Senado Federal para incluir no artigo 13 da CF (1988) a Libras como sendo um dos idiomas oficiais do Brasil.

Para Gesser (2018), a língua de sinais pode ser considerada linguisticamente como língua pelas mesmas características que marcam a língua humana: (i) é natural, visto que evoluiu culturalmente como parte de um grupo; (ii) tem gramática própria com suas estruturas fonológica, sintática, semântica e morfológica, como as línguas orais; (iii) flexibilidade, criatividade/produtividade, arbitrariedade e descontinuidade, presentes em outras línguas naturais.

Já para assegurar especificamente o acesso aos serviços públicos por meio da comunicação em Libras, está tramitando no Congresso Nacional o Projeto de Lei (PL) n. 5.995 (2019) e seus apensados, da matéria que altera a Lei n. 13.146 (2015). De acordo com o PL n. 5.995 (2019), “é assegurado o atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras), a quem dele necessitar, em repartições públicas, empresas concessionárias de serviços públicos e instituições financeiras, podendo ser prestado por meio telemático.” Segundo o relator do projeto, Libras não se trata de um atendimento prioritário, mas sim de um tipo de atendimento acessível (Agência Senado, 2019).

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 do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei n. 13.146, 2015) 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 ele para ser considerado capaz tinha que ser apto para desempenhar os esforços físicos requeridos pelos sistemas de produção (Magnabosco & Souza, 2019). Campbell (2001) descreve o capacitismo como:

uma rede de crenças, processos e práticas que produz um tipo particular de self e corpo (o padrão corporal) que se projeta como o perfeito, típico da espécie e, portanto, essencial e plenamente humano. A deficiência é lançada como um estado diminuído do ser humano. (Campbell, 2001, p. 44)

O termo evoluiu nos anos de 1960 e 1970 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 e pesquisadora 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; 2018). 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; Marafon & Piluso, 2020; Agência Senado, 2020). Para Campbell (2008), ele pode ser visto da mesma forma que o racismo é praticado com os afrodescendentes. Todavia, até o momento, em nenhuma lei este termo é mencionado formalmente (Sperfeld & Tillmann, 2021).

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. Desta última barreira, Siqueira, Dornelles e Assunção (2020) descrevem:

A desinformação e o capacitismo são reforçados nas atitudes, tanto dos indivíduos como dos gestores. Como exemplo disso é comum encontrarmos banheiros em órgãos públicos, instituições de ensino e estabelecimentos comerciais adaptados para pessoas com deficiência servindo de depósito, trancados ou adaptados incorretamente. Essa não adequação das sinalizações, bem como os demais ajustes para que nós, pessoas com deficiência, possamos fazer parte integralmente da cidade é uma das expressões do capacitismo, a partir do momento em que essas barreiras hierarquizam e determinam quem pode ou não viver a cidade, ou seja, circular adequadamente e com segurança nos espaços. (Siqueira, Dornelles & Assunção, 2020, p. 154)

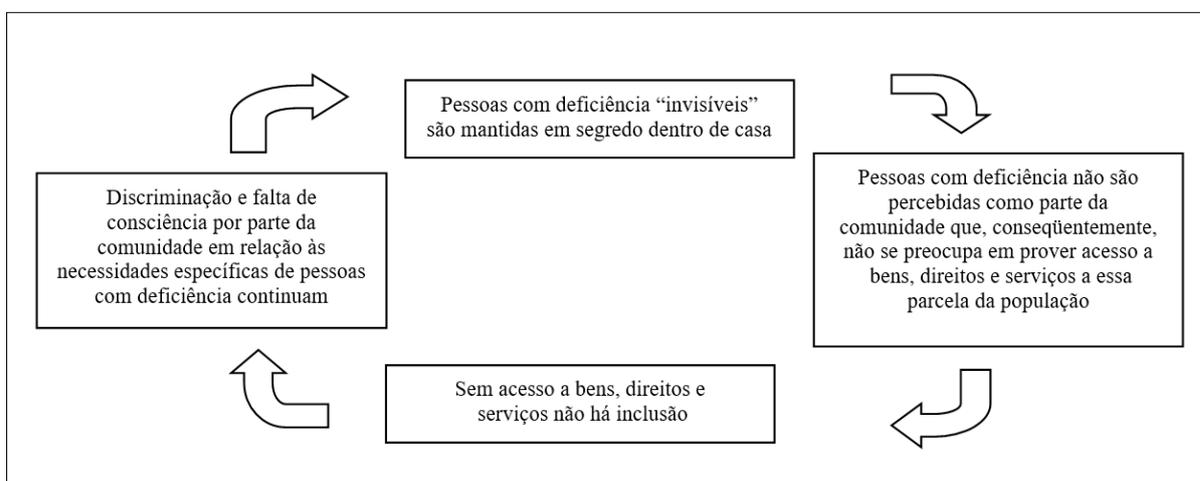
Sobre as barreiras atitudinais, Lima e Rocha (2020) destacam que estas atitudes discriminatórias e abusivas contra as pessoas com deficiência as levam à invisibilidade e revelam um capacitismo estrutural na sociedade, assim como acontece com o racismo e o

sexismo (Diniz, Barbosa & Santos, 2009; Mello, 2016; Gesser, Moraes & Böck, 2020; 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 brasileiro 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 conforme ilustrado na Figura 2.

Figura 2

Ciclo da invisibilidade



Nota. Recuperado de Werneck (2004, p.10).

Em 2016, um pequeno 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 (2019, p. 136), o objetivo de terem escolhido a *hashtag* era “uma forma de dar visibilidade a um cotidiano da experiência a partir que as próprias pessoas com deficiência deflagravam como uma sociedade e relações capacitistas”. Os resultados apontaram para discriminação, preconceito e exclusão. Ainda de acordo com Mello (2019), a repercussão desta campanha foi noticiada pelas Revistas *Veja*² e *Fórum*³.

² Recuperado de <https://veja.abril.com.br/coluna/virou-viral/por-tras-da-ecapacitismoquando>.

³ Recuperado de <https://revistaforum.com.br/blogs/ativismo-de-sofa/2016/12/6/ecapacitismoquando-hashtag-amplia-debate-nas-redes-sociais-832.html>.

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 capacitistas⁴, inclusive em mídias tradicionais e programas humorísticos (Giupponi, 2021). Em sua pesquisa, o autor registra que alguns exemplos

vão desde termos para se referir a pessoa com deficiência como “portador de deficiência” ou “portador de necessidades especiais”, palavras ofensivas como “retardado” ou “idiota”, e até ditados populares como “em terra de cego quem tem olho é rei” e “não dá uma de João sem braço”. (Giupponi, 2021, p. 9)

Costa (2020) também registrou suas considerações sobre expressões capacitistas em sua publicação:

cada vez que você chama um amigo de “retardado”, de “mongolóide”, de “demente”, ou fala que “alguém parece autista”, ou que aquele é um “ponto cego” da análise, ou que alguém deu uma de “João sem braço”, entre tantas outras, você está sim, infelizmente, contribuindo para a perpetuação desse preconceito na sociedade, pois atribui, e reforça, semântica negativa a uma deficiência. (Costa, 2020, p. 10)

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). Nesse momento, voltada para a efetividade dos serviços e, com vistas a profissionalizar a Administração Pública brasileira, foi criado o Departamento Administrativo do Serviço Público (DASP) para iniciar uma reforma baseada no modelo de Weber (Bresser-Pereira, 2007; 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; Souza, Schmitt & Parreira, 2016). 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 do

⁴ Como linguagem do dia a dia pode ofender pessoas com deficiência. Recuperado de <https://www.bbc.com/portuguese/vert-cap-56926469>.

setor privado (Medeiros, 2006). Ainda de acordo com o autor, este modelo veio para substituir o de Weber, pautado na burocracia tradicional.

No decorrer dessa época, com a proposta de direcionar a reforma da Administração Pública brasileira orientada ao sistema gerencial em detrimento da burocrática, foi elaborado pelo governo de Fernando Henrique Cardoso o Plano Diretor da Reforma do Aparelho do Estado, fruto deste novo cenário (Bresser-Pereira, 1996b; 1999; Santos & Oliveira, 2010; Lara & Gosling, 2016; Souza, Schmitt & Parreira, 2016; Abrucio & Loureiro, 2018).

Este Plano foi concebido pelo então ex-ministro Luiz Carlos Bresser-Pereira do Ministério da Administração e Reforma do Estado (MARE) e previa a divisão das atividades estatais em dois tipos: as exclusivas do Estado, como, por exemplo, legislação, fiscalização e a formulação de política pública e, as não-exclusivas do Estado, como as atividades de apoio ou auxiliares (Bresser-Pereira, 1998; Paula, 2005).

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 pública burocrática, que deixa de atender seus anseios (Bresser-Pereira, 1996b).

Desta forma, a reforma do aparelho do Estado visava também resgatar o crédito social que a burocracia pública possuía e que tinha se perdido na quebra do regime militar e no definhamento da estratégia nacional-desenvolvimentista (Bresser-Pereira, 2007).

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. Este modelo estrutural de gerência pública, apesar de não ser onipresente na realidade de muitos governos mundiais, foi desenvolvido na maior parte pelos países ricos (Bresser-Pereira, 2008).

Segundo Costa (2009) e Souza, Schmitt e Parreira (2016), a *New Public Management* (NPM) 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* (PSO), 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).

Por se tratar um organismo vivo com sua lógica própria, a Administração Pública não fica presa somente a um modelo, pois vive em constante mudança, como um projeto que nunca é finalizado (Paula, 2005). Esse tipo de fenômeno acontece, pois, os modelos de administração pública simplesmente não deixam de existir para que um novo passe a vigorar, mas as características dos anteriores são incorporadas aos modelos seguintes (Matta, Ferreira & Silva, 2014).

Osborne, Radnor e Nasi (2013) ao citarem algumas falhas na NPM, propõem uma teoria dominante de serviços para a gestão pública, onde registram algumas variáveis que não foram consideradas no modelo criticado, como por exemplo, a experiência e o conhecimento do usuário do serviço. De acordo com os autores, a função do governo não é fornecer produtos pré-fabricados, pois enquanto o serviço é intangível, visto que é um processo, os produtos são concretos, mesmo que para isto, elementos desta natureza são utilizados para apoiar às entregas, como por exemplo, a tecnologia. Também registram que o modo de entrega de um produto envolve a produção, a venda e o consumo; enquanto para os serviços, a produtividade e o consumo são simultâneos.

Ainda segundo os autores, esta experiência com a qualidade acaba sendo distinta com base no papel que o usuário desempenha: comprador e consumidor nos produtos, e nos serviços, coprodutor do serviço. E por mais que exista um padrão, nenhum serviço é realizado de forma idêntica para duas pessoas diferentes (Osborne, Radnor & Nasi, 2013), ou mesmo, para a mesma pessoa em momentos distintos.

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 (Governo do Distrito Federal [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). Apesar de alguns locais terem o foco nos particulares ou usuários do Estado, segundo a autora, antigamente este tipo de serviço era relacionado ao rei e não à sociedade.

Por meio do trabalho da expressão “serviço público” realizada nos estudos de Dugit e Jèze, durante o período de elaboração do Direito Administrativo francês, surge a Escola do Serviço Público ou Escola de *Bordeaux*, dando origem à Teoria do Serviço Público (Medauar, 1992). Já por volta de 1665, dois fundamentos como a igualdade dos usuários perante o serviço e a continuidade desse, começam a surgir na criação desta teoria que visa o interesse público (Medauar, 1992).

Neste contexto, a autora cita o conceito de serviço público de Duguit que o definiu da seguinte forma:

Serviço público é toda atividade cuja realização deve ser assegurada, disciplinada e controlada pelos governantes, porque a realização dessa atividade é indispensável à efetivação e ao desenvolvimento da interdependência social e não pode se realizar a não ser com a intervenção da força governamental. [...] O serviço público é o fundamento e o limite do poder governamental. Se há uma *puissance publique*, ela é um dever, uma função, não um direito. (Duguit, 1927, p. 103 como citado em Medauar, 1992)

Na concepção de Medauar (1992) e 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):

serviço público é toda atividade material que a lei atribui ao Estado para que a exerça diretamente ou por meio de seus delegados, com o objetivo de satisfazer concretamente às necessidades coletivas, sob regime jurídico total ou parcialmente público. (Di Pietro, 2018, p. 134)

serviço público é todo aquele prestado pela Administração ou por seus delegados, sob normas e controles estatais, para satisfazer necessidades essenciais ou secundárias da coletividade ou simples conveniências do Estado. (Meirelles, 2016, p. 418)

serviço público é toda atividade que o Estado exerce, direta ou indiretamente, para a satisfação das necessidades públicas, mediante procedimento peculiar ao direito público, derogatório e exorbitante do direito comum. (Cretella, 1990, p. 73)

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). Para este caso, a autora registra que esta concepção foi adotada por Mello (2015) e por Justen (2014):

Serviço público é toda atividade de oferecimento de utilidade ou comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral, mas fruível singularmente pelos administrados, que o Estado assume como pertinente a seus deveres e presta por si mesmo ou por quem lhe faça as vezes, sob um regime de Direito Público - portanto, consagrador de prerrogativas de supremacia e de restrições especiais-, instituído em favor dos interesses definidos como públicos no sistema normativo. (Mello, 2015, p. 695)

Serviço Público é uma atividade pública administrativa de satisfação concreta de necessidades individuais ou transindividuais, materiais ou imateriais, vinculadas diretamente a um direito fundamental, insuscetíveis de satisfação adequada mediante os mecanismos da livre iniciativa privada, destinada a pessoas indeterminadas, qualificada legislativamente e executada sob regime de direito público. (Justen, 2014, p. 727)

Cretella (1966) também comenta a dificuldade de se conceituar serviço público e que existem diversas teorias para explicá-lo. Esta variedade, foi reunida pelo autor conforme esquema da Tabela 5.

Tabela 5

Principais teorias do serviço público

Escola	Autor
Negativista	Berthélemy
	Rivero
Do Serviço Público	Düguit
	Bonnard

Escola	Autor
	Jèze
	Rolland
Institucional	Hauriou
Outras definições	

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de Cretella (1966, p. 199).

Diante disto, Cretella (1966) apresenta também alguns critérios que podem ser aplicados para conceituar o serviço público e que estão descritos na Tabela 6.

Tabela 6

Principais critérios para a conceituação do serviço público

Ordem	Critério
1º	Execução pelo Estado
2º	Finalidade
3º	Identificação com o Direito Administrativo
4º	Ideia de Poder Público
5º	Regime jurídico determinado pelo Estado

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de Cretella (1966, p. 222).

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 (Jurueña & 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; Jurueña & 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, Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão [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).

Especificamente na esfera do Poder Executivo Federal, as ouvidorias públicas federais, coordenadas pela Controladoria-Geral da União (CGU) por meio da Ouvidora-geral da União (OGU), conforme estabelecido pelo Decreto n. 9.492 (2018), são responsáveis pelo tratamento das manifestações dos usuários dos serviços públicos federais, sejam reclamações, dúvidas, sugestões, elogios e outras, conforme garantido pela Lei n. 13.460 (2017).

Em 2012, para apoiar as ouvidorias nas solicitações dos usuários no âmbito da LAI, a CGU disponibilizou o Sistema Eletrônico do Serviço de Informações ao Cidadão (e-SIC) e, no final de 2014, para atender o Código de Defesa do Usuário de Serviço Público, o Sistema de Ouvidorias do Poder Executivo Federal (e-OUV). Mais adiante, no ano de 2020, a CGU integrou ambos os sistemas por meio de uma plataforma única, o Fala.BR (Controladoria-Geral da União [CGU], 2020), utilizado por todas as Ouvidorias do Poder Executivo Federal como um canal de atendimento ao cidadão (CGU, 2021). Conforme registrado no “Manual do Fala.BR – Guia do Usuário”, a plataforma centraliza o recebimento das manifestações e suas tratativas, inclusive as realizadas pelos usuários de forma presencial nos Serviços de Informação ao Cidadão (SIC), 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). Os *stakeholders* são todos aqueles que interagem com a organização de forma direta ou indireta: acionistas, empregados, fornecedores, governo, sociedade entre outros (Freeman & Reed, 1983; 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 macroambiente⁵ por meio da estrutura PESTEL⁶ pode ser usada na elaboração de cenários de mudanças futuras que influenciam a estratégia da organização inclusive sua sobrevivência. Já Barney & Hesterly

⁵ “Macroambiente é a camada mais externa. Consiste no conjunto de fatores do ambiente que causam impactos maiores ou menores em quase todas as organizações.” (Johnson, Scholes & Whittington, 2011, p. 46)

⁶ PESTEL é o acrônimo em inglês de *Political, Economic, Social, Technological, Environmental and Legal* (Político, Econômico, Social, Tecnológico, Ambiental e Jurídico).

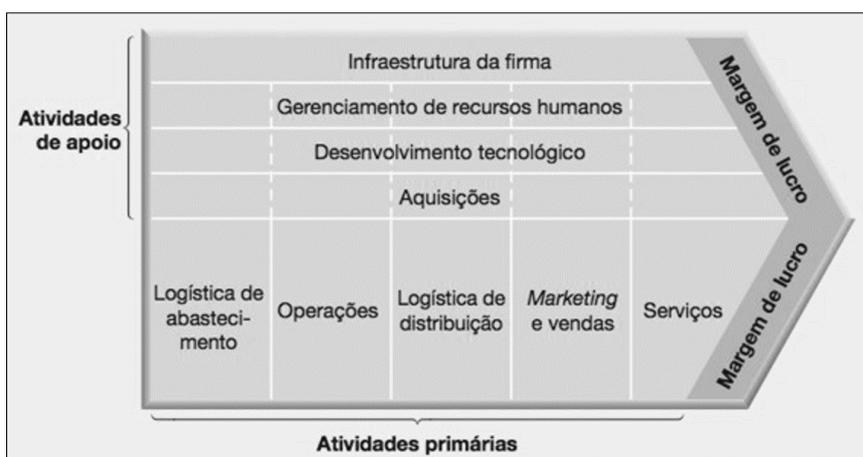
(2007), consideram os recursos e a capacidade da empresa ao apresentar uma visão baseada no modelo VRIO⁷, a fim de gerar vantagem competitiva.

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 SWOT⁸.

Como ilustrada na Figura 3, 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).

Figura 3

Cadeia de valor de Michael Porter



Nota. Recuperado de Johnson, Scholes e Whittington (2011, p. 97).

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

⁷ VRIO é o acrônimo em inglês de *Value, Rarity, Imitability and Organization* (Valor, Raridade, Imitabilidade e Organização).

⁸ SWOT é o acrônimo em inglês de *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (Forças, Fraquezas, Oportunidades e Ameaças).

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 ilustrado por meio da Figura 4 (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 (Instituto Brasileiro de Governança Corporativa, [IBGC], 2015; Organisation for Economic Co-operation and Development [OECD], 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).

Figura 4

Propósito estratégico e suas influências



Nota. Recuperado de Johnson, Scholes e Whittington (2011, p. 113).

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

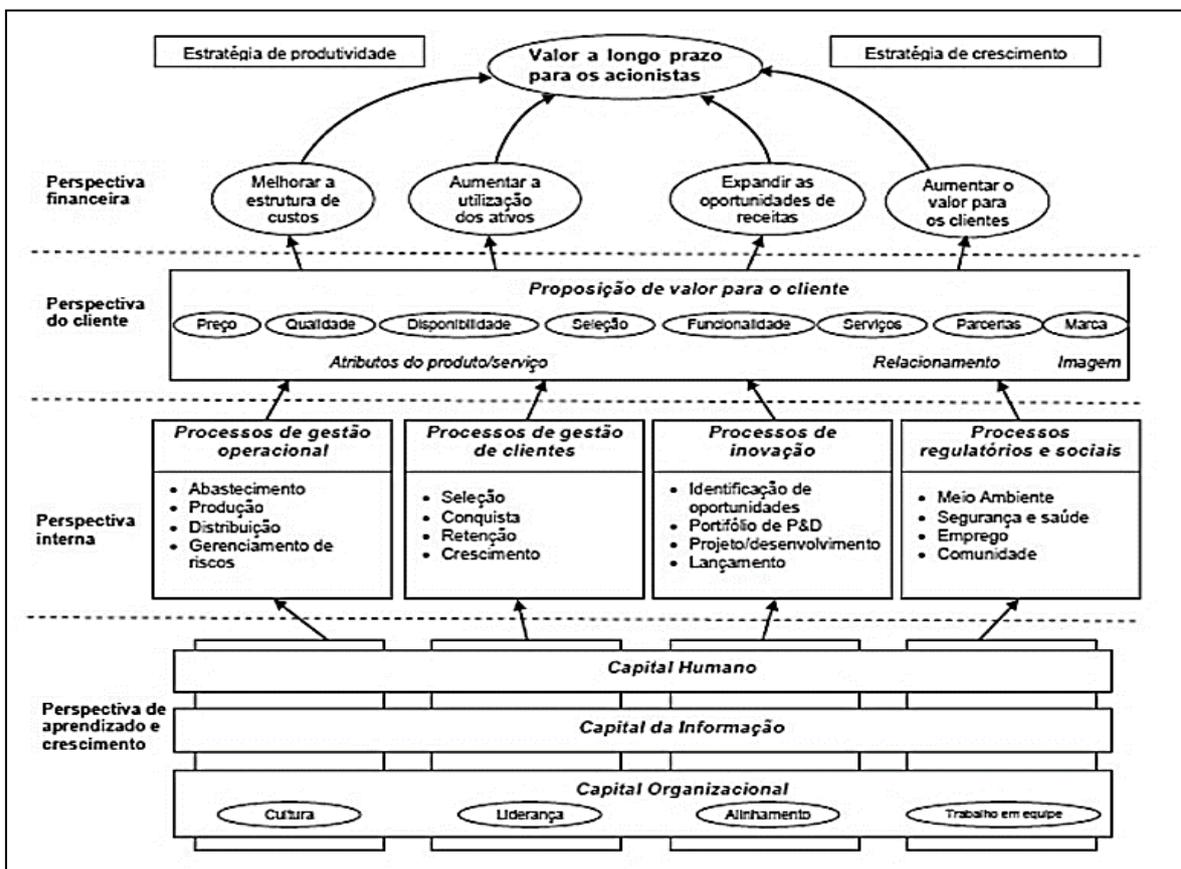
dos valores, eles estabelecem os princípios e crenças que a organização se fundamenta e, os objetivos declaram os resultados que serão alcançados.

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 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: (i) financeira; (ii) do cliente; (iii) interna; e (iv) de aprendizado e crescimento (Kaplan & Norton, 2017). A Figura 5 a seguir, demonstra um mapa estratégico com as quatro perspectivas.

Figura 5

Mapa estratégico

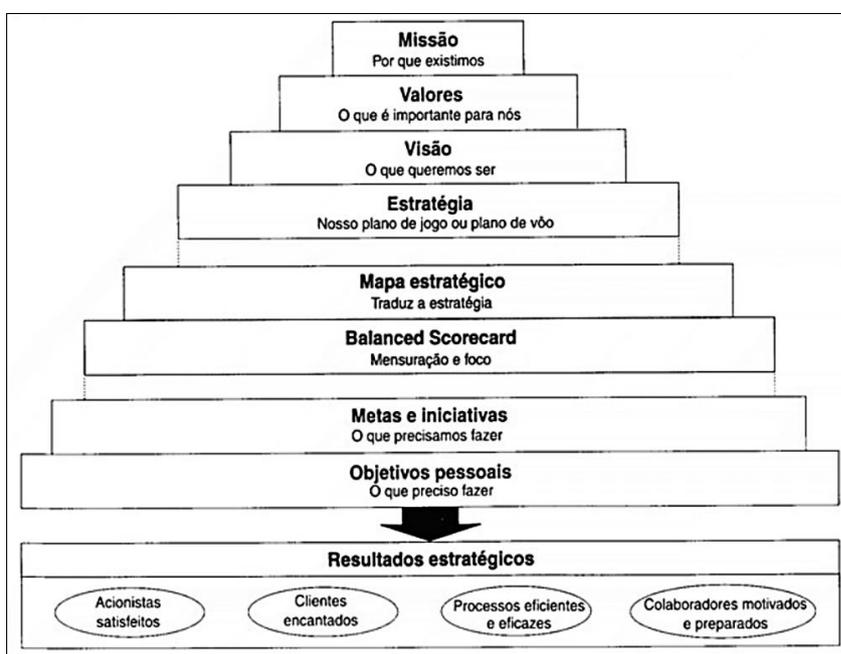


Nota. Recuperado de Kaplan e Norton (2017, p. 11).

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 como exemplificado na Figura 6.

Figura 6

BSC como uma etapa do processo na criação de valor



Nota. Recuperado de Kaplan e Norton (2017, p. 35).

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 (Tribunal de Contas da União [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. Com isso, diversos órgãos têm publicado seus planejamentos estratégicos, como por exemplo: Arquivo Nacional⁹, Ministério Público (MP)¹⁰, Agência Reguladora de Águas, Energia e Saneamento Básico do Distrito Federal (ADASA)¹¹, Tribunal Regional Eleitoral de São Paulo (TRE-SP)¹², Programa de Pós-Graduação em Administração da Universidade de Brasília (PPGA/UnB)¹³ e Corpo de Bombeiros de São Paulo¹⁴.

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 Braille; (iii) publicações disponibilizadas em áudio, Braille 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). O documento também registra que

por meio de experiências, percebe-se que, para que a Administração Pública se torne acessível, é necessário que a promoção da acessibilidade esteja incluída nos objetivos e nas diretrizes estratégicas das instituições. Acessibilidade é uma questão ampla e deve ser desenvolvida de forma transversal. Para isso, são várias as áreas que precisam se envolver, conjuntamente, no planejamento e na execução de ações para que os diversos tipos de barreiras sejam eliminados.” (Rede, 2019, pp. 25-26)

⁹ Recuperado de <https://boletim.sigepc.planejamento.gov.br/publicacao/detalhar/35432>.

¹⁰ Recuperado de <https://www.cnmp.mp.br/portal/publicacoes/245-cartilhas-e-manuais/12208-livreto-do-planejamento-estrategico>.

¹¹ Recuperado de <https://www.adasa.df.gov.br/planejamento-estrategico-e-agenda-regulatoria/planejamento-estrategico>.

¹² Recuperado de <https://www.tre-sp.jus.br/comunicacao/noticias/2021/Dezembro/planejamento-estrategico-institucional-2021-2026-do-tre-sp>.

¹³ Recuperado de https://ppga.unb.br/images/Documentos/Planejamento-PPGA_2021-2025_Formatado.pdf.

¹⁴ Recuperado de http://www.ccb.policiamilitar.sp.gov.br/portalcbb/_institucional/planejamento_estrategico.php.

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 durante o governo do primeiro-ministro John Major, com o nome de Carta do Cidadão, *Citizen's Charter* (Nunes, Veiga & Gonçalves, 2019).

Alguns aspectos das três orientações da administração gerencial: (i) técnica, (ii) econômica e (iii) política (Bresser Pereira, 1998), podem ser relacionadas com a Carta de Serviços, conforme apontam Souza, Schmitt e Parreira (2016). Esta relação pode ser observada na Tabela 7.

Tabela 7

Orientações da administração gerencial e a carta de serviços

Tipo de Orientação	Carta de Serviços
Técnica	Controle por Resultados Padrões de Qualidade dos Serviços Facilitação ao Acesso Contratualização Interna <i>Benchmarking</i>
Econômica	Aumento das Opções de Serviço Elevação dos Padrões Contratualização Interna
Democrática	Controle Social Participação

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de Souza, Schmitt e Parreira (2016, p. 94).

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 no ano de 2009, o Decreto n. 6.932 (2009) determinou que toda a APF adotasse este mecanismo junto à sociedade, sendo seu nome alterado posteriormente 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).

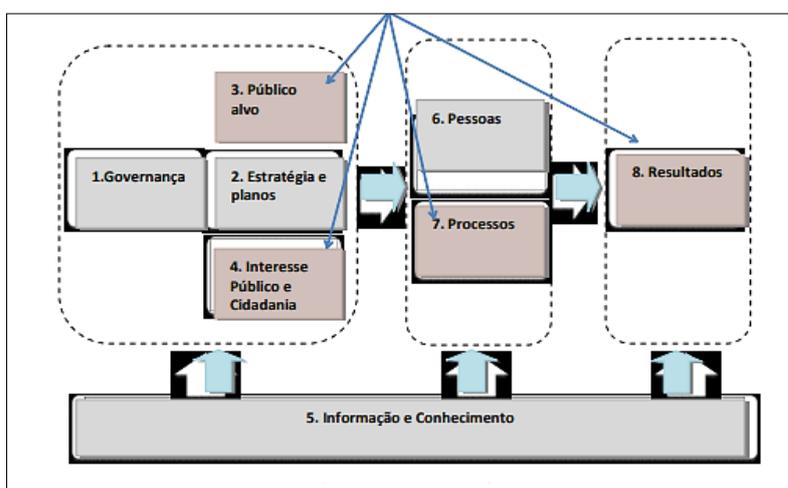
E com objetivo de auxiliar as entidades públicas brasileiras na elaboração e implantação das suas Cartas, a fim de atender aos referenciais de excelência recomendados no Modelo de

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 (MPOG, 2014a).

Este modelo é constituído de oito dimensões, sendo que a Carta de Serviços se relaciona com quatro destas dimensões e que estão destacadas na Figura 7: (i) Público-alvo; (ii) Interesse Público e Cidadania; (iii) Processos; e (iv) Resultados. Além do mais, este guia também registra que a Carta de Serviços ao ser elaborada, deve passar por um processo de conformidade por meio de uma lista de verificação da qualidade (MPOG, 2014a).

Figura 7

Carta de serviços e suas dimensões



Nota. Recuperado de MPOG (2014a, p. 12).

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 organização, 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), dentre elas podem ser citadas:

- I - urbanidade, respeito, acessibilidade e cortesia no atendimento aos usuários;
[...]
- III - atendimento por ordem de chegada, ressalvados casos de urgência e aqueles em que houver possibilidade de agendamento, asseguradas as prioridades legais às pessoas com deficiência, aos idosos, às gestantes, às lactantes e às pessoas acompanhadas por crianças de colo;
- IV - adequação entre meios e fins, vedada a imposição de exigências, obrigações, restrições e sanções não previstas na legislação;
- V - igualdade no tratamento aos usuários, vedado qualquer tipo de discriminação;
[...]
- VII - definição, publicidade e observância de horários e normas compatíveis com o bom atendimento ao usuário;
[...]
- X - manutenção de instalações salubres, seguras, sinalizadas, acessíveis e adequadas ao serviço e ao atendimento;
[...]
- XIII - aplicação de soluções tecnológicas que visem a simplificar processos e procedimentos de atendimento ao usuário e a propiciar melhores condições para o compartilhamento das informações;
- XIV - utilização de linguagem simples e compreensível, evitando o uso de siglas, jargões e estrangeirismos; [...]. (Lei 13.460/2017, artigo 5)

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: (i) Ministério Público Federal (MPF) em 2010 com o GT Inclusão de Pessoas com Deficiência; (ii) Senado Federal em 2016 com o Plano de Acessibilidade; e (iii) Supremo Tribunal Federal (STF) em 2015 com ações no plano que promovem acessibilidade.

Neste contexto, com objetivo de cumprir com suas responsabilidades sociais e legais, foi observado durante a pesquisa da literatura que diversas instituições e órgãos também já estão discutindo este assunto ao considerar o tema de acessibilidade dentro do planejamento

estratégico, em suas políticas de gestão, na preparação dos seus servidores e em ações para quebrar as barreiras existentes (Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência [SMPED], 2012, 2019, 2020a, 2020b, 2020c, 2021, 2022; Freire, Castro & Mattos Fortes, 2009; Soares, Ferreira & Monte, 2009; Freitas Chagas & Ferreira, 2014; Santos, 2015; Rostelato, 2015; Silva & Rue, 2015; Tribunal Regional Eleitoral do Paraná [TRE-PR], 2015; Conselho Nacional de Justiça [CNJ], 2016, 2021; Doroteu, Martins & Carvalho, 2017; Escola Nacional de Administração Pública [ENAP], 2017a, 2017b, 2020; Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes [SMT], 2022; Silva *et al.*, 2017; Ribeiro, 2018; TCU, 2018, 2019, 2020, 2021; Universidade de Brasília [UnB], 2019, 2021a, 2021b; Polícia Militar de Santa Catarina [PMSC], 2020; Universidade Federal de Santa Catarina [UFSC], 2020; Alvarenga, Ribeiro & Galasso, 2022; Santos Silva, 2022; Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência [SEPD], 2022; Silva & Melo, 2022; Polícia Militar do Estado de São Paulo [PMESP], 2022).

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 (Prefeitura Municipal de São Paulo [PMSP], 2007b), 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 (PMSP, 2007a), 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 (PAP-CIL), que conecta o posto à outras unidades públicas com os equipamentos instalados, como por exemplo: “Hospitais Municipais, Unidades Básicas de Saúde (UBSs), Unidade de Pronto Atendimento (UPA), Centros de Referência de Assistência Social (CRAS), Centro de Referência Especializado de Assistência Social (CREAS), 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 (SEBRAE-SP) também publicou sua cartilha para orientar o público que atende (Sebrae-SP, 2015).

No Governo do Distrito Federal (GDF) por meio da Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência (SEPD), também há uma Central de Interpretação de Libras para atendimento presencial (SEPD, 2022). Este local funciona de segunda a sexta-feira das 8 às 18 horas, e permite que as pessoas com deficiência auditiva, surdocegueira e surdos possam interagir com diversos órgãos por meio de intérpretes (SPED, 2022). Entretanto, para os atendimentos que necessitem serem realizados fora das dependências da SPED, há necessidade de agendamento prévio, a fim que o intérprete possa proporcionar o serviço no local indicado (SPED, 2022).

Estas 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) (Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos [MMFDH], 2022), as Centrais estão disponíveis, além de Brasília (DF) e São Paulo (SP) citadas anteriormente, também nas cidades das regiões: (i) Norte: Araguaína (TO); (ii) Nordeste: Jequié (BA), Vitória da Conquista (BA), Fortaleza (CE), Juazeiro do Norte (CE), São Luís (MA), Caruaru (PE), Garanhuns (PE), Recife (PE), Teresina (PI) e Aracaju (SE); (iii) Centro-Oeste: Goiânia (GO), Campo Grande (MS), Dourados (MS) e Cuiabá (MT); (iv) Sudeste: Belo Horizonte (MG), Niterói (RJ), Petrópolis (RJ), Campinas (SP), Catanduva (SP), Guarulhos (SP), São José do Rio Preto (SP) e Sorocaba (SP); (v) Sul: Curitiba (PR), Alvorada (RS), Horizontina (RS), Lages (SC) e São José (SC).

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. São eles: (i) Acessibilidade na Comunicação; (ii) Acessibilidade em espaços urbanos; (iii) Introdução à Audiodescrição; (iv) Acessibilidade em espaços edificados de uso público; (v) Acessibilidade em espaços de uso público no Brasil; (vi) Acessibilidade em Museus; (vii) eMAG Conteudista; e (viii) eMAG Desenvolvedor (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), cujos objetivos gerais visam:

Prospectar conhecimentos e capacitar servidores públicos para gerirem a Administração Pública e as políticas públicas, de forma inclusiva. Desenvolver ações que viabilizem a plena participação das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida nos ambientes e atividades da Enap. (ENAP, 2017b)

O programa de inclusão da Enap é organizado em quatro eixos como ilustrado na Figura 8: (i) Inclusão Social e Funcional; (ii) Acessibilidade Arquitetônica e Urbanística; (iii) Acessibilidade Comunicacional e Tecnológica; e (iv) Inovação e Educação Inclusiva (ENAP, 2017b).

Figura 8

Programa de inclusão de Pessoas com Deficiência da Enap – Eixos de ação



Nota. Recuperado de Enap (2017b, p. 19).

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 (PCSC) 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, como por exemplo, a ABNT NBR 9050, em 2015, 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, Moraes (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 (MMFDH, 2021b).

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.

Com base em suas pesquisas, Silva *et al.* (2017) apresentaram uma proposta para promover a acessibilidade por meio da gestão estratégica do Sistema Integrado de Bibliotecas (SIBI) da Universidade Federal do Vale do São Francisco (UNIVASF). As pesquisadoras citam que, desde 2009, já existem ações nesta temática dentro do Plano de Desenvolvimento Institucional (PDI) da UNIVASF.

Alvarenga, Ribeiro e Galasso (2022) avaliaram o programa de monitoria do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí (IFPI). Este programa tem como objetivo melhorar o processo de ensino e aprendizagem corroborando com a permanência de estudantes com deficiência visual (Alvarenga, Ribeiro & Galasso; 2022). Para os autores, os resultados foram muito satisfatórios gerando melhorias no rendimento dos alunos, bem como desenvolvendo e fomentando experiências e socialização entre os participantes.

Já o PDI 2020-2024 da Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC) registra ações para redução das barreiras de acessibilidade em suas iniciativas estratégicas de inclusão social (UFSC, 2020).

Ainda no campo da educação, a Universidade de Brasília (UnB) no final de 2021 realizou uma avaliação dos requisitos de acessibilidade do seu Portal, considerando seu PDI 2018-2022, onde a acessibilidade foi estabelecida como sendo uma das diretrizes que norteiam as ações de ensino (UnB, 2021a). Esta pesquisa foi realizada de forma integrada com algumas unidades internas e por meio de um grupo constituído para esta finalidade (UnB, 2021a). No documento produzido, foi registrado também que o PDI instituiu a Política de Acessibilidade

da UnB em 2019, por meio da publicação da resolução do conselho de administração n. 50 (UnB, 2019, 2021a). 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 (UnB, 2021a).

Este tema dentro da UnB teve início no ano de 1999 quando foi criado o Programa de Apoio às Pessoas com Necessidade Especiais (PPNE), que em 2017, acabou se tornando uma Coordenação de Apoio às Pessoas com Deficiência (CAD), vinculada ao Decanato de Assuntos Comunitário (DAC) (UnB, 2021b). Já em 2020, a DAC teve sua estrutura atualizada com a criação da Diretoria de Acessibilidade (DACES) (UnB, 2020a, 2021b). Com isto, o papel estratégico desta unidade é promover e garantir a acessibilidade e inclusão como política transversal no órgão (UNB, 2021a, 2021b).

Nesta esteira, a DACES/DAC em parceria com o Centro de Educação a Distância (CEAD/UnB) publicou um guia de orientação para a promoção da acessibilidade no ensino remoto. E para fomentar a acessibilidade dentro da educação a distância, foi criado um núcleo de acessibilidade dentro da CEAD (UnB, 2021b).

Estas estruturações de unidades de acessibilidade dentro das Instituições Federais de Educação Superior (IFES), 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 Braile, 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 (TRE-PR) possui uma Seção de Gestão de Sustentabilidade (SGS). Conforme descrito no Relatório de Desempenho de 2015 do Plano de Logística Sustentável (PLS), 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, (CNJ), 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 (CNJ, 2016). Esta publicação em si, foi revogada e atualizada como os novos avanços na sociedade em 2021 pela resolução n. 401 (CNJ, 2021).

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 (PMDF) (Doroteu, Martins & Carvalho, 2017). De acordo com os autores, no ano de 2015, os membros do Batalhão de Policiamento Escolar (BPESC) 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. Ainda segundo os pesquisadores, isto acontece pois a Libras, assim como a língua portuguesa, não é estática com o decorrer do tempo.

Neste contexto, Santos Silva (2022), também cita os desafios e a importância de preparar os servidores da Polícia Militar da Bahia (PMBA) 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 à responsabilidade social.

De outra forma, o tema de acessibilidade já tem sido presente desde 2012 na Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP), 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).

Já a Polícia Militar de Santa Catarina (PMSC) lançou em 2020 o aplicativo PMSC Cidadão (PMSC, 2020). Conforme publicado no site do órgão (PMSC, 2020), por meio do sistema, as pessoas com deficiência palatal e auditiva podem se comunicar com o órgão e registrar a ocorrência. E da mesma forma que ocorre com a PMESP, é necessário também realizar um cadastro prévio junto ao órgão, mas no próprio aplicativo (PMSC, 2020).

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

Neste capítulo estão registrados o percurso metodológico adotado e a descrição da entidade objeto do estudo.

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 um 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 Polícia Rodoviária Federal, 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.

Desta forma, foram planejadas as seguintes etapas sugeridas por Gil (2019): (i) elaboração das questões de pesquisa; (ii) definição da unidade-caso; (iii) coleta de dados; e (iv) análise e interpretação dos dados. Este delineamento, bem como o desenho da pesquisa estão compilados a seguir, na Tabela 8.

Tabela 8*Delimitação do estudo e desenho da pesquisa*

Ação	Descrição
Elaboração das questões de pesquisa	Como a acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos tem sido promovida no Brasil, a partir da experiência da Polícia Rodoviária Federal? <ol style="list-style-type: none"> Quais são os aspectos teóricos, conceituais e normativos sobre as pessoas com deficiência, acessibilidade e serviços públicos? Como o tema vem sendo institucionalmente tratado na Administração Pública brasileira? Quais são os serviços prestados pela PRF aos usuários e de que forma isto ocorre? Quais possíveis formas de interação que a PRF tem com a sociedade? Como o tema de acessibilidade das pessoas com deficiência está sendo considerado dentro do planejamento estratégico da PRF? Com base na discussão dos resultados obtidos, qual proposta de estratégia de acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços prestados pela PRF pode ser apresentado?
Tipo de Pesquisa	Exploratória com característica descritiva
Abordagem da Pesquisa	Qualitativa e Quantitativa
Método de Pesquisa	Estudo de caso (único)
Coleta de dados	Documentos, manifestações dos usuários e vídeos institucionais
Análise e interpretação dos dados	Análise documental, análise de conteúdo, estatística descritiva com apresentação dos dados em tabelas e transcrição das manifestações.

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Com isto, para a realização da coleta de dados, foram utilizadas múltiplas fontes. A Tabela 9 apresenta o resumo dos procedimentos adotados nesta fase, considerando a fonte de dados, a forma que foi realizada, o armazenamento adotado e qual o envolvimento externo.

Tabela 9*Procedimentos de coletas de dados*

Fonte de Dados	Forma de Coleta	Armazenamento	Envolvimento
Carta de Serviços ao Usuário	Pesquisa Documental	Planilha	-
Ouvidoria PRF (Fala.BR)	Extração de Banco de Dados	Planilha Temporária	Ouvidoria PRF
Canal PRF Brasil (YouTube®)	<i>Checklist</i> dos vídeos	Planilha	-
Biblioteca Digital do Ministério da Justiça e Segurança Pública	Pesquisa Documental	Planilha / Pasta em Drive	-
SEI PRF	Pesquisa Documental	Planilha / Pasta em Drive	-
Portal PRF	Pesquisa Documental	Planilha / Pasta em Drive	-

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

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 (Caces), também elaborou alguns relatórios, que registraram as manifestações internas sobre assuntos relacionados à acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência. (TCU, 2018, 2019, 2020 e 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 (Apêndice A). No documento, foram solicitados que a extração das manifestações registradas no sistema, considerasse os seguintes critérios:

- (i) Período de 02 de janeiro de 2016 a 30 de junho de 2022; e
- (ii) Total de manifestações agrupadas por ano, separadas por tipo de manifestação¹⁵; e independentemente da situação¹⁶; e
- (iii) Contendo os termos: “acessibilidade”; “autismo”; “autista”; “cadeira de rodas”; “cadeirante”; “cega”; “cego”; “deficiência”; “deficiente”; “gravida”; “idosa”; “idoso”; “libras”; “mental”; “muda”; “mudo”; “necessidades especiais”; “pcd”; “pne”; “surda” e “surdo”.

Em relação à data inicial do período de pesquisa, ela foi escolhida por se tratar do marco da entrada em vigor da Lei n. 13.146 (2015). Já os termos “idosa”, “idoso” e “gravida” apesar de não terem relacionamento direto com as pessoas com deficiência, têm com as pessoas com necessidades especiais. Assim, elas foram consideradas para verificar a existência de possíveis manifestações, que poderiam ter alguma afinidade com a acessibilidade das pessoas com deficiência, como por exemplo, uma reclamação por ausência de vaga específica, uma rampa de acesso, ou mesmo, no acesso de sistemas via internet (Neves, 2018; Diniz *et al.*, 2020; Deodoro *et al.*, 2021).

Por meio do Ofício da Ouvidoria da PRF, via e-mail (Anexo A), foi necessário realizar um agendamento prévio com a Unidade, além de assinar um “Termo de Confidencialidade e Sigilo”, detalhado no Apêndice B.

[...] esta atividade somente poderá ser executada na forma presencial, pessoalmente e exclusivamente pelo aluno Ricardo van Tol, na sala da Ouvidoria da PRF, localizada na Sede da Polícia Rodoviária Federal em Brasília-DF. Para isto, deverá ser agendada previamente com a Ouvidora, a data e hora da realização deste estudo. Assim, no dia em questão, o estudante deverá assinar um Termo de Confidencialidade e Sigilo de Informações, não sendo permitido a utilização de nenhum aparelho ou dispositivo eletrônico, como por exemplo, celular, máquina fotográfica, pen drive, notebook ou afins [...]. (Anexo A)

¹⁵ Tipos de Manifestações: Acesso à Informação, Comunicação, Denúncia, Elogio, Não Classificada, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão. Recuperado de <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/ConsultarManifestacaoCidadao.aspx>.

¹⁶ Situação da Manifestação: Arquivada, Cadastrada, Complementação Solicitada, Complementada, Concluída, Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada, Encaminhada por Outro Órgão e Prorrogada. Recuperado de <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/ConsultarManifestacaoCidadao.aspx>.

Com os documentos coletados no Fala.BR, 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, conforme prévia recomendação.

[...] todo o produto obtido deste trabalho, deverá ter a anuência prévia desta unidade para divulgação e publicação no trabalho de dissertação, com vistas a preservar todos os usuários que utilizam a Ouvidoria como canal para encaminhar suas manifestações a este órgão. [...]. (Anexo A)

Diante disto, a Ouvidoria da PRF após avaliar o conteúdo da pesquisa, retornou um novo Ofício, via e-mail, autorizando a publicação do material. Todas as informações extraídas estão descritas no Anexo B.

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 em 02 de setembro de 2022, foram analisadas as postagens dos vídeos publicados pela PRF, disponíveis em seu canal oficial no YouTube®, o PRF Brasil¹⁷. De acordo com Galindo *et al.* (2021), Mainieri *et al.* (2022) e Marandola *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). Neste instrumento,

Conteúdos em vídeo ou áudio devem ter alternativas textuais e em Língua de Sinais presentes na página. O usuário deve compreender o sentido das imagens em movimento e seus sons. Para conteúdo em vídeo com áudio (audiovisual), é necessária a inserção de legendas ou *Closed Caption* e da janela de Libras. Já para conteúdos informacionais sonoros (exemplo: arquivo MP3), deve haver uma transcrição em texto. (SMPED, 2019)

¹⁷ Recuperado de <https://www.youtube.com/c/PRFBrasil>.

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 (Ministério da Economia [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, exemplificado na Tabela 10. 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).

Tabela 10

Coleta de dados para verificação manual de acessibilidade em vídeo

Nº	Critério	Sim	Não	N/A
1	O vídeo possui alternativa em texto?			
2	A alternativa textual possui o mesmo conteúdo que está sendo apresentado pelo vídeo?			
3	Existe tradução para Libras em todo o conteúdo de vídeo e texto?			
4	Existe audiodescrição em todo o vídeo? Para conteúdos informativos apenas no formato vídeo, é necessário que exista audiodescrição. Ela é responsável por informar os eventos, acontecimentos e outras informações visuais em forma de áudio.			
5	Há mecanismo para ativar, parar, pausar, silenciar ou ajustar o volume de qualquer som que se reproduza no vídeo?			

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de SMPED (2019). N/A = Não se aplica.

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;

SMPED, 2020c). 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*¹⁸. 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 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

¹⁸ Aplicação on-line, que possibilita extrair dados de elementos do YouTube, como canais, vídeos e comentários. Recuperado de <https://tools.digitalmethods.net/netvizz/youtube/index.php>.

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 Pública¹⁹. 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 como por exemplo, o *Atlas.ti*[®] ou *nVivo*[®]. Neste caso, somente foi empregada a função “localizar” disponível no próprio *Adobe Acrobat Reader*[®]. Assim, em cada documento, foram pesquisadas as seguintes palavras: (i) “plano”; (ii) “planejamento”; (iii) “estrategia”; (iv) “estrategica”; (v) “estrategico”; (vi) “direitos humanos”; (vii) “acessibilidade”; (viii) infraestrutura e (ix) “politica”.

3.1.4 SEI PRF

Na mesma linha de pensamento 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 (SEI/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 (TRF4) (ME, 2022b). 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/PRF, a fim de completar o procedimento iniciado.

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.

¹⁹ Biblioteca Digital MJ. Recuperado de <https://dspace.mj.gov.br>.

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).

Em relação aos procedimentos de mitigar as barreiras existente nos imóveis públicos da APF, o artigo 1º da Portaria Interministerial n. 323 (2020)

estabelece os procedimentos para a elaboração e publicação de diagnósticos sobre a situação de acessibilidade em imóveis de uso público dos órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta e para a definição de metas de adequação dos imóveis às regras de acessibilidade (Portaria Interministerial n. 323, 2020, artigo 1º).

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 administração²⁰.

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. E durante seus anos de história, seu caminho foi marcado por grandes desafios e conquistas (Polícia Rodoviária Federal [PRF], 2018). Com o desenvolvimento da nação por meio das construções de novas estradas, a instituição começou a ampliar seus limites. Das quatro patrulhadas no sistema rodoviário da época: a Rio-Petrópolis, a Rio-São Paulo, a Rio-Bahia e a União Indústria, a PRF em seus 94 anos de existência passou a atender cerca de 77 mil km de estradas e rodovias em todo o país (PRF, 2018, 2022b).

O nome de Polícia Rodoviária Federal surgiu no Decreto n. 74.606 (1974), quando ainda fazia parte da estrutura do Departamento Nacional de Estradas de Rodagem (DNER), sendo que o direito de exercer o poder de polícia de tráfego nas estradas federais, já era previsto

²⁰ Recuperado de <https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/acessibilidade-das-edificacoes>.

anteriormente ao DNER pelo Decreto-Lei n. 8.463 (1945). Anos mais tarde, com a CF (1988), a PRF juntamente com a Polícia Federal, a Polícia Ferroviária Federal, as Polícias Civis, Polícias Militares e corpos de bombeiros militares, passa a ser um dos órgãos responsáveis pela segurança pública do Brasil, sendo depois integrada ao Ministério da Justiça (MJ) por meio da Lei n. 8.028 (1990) e do Decreto n. 11 (1991). Este rol de órgãos de segurança pública foi ampliado, pela Emenda Constitucional n. 104 (2019), com a inclusão das polícias penais federal, estaduais e distrital em 2019.

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 (CTB), e no Decreto n. 11.103 (2022). Em virtude da sua abrangência nacional e por seu histórico, a PRF também faz parte da Política Nacional de Repressão ao Furto e Roubo de Veículos e Cargas (Decreto n. 8.614, 2015), do Programa de Proteção Integrada de Fronteiras (Decreto n. 8.903, 2016), do Plano Nacional de Redução de Mortes e Lesões no Trânsito (Lei n. 13.614, 2018) e do III Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas (Decreto n. 9.440, 2018).

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 e, como ilustrada na Tabela 11, está organizada em áreas temáticas com suas respectivas diretorias responsáveis.

Tabela 11

Áreas temáticas da PRF

Área Temática	Diretoria Responsável
Articulação Institucional	Direção-Geral (DG)
Governança Executiva	Diretoria-Executiva (DIREX)
Policimento	Diretoria de Operações (DIOP)
Inteligência	Diretoria de Inteligência (DINT)
Correição e Controle Interno	Corregedoria-Geral e Controle Interno (CGCI)
Administração e Logística	Diretoria de Administração e Logística (DIAD)
Gestão de Pessoas	Diretoria de Gestão de Pessoas (DGP)
Tecnologia da Informação e Comunicação	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DTIC)

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de PRF (2020) e Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) (2022).

Em relação ao que compete a cada uma destas diretorias, ou seja, dirigir, planejar, coordenar, controlar e avaliar as atividades que lhes foram estabelecidas por meio do Decreto n. 11.103 (2022), elas estão descritas na Tabela 12.

Tabela 12

Competências estabelecidas para as diretorias da PRF

Diretoria	Competências (dirigir, planejar, coordenar, controlar e avaliar as atividades de:)
DIREX	<ul style="list-style-type: none"> • articulação e alinhamento das ações entre as Diretorias, as Superintendências, as Delegacias e as instâncias colegiadas, observada a estratégia da instituição; • elaboração, atualização, detalhamento, implementação e monitoramento do planejamento estratégico da PRF; • governança corporativa; • análise técnica, instrução processual, padronização de procedimentos internos e edição de atos normativos, de forma a subsidiar a deliberação posterior da Direção-Geral; • gestão das medidas de qualificação da governança; • articulação estratégica com outros órgãos e entidades com vistas ao intercâmbio de informações e à realização de ações conjuntas e integradas; • comunicação social e imagem institucional; • orientação e implementação das diretrizes nacionais para as redes de gestão, de comunicação institucional e de análise técnica; e • coordenação da negociação de convênios, de acordos, de ajustes e de instrumentos congêneres com entes federativos, órgãos, entidades, instituições e organismos nacionais no âmbito da sede nacional da PRF, e manter registro dos contratos firmados.
DIOP	<ul style="list-style-type: none"> • gestão operacional, policiamento, inspeção, segurança e fiscalização de trânsito, atendimento, registro, investigação, perícia, prevenção e redução de acidentes de trânsito, levantamento de dados estatísticos e transitometria; • competência das autoridades de trânsito nas Superintendências e o exercício, em âmbito nacional, dos poderes de autoridade de trânsito cabíveis à PRF; • operações aéreas e terrestres, de forma a autorizar as operações que envolvam mais de uma unidade descentralizada; • autuação e notificação de infrações e de procedimentos relativos à aplicação de penalidades de trânsito e controle de multas, nos termos do disposto no CTB; • credenciamento de empresas de escoltas de transporte de produtos perigosos, de cargas superdimensionadas e indivisíveis, de recolhimento, de remoção, de guarda e leilão de veículos e animais; • organização da circunscrição das Superintendências e das Delegacias da PRF; • auxílio às demais instituições de segurança pública na prevenção e no enfrentamento ao crime, no âmbito de competência da PRF; • orientação e implementação das diretrizes nacionais para a rede de policiamento; e • articulação com outros órgãos e entidades com vistas ao intercâmbio de informações e ao planejamento da realização de ações conjuntas e integradas.
DINT	<ul style="list-style-type: none"> • inteligência, como unidade central de inteligência da Polícia Rodoviária Federal; • representação da instituição nas temáticas da atividade de inteligência, inclusive em comitês, conselhos, eventos e missões nacionais e internacionais; • assessoramento aos dirigentes das unidades da PRF no processo decisório; e • orientação e implementação das diretrizes nacionais para a rede de inteligência.
CGCI	<ul style="list-style-type: none"> • acompanhamento e monitoramento da conduta dos servidores e dos procedimentos relativos à correição e à disciplina; • instauração, análise e instrução dos procedimentos administrativos disciplinares, no âmbito de sua competência; • articulação com a Consultoria Jurídica do Ministério, a Controladoria-Geral da União e os demais órgãos e entidades de controle da gestão pública; • implementação das diretrizes para as ações de correição, em conformidade com as orientações do órgão central do Sistema de Correição do Poder Executivo Federal; • incentivo às ações regionais de prevenção a práticas de condutas funcionais irregulares; • orientação e implementação das diretrizes nacionais para a rede de correição e disciplina;

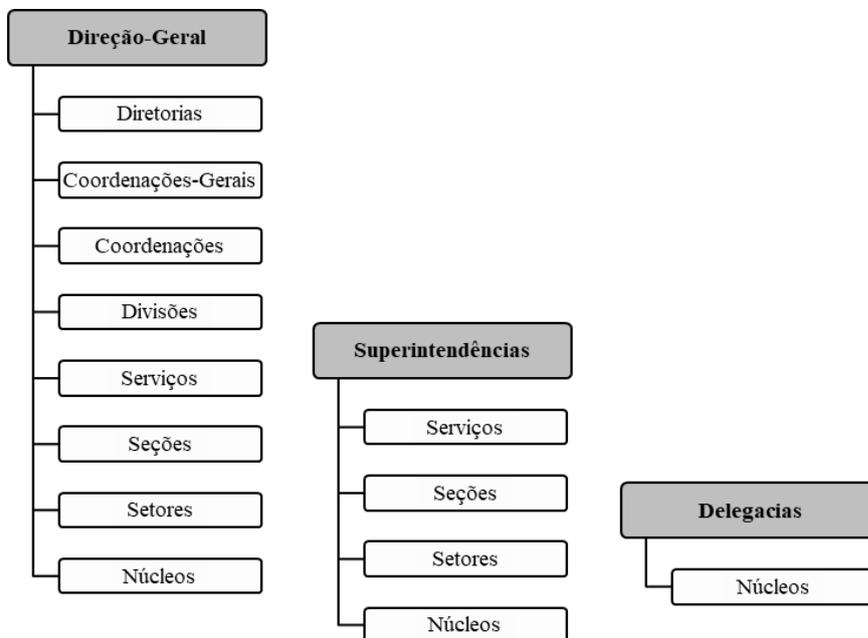
Diretoria	Competências (dirigir, planejar, coordenar, controlar e avaliar as atividades de:)
	<ul style="list-style-type: none"> • controle interno, orientação técnica e acompanhamento da elaboração da prestação de contas anual, do relatório de gestão e das recomendações e das determinações oriundas do Sistema de Controle Interno do Poder Executivo Federal e dos órgãos de controle externo; • monitoramento do desempenho institucional, gestão de riscos e recomendação de medidas de qualificação da governança com caráter preventivo e corretivo; • orientação e implementação das diretrizes nacionais para as redes de governança e gestão; e • promoção e disseminação da cultura da integridade, da ética, da transparência, e fortalecimento interno dos sistemas de ouvidoria e de acesso à informação.
DGP	<ul style="list-style-type: none"> • relacionamento com os demais órgãos do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal; • gestão de pessoas e aplicação da legislação de pessoal no âmbito da PRF, observadas as normas do órgão central do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal; • gestão da força de trabalho e definição do quadro de lotação de servidores nas unidades PRF; • organização e realização de concurso público para a Polícia Rodoviária Federal; • concessão de benefícios, licenças, afastamentos, pensão, aposentadoria, abono de permanência, vantagens, gratificações, adicionais, remoção, redistribuição, aproveitamento e reversão de servidores; • promoção da saúde integral dos servidores; • orientação e implementação das diretrizes nacionais para a rede de gestão de pessoas; e • atuação no desenvolvimento da governança da aprendizagem e do conhecimento e na gestão do conhecimento, inclusive por meio das seguintes ações: <ul style="list-style-type: none"> ▲ colaborar com o órgão central do Sistema de Pessoal Civil da Administração Federal na consolidação e na priorização das necessidades de desenvolvimento de competências transversais contidas no Plano Consolidado de Ações de Desenvolvimento; ▲ realizar o planejamento, a elaboração, o incentivo e a oferta de ações que tratem das competências transversais estabelecidas no Plano Consolidado de Ações de Desenvolvimento; ▲ ofertar e incentivar as ações de desenvolvimento de âmbito nacional priorizadas no planejamento, de forma direta ou por meio de parcerias ou contratações, em observância ao Plano de Desenvolvimento de Pessoas; ▲ coordenar a gestão nacional do sistema de educação corporativa e cidadã, que inclui a formação e a qualificação profissional, o ensino, a pesquisa, a inovação e o desenvolvimento de pessoas e de lideranças; e ▲ fomentar a criação de redes de aprendizagem interagências.
DIAD	<ul style="list-style-type: none"> • relacionamento com os sistemas federais de planejamento e de orçamento, de administração financeira, de contabilidade, de informação de custos, de serviços gerais, de gestão de documentos de arquivo; • planejamento e consolidação das propostas plurianual, de diretrizes orçamentárias e do orçamento anual, inclusive quanto à descentralização de recursos às suas unidades gestoras; • gestão orçamentária, contábil, financeira, de logística, compras e de gestão documental, inclusive quanto ao planejamento anual das aquisições de materiais e serviços; • pactuação e execução descentralizada de convênios, de termos, de acordos de cooperação técnica ou de outros instrumentos congêneres; • tomadas de contas dos ordenadores de despesa e, no âmbito da sede nacional da PRF, dos demais responsáveis por bens e valores públicos e daquele que der causa a perda, extravio ou irregularidade de que resulte danos ao erário; • orientação e implementação das diretrizes nacionais para as redes de administração e logística; • prospecção, planejamento, execução, gestão e fiscalização dos contratos administrativos; e • desenvolvimento de projetos relativos à uniformização de Unidades Administrativas e UOPs, e às intervenções necessárias à infraestrutura do acervo imobiliário de responsabilidade da PRF.
DTIC	<ul style="list-style-type: none"> • tecnologia da informação e comunicação, com a proposição de metodologia de governança e de plano de inovação tecnológica; • relacionamento com os sistemas e as instâncias federais de tecnologia da informação e comunicação; • cooperação técnica de compartilhamento de dados, de sistemas e de aprimoramento tecnológico; • orientação e implementação das diretrizes nacionais para a rede de tecnologia da informação e comunicação; e • análise de riscos relativos à área de tecnologia da informação e comunicação.

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir do Decreto n. 11.103 (2022).

Há também 27 Superintendências estabelecidas uma em cada Estado da Federação e 150 Delegacias, posicionadas nos diversos municípios brasileiros (PRF, 2022b). Neste contexto, a estratégia organizacional é baseada na governança multinível, onde a colaboração e o compartilhamento de conhecimentos em rede promovem o desenvolvimento e o fortalecimento da instituição (PRF, 2021a). Com isto, a Figura 9 exemplifica os três níveis hierárquicos estabelecidos neste arranjo: (i) Direção-Geral, (ii) Superintendências e (iii) Delegacias.

Figura 9

Estrutura básica da PRF



Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de PRF (2020).

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 (Ministério da Segurança Pública [MSP], 2018; MJSP, 2022).

Ainda dentro do Órgão, há cinco Instâncias Colegiadas: (i) Diretoria; (ii) Conselho Nacional da PRF; (iii) Comitê de Governança; (iv) Conselho do Sistema de Educação Corporativa da PRF; e (v) Colegiado de Governança Tática (PRF, 2020). Estas instâncias atuam

em conjunto com as Diretorias, Superintendências e Delegacias, a fim de articular e deliberar assuntos específicos de interesse estratégico para o Órgão (PRF, 2021a).

E por fim, os cargos que os servidores na Polícia Rodoviária Federal ocupam são de carreira única, onde estabelecidos alguns critérios, todo servidor pode ser designado em função de confiança (Lei n. 9.654, 1998; Decreto n. 10.486, 2020). Desta forma, um servidor pode se tornar gestor em qualquer momento e, ao encerrar essa atribuição, retornar às suas funções anteriores ou assumir outra novas. Com a publicação em junho de 2022 do Decreto n. 11.103 (2022), a PRF possui 1.205 cargos em Função Comissionada Executiva (FCE) e, conforme pesquisa realizada no Portal da Transparência (Controladoria-Geral da União [CGU], 2022), há cerca de 13.904 servidores policiais ou administrativos em exercício. Neste contexto, após ter sido integrada ao MJ em 1991 (Decreto n. 1, 1991), a PRF registra 12 diretores-gerais até o momento.

4 RESULTADOS

As próximas divisões registram os resultados obtidos com a coleta de dados a partir do delineamento do estudo e desenho da pesquisa.

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 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). Seu teor contém as seguintes informações: (i) serviços oferecidos; (ii) locais, requisitos, documentos e informações necessárias para acesso; (iii) prazo para a prestação do serviço; (iv) principais etapas de processamento; e (v) forma de prestação dos serviços e de comunicação com o solicitante (PRF, 2022c). Cada serviço disponível e descrito na Tabela 13 está vinculado a um grupo específico: (i) Acidente; (ii) Educação para o trânsito; (iii) Multas; (iv) Ouvidoria e SIC; (iv) Policiamento e Fiscalização; (v) Processo SEI; e (vi) Serviços de Tecnologia (PRF, 2022a).

Tabela 13

Serviços singulares da PRF – 2022

Grupo	Serviço Singular	Canal de Atendimento
Acidente	Confecção de Boletim de Acidente Extemporâneo	Presencial
	Conferência de autenticidade de BAT	Presencial - Sistemas
	Declaração de acidente de trânsito (DAT)	Sistemas
	Fornecimento de cópia ou vias de Boletim de Acidente de Trânsito - BAT/ DAT	Presencial - Sistemas
	Fornecimento de protocolo do BAT	Presencial - Telefone
	Nada consta de pessoa ou veículo	Presencial - e-mail
	Retificação de boletim de acidente de trânsito (BAT)	Presencial - e-mail - Carta - Sistemas
	Educação para o trânsito	Presencial - e-mail - Carta - Telefone
Educação para o trânsito	Agentes externos (efetivo de órgãos públicos)	Presencial - e-mail - Carta - Telefone
	Educação de Trânsito voltado para agentes externos (efetivo de empresas e outros de caráter privado)	e-mail - Carta - Sistemas

Grupo	Serviço Singular	Canal de Atendimento
	Projeto educativo acerca do malefício do uso de drogas ilícitas	Presencial - e-mail - Carta
	Projeto educativo em segurança viária ou trânsito (Educar PRF e FETTRAN)	Presencial - e-mail - Carta - Sistemas
Multas	Cópia da decisão de Recurso de Multa ou de Defesa da Autuação	Presencial - Sistemas
	Cópia de Auto de infração	Presencial - Sistemas
	Defesa de Autuação	Presencial - Carta - Sistemas
	Desvinculação de Multas	Presencial
	Emissão de boleto de pagamento	Presencial - e-mail - Telefone - Sistemas
	Identificação de condutor infrator	Presencial - Carta - Sistemas
	Recurso de Multas	Presencial - Carta - Sistemas
	Restituição de valores pagos	Presencial
Ouvidoria e SIC	Registro de denúncia	Presencial - e-mail - Carta - Telefone - Sistemas
	Registro de elogio	Presencial - e-mail - Carta - Telefone - Sistemas
	Registro de ideia para o serviço público (Simplifique)	Presencial - e-mail - Carta - Telefone - Sistemas
	Registro de reclamação	Presencial - e-mail - Carta - Telefone - Sistemas
	Registro de solicitação de atendimento ou serviço	Presencial - e-mail - Carta - Telefone - Sistemas
	Registro de sugestão para o serviço público	Presencial - e-mail - Carta - Telefone - Sistemas
	Solicitação de acesso à Informação no âmbito da PRF	Presencial - e-mail - Carta - Telefone - Sistemas
Policiamento e Fiscalização	Autorização de evento em área sob circunscrição da PRF	Presencial
	Baixa Recolhimento CRLV	Presencial
	Certificado de Vistoria de Veículos de Escoltas - CVVE	Presencial - e-mail - Telefone
	Comunicação de Crimes Diversos em Rodovias Federais	Telefone
	Comunicação ocorrência que possa alterar fluidez / segurança viária	Telefone
	Credenciamento de empresa de escolta	Presencial
	Escolta e Batedor de dignitários e outros	Presencial - e-mail - Carta
	Liberação condicionada de veículo recolhido pela PRF	Presencial - e-mail - Carta
	Liberação de veículo recolhido pela PRF	Presencial
	Licença de Motorista de Escolta - LME	Presencial - e-mail - Telefone
	Prevenção da Violência Sexual de crianças e adolescentes em suas duas formas, abuso e exploração sexual	e-mail
	Prorrogação de Prazo de RRD	Presencial
	Segurança de Dignitários	Presencial - e-mail - Carta
	Serviço de escolta dedicada para cargas superdimensionadas	Presencial - e-mail
	Sinal	Presencial - Telefone - Sistemas
	Sinal Agro	Presencial - Telefone - Sistemas
	Sinal Desaparecidos	Presencial - Telefone - Sistemas
	Solicitação de Informação Relativa às Áreas sob Circunscrição da PRF	Presencial - e-mail - Carta - Telefone
	Suporte BR	Sistemas
	Vistoria de veículo	Presencial

Grupo	Serviço Singular	Canal de Atendimento
Processo SEI	Acesso externo ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da PRF	Presencial - Sistemas
	Certidão ou declaração de competência da PRF	Presencial
	Confere autenticidade de documento SEI	Presencial - Sistemas
	Emissão de GRU	Presencial - e-mail - Sistemas
	Peticionamento eletrônico de serviços da PRF	Sistemas
	Requerimento de cópia de documento	Presencial - e-mail - Sistemas
	Requerimento de cópia e/ou vista em processo	Presencial - Sistemas
	Serviços de Tecnologia	Abertura de chamados de TIC

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de PRF (2022a).

Considerando os canais de atendimento registrados na Carta: (i) Presencial; (ii) Sistemas; (iii) e-mail; (iv) Telefone; e (v) Carta, foi possível analisar a quantidade de serviços prestados em cada um deles (Tabela 14).

Tabela 14

Quantidade de serviços prestados por canal de atendimento

Canal de Atendimento	Quantidade
Presencial	46
Sistemas	29
e-mail	24
Telefone	19
Carta	19

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

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. Um exemplo desta ficha está disponível no Anexo C. Para uma melhor visualização, todos os serviços listados foram agrupados por meio dos critérios de priorização disponíveis em cada ficha existente na Carta (Tabela 15).

Tabela 15

Serviços por critérios de priorização

Serviço Singular	Critérios de Priorização
Acesso externo ao Sistema Eletrônico de Informações (SEI) da PRF	Em caso de comparecimento presencial, na seguinte ordem: <ul style="list-style-type: none"> • pessoas com deficiência; • idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos; • gestantes;
Agentes externos (efetivo de órgãos públicos)	
Autorização de evento em área sob circunscrição da PRF	
Baixa Recolhimento CRLV	
Certidão ou declaração de competência da PRF	
Certificado de Vistoria de Veículos de Escoltas - CVVE	

Serviço Singular	Critérios de Priorização
Confere autenticidade de documento SEI	<ul style="list-style-type: none"> • lactantes; • pessoas com crianças de colo; • obesos; • entidades públicas; • usuários comuns.
Cópia da decisão de Recurso de Multa ou de Defesa da Autuação	
Cópia de Auto de infração	
Credenciamento de empresa de escolta	
Defesa de Autuação	
Desvinculação de Multas	
Educação de Trânsito voltado para agentes externos (efetivo de empresas e outros de caráter privado)	
Emissão de boleto de pagamento	
Emissão de GRU	
Fornecimento de protocolo do BAT	
Identificação de condutor infrator	
Liberação condicionada de veículo recolhido pela PRF	
Liberação de veículo recolhido pela PRF	
Licença de Motorista de Escolta - LME	
Projeto educativo em segurança viária ou trânsito (Educar PRF e FETRAN)	
Prorrogação de Prazo de RRD	
Recurso de Multas	
Registro de denúncia	
Registro de elogio	
Registro de ideia para o serviço público (Simplifique)	
Registro de reclamação	
Registro de solicitação de atendimento ou serviço	
Registro de sugestão para o serviço público	
Requerimento de cópia de documento	
Requerimento de cópia e/ou vista em processo	
Restituição de valores pagos	
Retificação de boletim de acidente de trânsito (BAT)	
Serviço de escolta dedicada para cargas superdimensionadas	
Solicitação de acesso à Informação no âmbito da PRF	
Solicitação de Informação Relativa às Áreas sob Circunscrição da PRF	
Vistoria de veículo	
Abertura de chamados de TIC	Não há (peticionamento eletrônico).
Peticionamento eletrônico de serviços da PRF	
Comunicação de Crimes Diversos em Rodovias Federais	Não há.
Comunicação ocorrência que possa alterar fluidez / segurança viária	
Suporte BR	
Escolta e Batedor de dignitários e outros	Nível Hierárquico do Dignitário, Cronologia da solicitação.
Segurança de Dignitários	
Confecção de Boletim de Acidente Extemporâneo	No atendimento em unidade administrativa da PRF, prioridade conforme Decreto n. 9.094/2017 - Art. 11 §3º-I. Para solicitação eletrônica, não há priorização de atendimento.
Conferência de autenticidade de BAT	
Fornecimento de cópia ou vias de Boletim de Acidente de Trânsito - BAT/DAT	
Nada consta de pessoa ou veículo	

Serviço Singular	CrITÉRIOS de PriorizaÇão
Prevenção da Violência Sexual de crianças e adolescentes em suas duas formas, abuso e exploração sexual	Por ordem demandada.
Projeto educativo acerca do malefício do uso de drogas ilícitas	
Declaração de acidente de trânsito (DAT)	Solicitação eletrônica: não há priorização de atendimento.
Sinal	
Sinal Agro	
Sinal Desaparecidos	

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de PRF (2022a).

Ao consolidar as informações obtidas anteriormente na Tabela 15, foi possível levantar a quantidade de serviços prestados por critérios de priorização, conforme expostos na Tabela 16.

Tabela 16

Quantidade de serviços prestados por critério de priorização

CrITÉRIOS de PriorizaÇão	Total
Em caso de comparecimento presencial, na seguinte ordem: pessoas com deficiência; idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos; gestantes; lactantes; pessoas com crianças de colo; obesos; entidades públicas; e usuários comuns.	37
No atendimento em unidade administrativa da PRF, prioridade conforme Decreto n. 9.094/2017 - Art. 11 §3º-I. Para solicitação eletrônica, não há priorização de atendimento.	4
Solicitação eletrônica: não há priorização de atendimento.	4
Não há.	3
Não há (peticionamento eletrônico).	2
Nível Hierárquico do Dignitário, Cronologia da solicitação.	2
Por ordem demandada.	2
Total	54

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

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

Com o foco de atender os objetivos específicos, os resultados obtidos com a coleta de dados dos dois canais de interação da PRF com a sociedade, serão apresentados a seguir.

4.2.1 Ouvidoria PRF (Plataforma Fala.BR)

O primeiro documento retornado pela Ouvidoria da PRF (Anexo A), após a solicitação das informações descritas no Apêndice A, apresentou um indicativo de 22.799 manifestações do total de registros realizados no período pesquisado (Tabela 17).

Tabela 17*Quantidade de manifestações por tipo (2016-2022)*

Ano	Tipo de Manifestação						Total
	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
2016	-	20	2	55	49	7	133
2017	-	431	148	1.074	964	99	2.716
2018	304	406	202	1.631	1.177	83	3.803
2019	897	316	144	2.073	1.992	120	5.542
2020	368	-	114	1.100	1.666	63	3.311
2021	178	-	137	2.289	2.497	67	5.168
2022	48	-	113	1.137	798	30	2.126
Total	1.795	1.173	860	9.359	9.143	469	22.799

Nota. Recuperado de Ouvidoria PRF (Anexo A)

Dentro deste mesmo documento, também continha um quantitativo de manifestações distribuídas por canal de entrada, conforme apresentado na Tabela 18.

Tabela 18*Quantidade de manifestações por canal de entrada (2016-2022)*

Ano	Canal de Entrada								Total
	Carta	Presencial	Telefone	E-mail	Internet	Outros	Redes Sociais	WhatsApp	
2016	-	-	-	2	129	-	2	-	133
2017	-	8	2	43	2.599	-	64	-	2.716
2018	2	27	16	150	3.488	1	119	-	3.803
2019	14	34	21	263	5.115	18	76	1	5.542
2020	17	10	21	706	2.552	5	-	-	3.311
2021	6	24	22	2.256	2.843	11	1	5	5.168
2022	5	9	-	780	1.330	2	-	-	2.126
Total	44	112	82	4.200	18.056	37	262	6	22.799

Nota. Recuperado de Ouvidoria PRF (Anexo A)

Além disto, o retorno da Ouvidoria (Anexo A) registrou também 362 manifestações com as palavras-chave pesquisadas nas 21 consultas realizadas na Plataforma do Fala.BR (Tabela 19).

Tabela 19*Quantidade de manifestações por palavras-chave (2016-2022)*

Pesquisa	Texto da Manifestação	Total
01	acessibilidade	14
02	autismo	3
03	autista	6

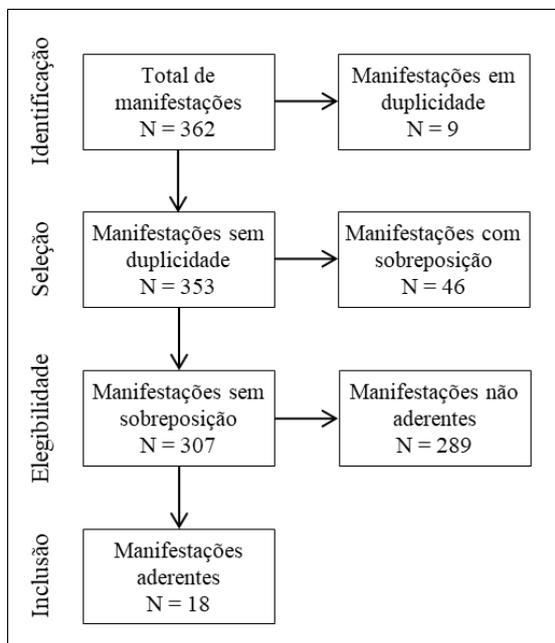
Pesquisa	Texto da Manifestação	Total
04	cadeira de rodas	3
05	cadeirante	2
06	cega	3
07	cego	10
08	deficiencia	50
09	deficiente	45
10	gravida	28
11	idosa	35
12	idoso	50
13	libras	3
14	mental	30
15	muda	29
16	mudo	11
17	necessidades especiais	12
18	pcd	20
19	pne	3
20	surda	1
21	surdo	4
Total		362

Nota. Recuperado de Ouvidoria PRF (Anexo A)

Após a separação das manifestações por parte da Ouvidoria da PRF, a pesquisa percorreu a etapa de exploração com base no método Prisma²¹, como ilustrado na Figura 10.

Figura 10

Fluxo de exploração das manifestações



Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

²¹ Conjunto mínimo de itens a serem utilizados em revisões sistemáticas e meta-análises. Recuperado de <http://www.prisma-statement.org>.

Nesta fase não foram utilizados programas de análise de dados qualitativo, como por exemplo, o *Atlas.ti*[®] ou *nVivo*[®]. Apesar de Yin (2016) registrar que uso de aplicativos desta natureza é um facilitador ao pesquisador, esta tarefa foi realizada em ambiente com acesso restrito aos documentos.

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 sistema²², incluindo algumas perguntas demográficas (Sampieri, Collado & Lucio, 2013): (i) Tipo de Manifestação; (ii) Canal de Entrada; (iii) Ano (Data de Cadastro); (iv) Tipo de Pessoa e Dados Sociodemográficos²³ [UF, Gênero, Faixa Etária (Data de Nascimento), Cor/Raça, Escolaridade e Profissão]; e os relevantes ao trabalho: (v) Contexto; (vi) Aderente à Pesquisa; e (vii) Observação.

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 (Tabela 20). Desta forma, a quantidade da amostra foi reduzida para 353 manifestações.

Tabela 20

Quantidade de manifestações encerradas por duplicidade

	Duplicidade	Total
Sim		9
Não		353
Total		362

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

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 (Tabela 21).

²² Consultar Manifestação. Recuperado de <https://falabr.cgu.gov.br/Manifestacao/ConsultarManifestacaoCidadao.aspx>.

²³ Informações relativas ao cadastro do usuário no Fala.BR. Recuperado de <https://falabr.cgu.gov.br/Usuarios/AlterarMeuUsuario>.

Tabela 21*Quantidade de manifestações com palavras-chave sobrepostas*

Sobreposição	Total
Não	307
Sim	46
Total	353

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Estas combinações de mais de uma palavra-chave citadas dentro da mesma manifestação, podem ser observadas com mais detalhe na Tabela 22.

Tabela 22*Quantidade de manifestações com palavras-chave distintas no mesmo registro*

Palavra-chave	Total
Deficiência; PcD	8
Deficiência; Deficiente	5
Acessibilidade; Deficiência; Deficiente	4
Deficiência; Necessidades Especiais	4
Deficiência; Deficiente; Idoso; Necessidades Especiais	3
Deficiência; Deficiente; Necessidades Especiais; PNE	3
Deficiente; Idosa; Mental	2
Cego; Deficiente; Idosa	2
Libras; Mudo; Surdo	2
Deficiência; Deficiente; Necessidades Especiais	2
Necessidades Especiais; PcD	2
Deficiência; Mental; PcD	2
Autista; Deficiência	1
Mental; Surdo	1
Autismo; Deficiência	1
Deficiente; Idoso	1
Deficiência; Mental	1
Deficiente; Mental	1
Idosa; Idoso	1
Total	46

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Destas 307 manifestações analisadas, 289 não estavam aderentes à pesquisa e 18 estavam aderentes, conforme registradas na Tabela 23.

Tabela 23*Quantidade de manifestações analisadas*

	Aderente à Pesquisa	Total
Não		289
Sim		18
Total		307

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

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. Os grupos com seus totalizadores estão descritos na Tabela 24.

Tabela 24*Quantidade de manifestações por grupo de não aderência à pesquisa*

	Contexto da Manifestação	Total
Termo citado em outro contexto		102
Concurso PRF		60
Contestação da Autuação		31
Denúncia a terceiros		26
Recolhimento de veículo/documento		19
Abordagem/Forma no Atendimento		16
Liberação de veículo/documento		12
Auxílio ao Usuário		10
Assuntos Internos		9
Comportamento		4
Total		289

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

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 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/idoso, 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 conforme exibidas na Tabela 24, 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 exibidos na Tabela 25, sendo um em 2018, cinco em 2019, quatro em 2020, cinco em 2021 e três em 2022, todos de Pessoas Físicas (PF).

Tabela 25

Quantidade de manifestações aderentes registradas por ano

Ano do Registro	Total
2018	1
2019	5
2020	4
2021	5
2022	3
Total	18

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Em relação aos tipos de manifestações registradas na Ouvidoria, das 18 classificadas como aderentes, oito foram Reclamações, sete Solicitações, duas Sugestões e uma Denúncia (Tabela 26).

Tabela 26

Quantidade de manifestações aderentes por tipo

Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	8
Solicitação	7
Sugestão	2
Denúncia	1
Total	18

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Sobre os canais utilizados pelos usuários para registrarem estas 18 manifestações, 11 delas foram realizadas pela Internet, quatro via e-mail, duas por telefone e uma de forma presencial, como demonstrado na Tabela 27.

Tabela 27

Quantidade de manifestações aderentes por canal de entrada

Canal de Entrada	Total
Internet	11
E-mail	4
Telefone	2
Presencial	1
Total	18

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

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: UF (12), Gênero (13), Faixa Etária (14), Cor/Raça (14), Escolaridade (15) e Profissão (15).

Por fim, para permitir um diálogo com a literatura do trabalho, as manifestações aderentes à pesquisa também foram agrupadas pelo contexto de seus registros, conforme exibidos na Tabela 28.

Tabela 28*Quantidade de manifestações aderentes à pesquisa*

Contexto	Palavra-chave	Total
Atendimento a distância	Cega	1
	Idosa	1
	Idoso	4
Total – Atendimento a distância		6
Prioridade na requisição	Idosa	2
	Idoso	3
Total – Prioridade na requisição		5
Atendimento Presencial	Deficiencia	2
	Deficiente	1
	Idosa	1
	Libras	1
Total – Atendimento Presencial		5
Infraestrutura	PcD	1
Total – Infraestrutura		1
Comunicação Institucional	Libras	1
Total – Comunicação Institucional		1
Total		18

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Em cada grupo relacionado na Tabela 28, foram extraídos trechos das manifestações para melhor exemplificar o resultado da pesquisa.

Atendimento a distância:

[...] entrou em contato com essa ouvidoria informando que constam diversas multas do ano [...] a ouvidoria informou que, caso estivessem prescritas, o canal correto para solicitar o cancelamento dos autos seria o recurso de multas [...] a demandante nos informou que possui 86 anos e é cega, de forma que esse processo seria extremamente dificultoso para a mesma e solicitou que cadastrássemos sua demanda no sistema [...]. (Anexo B, Manifestação n. 01)

Prioridade na Requisição:

[...] processos que deu entrada na PRF de [...] solicito prioridade de acordo com o Art. 69 - A da Lei 9784/1999 por ser pessoa idosa, conforme faz prova a copia da CNH juntada nos referidos processos. [...]. (Anexo B, Manifestação n. 02)

Atendimento Presencial:

[...] um rapaz que está controlando o acesso para a entrada [...] não está respeitando nem a Lei de prioridade [...] ao lado de fora [...] se encontra uma idosa [...]. (Anexo B, Manifestação n. 03)

[...] amigo surdo, mudo e analfabeto procurou a Superintendência da Polícia Rodoviária Federal [...] para esclarecer dúvidas e não havia nenhum profissional capacitado em libras para atendê-lo [...] é um direito garantido por lei a capacitação

de pessoas para que estas atendam os mais diversos públicos [...]. (Anexo B, Manifestação n. 04)

[...] esteve presente a Sede Nacional da PRF, a senhora [...] deficiente auditiva [...]. (Anexo B, Manifestação n. 05)

Infraestrutura:

[...] venho através deste sítio para fazer uma sugestão. Estive no DPRF sede [...] e pude constatar que as dependências do Departamento são excelentes e amplo estacionamento, porém, acredito que as vagas destinadas a PCD e idosos, poderiam ficar mais próximo a entrada [...] a distância até chegar ao prédio é inadequada para quem tem dificuldade de locomoção [...]. (Anexo B, Manifestação n. 06)

Comunicação Institucional:

[...] gostaria de propor uma sugestão [...] notícia das atividades da PRF no formato vídeo, ter um intérprete em libras. Dessa forma, o público dessa categoria também vai ter mais oportunidade de conhecer e aprender sobre [...] se comunicar com a DPRF, realizar denúncias, sugerir melhorias [...]. (Anexo B, Manifestação n. 07).

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 novembro de 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 (Apêndice C). 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®. Conforme exibidos na Tabela 29, 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.

Tabela 29*Quantidade de vídeos publicados por ano*

Ano de Publicação	Total
2020	5
2021	16
2021	13
Total	34

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

De acordo com os critérios avaliados, dos 34 vídeos disponíveis e analisados, somente um atendeu pelo menos um dos critérios propostos pelo instrumento (Tabela 30).

Tabela 30*Avaliação dos vídeos por critério*

Nº	Critério	Sim	Não	N/A
1	O vídeo ou áudio possui alternativa em texto?	1	33	0
2	A alternativa textual possui o mesmo conteúdo que está sendo apresentado pelo vídeo ou pelo áudio?	1	0	33
3	Existe tradução para Libras em todo conteúdo de áudio e vídeo e texto?	0	34	0
4	Existe audiodescrição em todo o vídeo? Para conteúdos informativos apenas no formato vídeo, é necessário que exista audiodescrição. Ela é responsável por informar os eventos, acontecimentos e outras informações visuais em forma de áudio.	0	34	0
5	Há mecanismo para ativar, parar, pausar, silenciar ou ajustar o volume de qualquer som que se reproduza na página?	34	0	0

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022). N/A = Não se aplica.

Especificamente em relação do item 5 da Tabela 30, todos os 34 vídeos utilizaram o padrão próprio do YouTube® para o controle de som, 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*²⁴ disponível no próprio YouTube®, quatro não possuíam nenhuma legenda e, os outros quatro restantes, tinham somente conteúdos informativos visíveis na tela (Tabela 31).

²⁴ Funcionalidade que permite gerar legendas automáticas a partir do áudio disponível num vídeo, sendo este recurso ativado diretamente pelo usuário (Siqueira & Paula Silva, 2013).

Tabela 31*Avaliação dos vídeos – Legendas*

Tipo de Legenda	Quantidade
<i>Closed Caption</i>	25
Conteúdo informacional	4
Sem Legenda	4
Legenda própria	1
Total	34

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Em pesquisa realizada com Instituições de Ensino Superior (IES) 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.

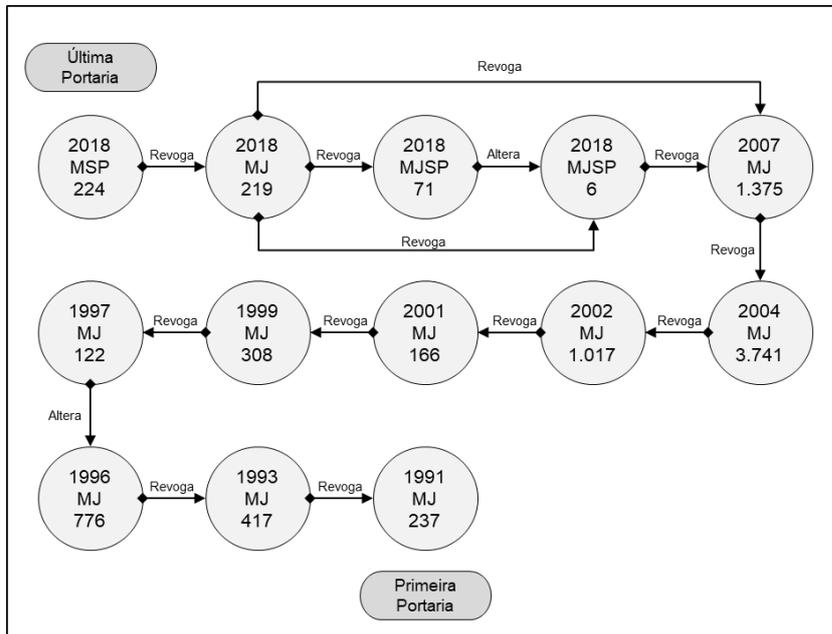
Desta forma, não foi realizada uma verificação mais profunda dos vídeos, a fim de avaliar se as legendas e a audiodescrição estariam em conformidades com os padrões recomendados pela legislação vigente. Da mesma forma que, não foi avaliado o controle de vídeo/áudio do próprio *YouTube*[®], por se entender 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

Os resultados para os procedimentos adotados nas coletas de dados dos Regimentos Internos e Planejamentos Estratégicos estão apresentados a seguir.

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, como ilustrado na Figura 11.

Figura 11*Cadeia de referências dos regimentos internos da PRF*

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Conforme descrito no artigo 11 do Decreto n. 10.829 (2021), o regimento interno dos órgãos e entidades da APF possuem as seguintes regras:

- I - é de edição opcional;
- II - será publicado no Diário Oficial da União;
- III - guardará conformidade com o decreto que aprovar a estrutura regimental ou o estatuto;
- IV - poderá abranger todas as unidades administrativas apresentadas na estrutura regimental ou apenas uma ou mais unidades ou subunidades administrativas;
- V - é de competência indelegável da autoridade máxima do órgão ou da entidade; e
- VI - será registrado no sistema informatizado do SIORG até o dia útil anterior à data de entrada em vigor. (Decreto n. 10.829, 2021)

Com isto, foram resgatadas oficialmente 13 portarias entre os anos de 1991 e 2018 (Tabela 32), sendo 10 delas publicadas pelo Ministério da Justiça (MJ), duas pelo Ministério da Justiça e Segurança Pública (MJSP) e uma pelo Ministério da Segurança Pública (MSP).

Tabela 32*Regimentos internos publicados da PRF*

Nº	Ano	Órgão	Portaria	Data	Ementa
01	1991	MJ	237	10/05/1991	Aprova o Regimento Interno do Departamento de Polícia Rodoviária Federal - DPRF.
02	1993	MJ	417	26/10/1993	Aprovar o Regimento Interno da Secretaria de Trânsito – SETRAN.
03	1996	MJ	776	30/12/1996	Aprova o Regimento Interno da Secretaria de Planejamento de Ações Nacionais de Segurança Pública.

Nº	Ano	Órgão	Portaria	Data	Ementa
04	1997	MJ	122	20/03/1997	Altera o item 5 do art. 2º; o art. 3º e 4º; altera do art. 76 ao art. 149; o art. 152 e o art. 155, do Anexo à Portaria nº 776, de 30 de dezembro de 1996, que aprova o Regimento Interno da Secretaria de Planejamento de Ações Nacionais de Segurança Pública.
05	1999	MJ	308	30/06/1999	Aprova o Regimento Interno do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.
06	2001	MJ	166	16/02/2001	Aprova o Regimento Interno do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.
07	2002	MJ	1.017	04/09/2002	Aprova o Regimento Interno do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.
08	2004	MJ	3.741	15/12/2004	Aprova o Regimento Interno do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.
09	2007	MJ	1.375	02/08/2007	Aprova o Regimento Interno do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.
10	2018	MJSP	6	04/01/2018	Aprova o Regimento Interno da Polícia Rodoviária Federal.
11	2018	MJSP	71	08/02/2018	Altera o art. 3º da Portaria nº 6, de 4 de janeiro de 2018, do Ministério da Justiça e Segurança Pública, que aprova o Regimento Interno da Polícia Rodoviária Federal.
12	2018	MJ	219	27/02/2018	Aprova o Regimento Interno da Polícia Rodoviária Federal.
13	2018	MSP	224	05/12/2018	Aprova o Regimento Interno da Polícia Rodoviária Federal.

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Tendo os documentos analisados conforme descrito nos procedimentos metodológicos, os resultados dos conteúdos extraídos podem ser observados na Tabela 33 a seguir.

Tabela 33

Conteúdo analisado dos regimentos internos da PRF

Nº	Portaria	Data	Conteúdo Extraído
01	237	10/05/1991	- Plano e planejamento de forma genérica.
02	417	26/10/1993	- Plano e planejamento de forma genérica.
03	776	30/12/1996	- Plano e planejamento de forma genérica.
04	122	20/03/1997	- Plano e planejamento de forma genérica; - Políticas: • Política de documentação e informação.
05	308	30/06/1999	- Plano e planejamento de forma genérica; - Política: • Política de documentação e informação.
06	166	16/02/2001	- Plano/Planejamento: • De forma genérica; • De forma específica: ↗ Divisão de Administração de Sistemas em elaborar o Plano Diretor de sistemas de informática; ↗ Coordenação-Geral de Planejamento e Modernização em coordenar, programar, organizar, orientar e supervisionar as atividades relativas às áreas de planejamento dos objetivos do órgão; e em promover diretrizes, planos e programas de melhoria institucional; - Política: • Política de documentação e informação; • Política de modernização, implementação de recursos materiais e tecnológicos; • Políticas de segurança da rede corporativa de computadores; • Políticas de planejamento.

Nº	Portaria	Data	Conteúdo Extraído
07	1.017	04/09/2002	<p>- Plano/Planejamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ Divisão de Administração de Sistemas em elaborar o Plano Diretor de sistemas de informática; ⤴ Divisão de Engenharia e Telecomunicações em elaborar o Plano Diretor de Obras e Telecomunicações; ⤴ Coordenação-Geral de Planejamento e Modernização em coordenar, programar, organizar, orientar e supervisionar as atividades relativas às áreas de planejamento dos objetivos do Órgão, e em promover diretrizes, planos e programas de melhoria institucional; <p>- Política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de documentação e informação; • Política de modernização, implementação de recursos materiais e tecnológicos; • Políticas de segurança da rede corporativa de computadores; • Políticas de planejamento.
08	3.741	15/12/2004	<p>- Plano/Planejamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ Divisão de Administração de Sistemas (DIASI) em elaborar o Plano Diretor de sistemas de informática; ⤴ Coordenação-Geral de Planejamento e Modernização (CGPLAN) em propor diretrizes, planos e programas de melhoria institucional; <p>- Política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de modernização tecnológica; • Políticas de segurança da rede corporativa de computadores e de radiocomunicação; • Política operacional; • Política de integração com os demais órgãos e entidades componentes do Sistema Nacional de Trânsito e de Segurança Pública; • Política de prevenção de acidentes; • Política de prevenção de acidentes e salvamento de vítimas; • Política de trânsito; • Políticas do ensino; • Política de documentação e informação.
09	1.375	02/08/2007	<p>- Plano/Planejamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ CGPLAN em propor diretrizes, planos e programas de melhoria institucional; ⤴ Núcleo de Planejamento Institucional (NUPLA) da CGPLAN compete implementar e coordenar as diretrizes do macroplanejamento, promovendo a realização de estudos destinados ao contínuo aperfeiçoamento e desenvolvimento institucional; <p>- Estratégia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Divisão de Planejamento, Ensino a Distância e Educação de Trânsito (DITRAN) compete gerar estratégias, produtos e serviços que estimulem o aprendizado contínuo para o desenvolvimento de competências profissionais; <p>- Política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de modernização tecnológica; • Políticas de segurança da rede corporativa de computadores e de radiocomunicação; • Políticas para a rede de radiocomunicação; • Política operacional; • Política de integração com os demais órgãos e entidades componentes do Sistema Nacional de Trânsito e de Segurança Pública; • Política de prevenção de acidentes;

Nº	Portaria	Data	Conteúdo Extraído
10	6	04/01/2018	<ul style="list-style-type: none"> • Política de trânsito; • Políticas do ensino; • Política de documentação e informação; • Política de ensino. <hr/> <p>- Plano/Planejamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ Divisão de Planejamento Operacional (DPO) em apoiar a elaboração do Plano Diretor de Operações e do planejamento operacional das Superintendências Regionais; ⤴ Coordenadores-Gerais em elaborar e propor os Planos Diretores de suas respectivas áreas; ⤴ Divisão de Governança e Gestão de Tecnologia da Informação (DIGOV) em elaborar o Plano Estratégico de Tecnologia da Informação e Comunicação (PETIC), e supervisionar a elaboração do Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTIC); promover e fortalecer o alinhamento entre o planejamento de Tecnologia da Informação e Comunicações (TIC) e as estratégias da PRF e órgãos superiores; <p>- Estratégia/Estratégica/Estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ Coordenação de Gestão Estratégica (CGE) da Coordenação-Geral de Recursos Humanos (CGRH) compete: propor à Direção-Geral modelos para sistematizar a governança pública e a gestão da estratégia organizacional; coordenar e monitorar o desenvolvimento do modelo de governança estabelecido pela Direção-Geral; coordenar as atividades pertinentes ao planejamento e à gestão estratégica em âmbito nacional; coordenar o levantamento, a avaliação e análise dos resultados, objetivos, indicadores, metas, projetos, macroprocessos e ações estratégicas; assessorar a Direção-Geral nas atividades pertinentes ao planejamento e à gestão estratégica; propor à Direção-Geral alterações na priorização de indicadores, metas, iniciativas, projetos, processos, ações e compatibilização dos recursos orçamentários vinculados ao Plano Estratégico; propor à Direção-Geral programas, projetos e ações para o PPA; promover o envolvimento da Instituição na formulação, revisão e execução da gestão estratégica; orientar as áreas e unidades institucionais, zelando pelo alinhamento e convergência dos objetivos, metas, iniciativas, projetos e ações ao plano estratégico; desenvolver e propor mecanismos de orientação, difusão e capacitação em planejamento e gestão estratégica; monitorar o desenvolvimento da gestão estratégica; avaliar o portfólio de projetos estratégicos e projetos organizacionais, com vistas a assegurar o alinhamento estratégico; propor à Direção-Geral mudanças de escopo e cronograma nos projetos mediante justificativa; avaliar os resultados das ações realizadas na implementação da estratégia institucional; identificar questões relevantes e propor medidas de saneamento para o perfeito andamento e acompanhamento da gestão estratégica; assessorar autoridades superiores em matéria de sua competência; e propor à Direção-Geral modelo institucional com iniciativas de inovação, alinhadas ao planejamento estratégico, com o propósito de solucionar problemas, maximizar resultados e reduzir custos; ⤴ Chefe de Gabinete incumbe coordenar as atividades de relações públicas, comunicação social, articulação institucional e gestão estratégica; e elaborar e propor os Planos Diretores de Comunicação Social, Gestão Estratégica e Articulação Institucional; <p>- Direitos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica;

Nº	Portaria	Data	Conteúdo Extraído
			<ul style="list-style-type: none"> • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ Gabinete (GAB) compete coordenar, promover e executar atividades afetas a direitos humanos no âmbito da instituição, em articulação com as áreas pertinentes; - Infraestrutura: <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ Divisão de Infraestrutura Predial (DIP) em pesquisar e dar publicidade a aplicação da legislação específica em vigor, relativas à área de obras e manutenção predial; - Política: <ul style="list-style-type: none"> • Política de segurança da informação e das comunicações; • Política de sustentabilidade ambiental; • Políticas para telecomunicações; • Política de prevenção de acidentes; • Política nacional de acesso à informação; • Políticas do ensino; • Políticas de ensino e pesquisa; • Política de documentação e informação; • Política de gestão documental; • Política de comunicação social; • Política de ensino.
11	71	08/02/2018	- Somente alteração de vigência da Portaria n. 6/2018.
12	219	27/02/2018	<ul style="list-style-type: none"> - Plano/Planejamento: <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ DIGOV em elaborar o PETIC, e supervisionar a elaboração do PDTIC; promover e fortalecer o alinhamento entre o planejamento de TIC e as estratégias da PRF e órgãos superiores; ⤴ DPO em apoiar a elaboração do Plano Diretor de Operações e do planejamento operacional das Superintendências Regionais; ⤴ Coordenadores-Gerais em elaborar e propor os Planos Diretores de suas respectivas áreas; - Estratégia/Estratégica/Estratégico: <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ⤴ CGE da CGRH compete: propor à Direção-Geral modelos para sistematizar a governança pública e a gestão da estratégia organizacional; coordenar e monitorar o desenvolvimento do modelo de governança estabelecido pela Direção-Geral; coordenar as atividades pertinentes ao planejamento e à gestão estratégica, em âmbito nacional; coordenar o levantamento, a avaliação e a análise dos resultados, objetivos, indicadores, metas, projetos, macroprocessos e ações estratégicas; assessorar a Direção-Geral nas atividades pertinentes ao planejamento e à gestão estratégica; propor à Direção-Geral alterações na priorização de indicadores, metas, iniciativas, projetos, processos, ações e compatibilização dos recursos orçamentários vinculados ao Plano Estratégico; propor à Direção-Geral programas, projetos e ações para o PPA; promover o envolvimento da instituição na formulação, revisão e execução da gestão estratégica; orientar as áreas e unidades institucionais, zelando pelo alinhamento e convergência dos objetivos, metas, iniciativas, projetos e ações ao Plano Estratégico; desenvolver e propor mecanismos de orientação, difusão e capacitação em planejamento e gestão estratégica; monitorar o desenvolvimento da gestão estratégica; avaliar o portfólio de projetos estratégicos e projetos organizacionais, com vistas à assegurar o alinhamento estratégico; propor à Direção-Geral mudanças de escopo e cronograma nos projetos mediante justificativa; avaliar os resultados das ações realizadas na

Nº	Portaria	Data	Conteúdo Extraído
13	224	05/12/2018	<p>implementação da estratégia institucional; identificar questões relevantes e propor medidas de saneamento para o perfeito andamento e acompanhamento da gestão estratégica; propor à Direção-Geral modelo institucional com iniciativas de inovação, alinhadas ao planejamento estratégico, com o propósito de solucionar problemas, maximizar resultados e reduzir custos; e assessorar autoridades superiores em matéria de sua competência;</p> <ul style="list-style-type: none"> ↗ Chefe de Gabinete incumbe coordenar as atividades de relações públicas, comunicação social, articulação institucional e gestão estratégica; e elaborar e propor os Planos Diretores de Comunicação Social, Gestão Estratégica e Articulação Institucional; <p>- Direitos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ↗ GAB compete coordenar, promover e executar atividades afetas a direitos humanos no âmbito da instituição, em articulação com as áreas pertinentes; <p>- Infraestrutura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ↗ DIP em pesquisar e dar publicidade a aplicação da legislação específica em vigor, relativas à área de obras e manutenção predial; <p>- Política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de segurança da informação e comunicações; • Políticas para telecomunicações; • Política de sustentabilidade ambiental; • Política de prevenção de acidentes; • Política nacional de acesso à informação; • Política do ensino; • Políticas de ensino e pesquisa; • Política de documentação e informação; • Política de gestão documental; • Política de comunicação social. <hr/> <p>- Plano/Planejamento:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ↗ Coordenação de Comunicação Social compete elaborar e propor o Plano Diretor de Comunicação; ↗ Coordenação de Planejamento e Controle Operacional compete coordenar a elaboração do Plano Diretor de Operações e Planos Operacionais Nacional e Regionais; ↗ Chefe de Gabinete elaborar e propor o Plano Diretor do Gabinete; ↗ Coordenadores-Gerais em elaborar e propor os Planos Diretores de suas respectivas áreas; <p>- Estratégia/Estratégica/Estratégico:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ↗ GAB compete coordenar as atividades relativas à elaboração, à revisão e à execução do plano estratégico, dos planos diretores e dos planos táticos regionais; ↗ Coordenação-Geral de Inteligência CGI compete implementar a governança e gestão estratégica relativamente a sua área de atuação; <p>- Direitos Humanos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ↗ Diretoria-Executiva (DIREX) compete dirigir, planejar, coordenar, controlar e avaliar as atividades de comunicação social, assuntos parlamentares, relações institucionais e internacionais, de promoção de

Nº	Portaria	Data	Conteúdo Extraído
			<p>Direitos Humanos, Ouvidoria, Serviço de Informações ao Cidadão, Governança, Gestão de Risco e Controle Interno no âmbito da PRF;</p> <ul style="list-style-type: none"> ▲ GAB compete coordenar, promover e executar atividades afetas a direitos humanos no âmbito da instituição, em articulação com as áreas pertinentes; <p>- Infraestrutura:</p> <ul style="list-style-type: none"> • De forma genérica; • De forma específica: <ul style="list-style-type: none"> ▲ DIP em pesquisar e dar publicidade a aplicação da legislação específica em vigor, relativas à área de obras e manutenção predial; <p>- Política:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Política de comunicação social; • Política nacional de acesso à informação; • Política de segurança viária; • Política de segurança da informação e comunicações; • Política de gestão documental; • Política de sustentabilidade ambiental; • Política de segurança orgânica • Políticas de preservação do meio ambiente; • Política do ensino; • Política de documentação e informação; • Políticas de ensino e pesquisa; • Políticas para telecomunicações; • Política de ensino.

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Com base nos resumos obtidos dos conteúdos analisados, foi possível consolidar na Tabela 34, as diversas políticas citadas nos regimentos publicados desde 1991 a 2018, todavia, sem nenhum termo relacionado à acessibilidade.

Tabela 34

Políticas citadas nos regimentos internos da PRF

Política
<p>Comunicação Social Documentação e Informação Ensino e Pesquisa Gestão Documental Integração com os demais Órgãos e Entidades Componentes do Sistema Nacional de Trânsito e de Segurança Pública Nacional de Acesso à Informação Modernização, Implementação de Recursos Materiais e Tecnológicos Planejamento Prevenção de Acidentes e Salvamento de Vítimas Telecomunicações e Rede de Radiocomunicações Operacional Segurança da Informação e das Comunicações Segurança da Rede Corporativa de Computadores e de Radiocomunicação Segurança Orgânica Segurança Viária Sustentabilidade Ambiental Trânsito</p>

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Figura 13*Linha do tempo dos planejamentos estratégicos da PRF*

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Os documentos coletados e identificados nesta etapa podem ser observados a seguir, na Tabela 35.

Tabela 35*Evolução dos planos estratégicos da PRF*

Nº	Data	Portaria	Ementa
01	14/10/2010	75	Designa Equipe de Desenvolvimento para elaboração do Planejamento Estratégico do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.
02	15/02/2011	9	Substitui membro de Equipe de Desenvolvimento para elaboração do Planejamento Estratégico do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.
03	01/03/2011	13	Substitui membro de Equipe de Desenvolvimento para elaboração do Planejamento Estratégico do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.
04	01/06/2011	38	Designa Equipe de Desenvolvimento para elaboração do Planejamento Estratégico do Departamento de Polícia Rodoviária Federal.
05	12/02/2014	28	Institui o Plano Estratégico da Polícia Rodoviária Federal para o período 2013-2020.
06	15/02/2019	24	Institui o Projeto de Revisão do Plano Estratégico da PRF, designa a equipe do projeto e dá outras providências.
07	24/07/2019	174	Institui o Plano Estratégico da Polícia Rodoviária Federal para o período 2020-2028.
08	04/02/2020	60	Institui o Plano Diretor da Polícia Rodoviária Federal para o biênio 2020-2021.
09	23/07/2020	211	Aprova a revisão do Planejamento Estratégico da Polícia Rodoviária Federal para o período 2020-2028.
10	09/02/2021	84	Aprovar a revisão do Planejamento Estratégico da Polícia Rodoviária Federal para o período 2020 a 2028 (Estratégia PRF 2020-2028).
11	09/02/2021	85	Aprovar a Revista da Estratégia, vinculado ao Planejamento Estratégico da Polícia Rodoviária Federal para o período 2020 a 2028 (Estratégia PRF 2020-2028), na forma do Anexo.
12	09/02/2021	86	Aprovar o Plano Diretor 2020-2022, vinculado ao Planejamento Estratégico da Polícia Rodoviária Federal para o período 2020 a 2028 (Estratégia PRF 2020-2028), na forma do Anexo.
13	09/02/2021	87	Estabelecer os seguintes indicadores de desempenho estratégico da Polícia Rodoviária Federal (PRF), conforme descrito no Anexo I, os quais estão associados aos objetivos estratégicos e aos resultados institucionais e que têm por objetivo monitorar o Planejamento Estratégico da PRF 2020-2028:
14	30/09/2021	686	Alterar, na forma do anexo, o Mapa Estratégico constante da Revista Estratégia PRF 2020-2028, aprovada por meio da Portaria DG nº 85, de 09 de fevereiro de 2021, relativa ao Planejamento Estratégico da Polícia

Nº	Data	Portaria	Ementa
			Rodoviária Federal (PRF), instituído através da Portaria DG nº 84, de 09 de fevereiro 2021.
15	17/02/2022	272	Aprovar a revisão do Planejamento Estratégico da Polícia Rodoviária Federal para o período 2021 a 2028 (Estratégia PRF 2021-2028).
16	17/02/2022	273	Aprovar a Revista da Estratégia, vinculada ao Planejamento Estratégico da Polícia Rodoviária Federal para o período 2021 a 2028 (Estratégia PRF 2021-2028), na forma do Anexo.
17	17/02/2022	274	Aprovar o Plano Diretor 2021-2022, vinculado ao Planejamento Estratégico da Polícia Rodoviária Federal para o período 2021 a 2028 (Estratégia PRF 2021-2028), na forma do Anexo.
18	17/02/2022	275	Estabelecer os seguintes indicadores de desempenho estratégico da Polícia Rodoviária Federal (PRF), conforme descrito no Anexo I, os quais estão associados aos objetivos estratégicos e aos resultados institucionais e que têm por objetivo monitorar o Planejamento Estratégico da PRF 2021-2028:

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

A partir deste momento, a fim de verificar a existência de palavras, ações ou políticas compatíveis ao tema estudado, foram analisados cada um dos quatro Planos Estratégicos, Mapas Estratégicos (Anexos D, E, F e G), Indicadores de desempenho, Cadeia de Valor, Plano Diretor e Portarias relacionadas. Os conteúdos extraídos estão descritos na Tabela 36.

Tabela 36

Análise dos planos e documentos estratégicos da PRF

Documento	Conteúdo Extraído
Mapa Estratégico 2013-2020 (Anexo D)	- Referencial Estratégico <ul style="list-style-type: none"> • Valores: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Responsabilidade Socioambiental; • Visão de Futuro: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Ser reconhecida pela Sociedade brasileira por sua excelência e efetividade no trabalho policial e pela indução de políticas públicas de segurança e cidadania.
Plano Estratégico 2013-2020 (Portaria DG n. 28/2014)	- Processos Estratégicos - Vetor: Gestão – Estabelecer um modelo eficaz de gestão participativa: <ul style="list-style-type: none"> • Para prestar um serviço público de qualidade, na medida das necessidades do cidadão, nos ambientes onde eles são necessários e no tempo adequado, é indispensável que o Estado, por meio dos órgãos da administração pública, tenha a capacidade de identificar essas situações, encontrar as melhores soluções, dispor dos recursos humanos e materiais suficientes, planejar e executar adequadamente as ações cabíveis. O primeiro passo, como se percebe, é a identificação das necessidades dos cidadãos e da coletividade. Sem isso, o Estado corre o risco de desperdiçar recursos e não atender à demanda social. No entanto, os órgãos públicos não detêm o pleno conhecimento das diversas realidades sociais e são incapazes, na maioria das situações, de agir de forma precisa e entregar serviços a Sociedade de acordo com suas necessidades, por mais preparados que sejam seus quadros de profissionais, e por mais que tenham elevado nível de organização e conhecimento sobre sua área de atuação.
Indicadores de Desempenho Estratégicos 2013-2020 (Portaria DG n. 28/2014)	- Objetivo Estratégico: Melhorar a comunicação interna e externa: <ul style="list-style-type: none"> • Indicadores de Desempenho: Satisfação com o Serviço de Emergência da PRF, de Atendimento ao Cidadão e de TIC; • Forma de Cálculo: Pesquisa de satisfação junto aos usuários dos respectivos serviços.

Documento	Conteúdo Extraído
Cadeia de Valor (Anexo H)	<ul style="list-style-type: none"> - Promoção da Cidadania: <ul style="list-style-type: none"> • Prover Atendimento ao Cidadão; • Promover a Transparência e Acesso à Informação; - Resultados gerados pela Promoção da Cidadania: <ul style="list-style-type: none"> • Garantia dos Direitos Humanos e Serviços de Qualidade Prestados ao Cidadão.
Revista Plano Estratégico 2020-2028 (Portaria DG n. 174-2019)	<ul style="list-style-type: none"> - Visão de Futuro: Ser referência em inovação, integração e conhecimento em segurança pública: <ul style="list-style-type: none"> • compreende conquistar o reconhecimento por renovar, introduzir novidades e estabelecer meios mais eficientes e efetivos na prestação de serviços à sociedade; - Objetivos Estratégicos de Gestão e Inovação - Estabelecer a governança do conhecimento: <ul style="list-style-type: none"> • O estabelecimento de um modelo de governança do conhecimento na PRF implica essencialmente desenhar os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão do conhecimento, com vistas à indução de políticas públicas e a uma melhor prestação de serviços de interesse da sociedade.
Plano Diretor 2020-2021 (Portaria n. 60/2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Eixo Transversais - Transformação das relações e dos serviços prestados: <ul style="list-style-type: none"> • Existe um movimento mundial, onde as entidades públicas estão buscando uma presença cada vez mais alinhada às demandas do seu público-alvo, projetando serviços articulados com outras organizações governamentais, privadas e do terceiro setor; • Diretriz Temática para Transformação das relações e dos serviços prestados: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Reconhecimento da diversidade de necessidades dos múltiplos atores interessados nos serviços e informações da PRF e da necessidade de estabelecer múltiplos canais coordenados para o atendimento.
Revista Estratégia 2020-2028 (Portaria DG n. 211/2020)	<ul style="list-style-type: none"> - Visão de Futuro: Excelência na Pronta Resposta Federal, referência em inovação, conhecimento e efetividade em segurança pública: <ul style="list-style-type: none"> • compreende conquistar o reconhecimento por renovar, introduzir novidades e estabelecer meios mais eficientes e efetivos na prestação de serviços à sociedade; - Objetivos Estratégicos de Gestão e Inovação: <ul style="list-style-type: none"> • Aprimorar a governança, a aprendizagem, o conhecimento e a integridade institucionais: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Na governança corporativa devem ser aprimorados essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade; • Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas: <ul style="list-style-type: none"> ▲ A comunicação é uma das ferramentas transformadoras das organizações. Uma comunicação deficiente é motivo de insucesso. Por isso, possuir canais para captar as necessidades do público-alvo e utilizá-las para aperfeiçoar a prestação de serviços ao usuário-cidadão, é imprescindível no atingimento dos resultados. - Eixo Transformacionais - Transformação das relações e dos serviços prestados ao governo e à sociedade: <ul style="list-style-type: none"> • Existe um movimento mundial, onde as entidades públicas estão buscando uma presença cada vez mais alinhada às demandas do seu público-alvo, projetando serviços articulados com outras organizações governamentais, privadas e do terceiro setor. • Diretriz Temática para Transformação das relações e dos serviços prestados: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Foco na simplificação e nas necessidades do público interessado nas entregas da PRF, buscando uma experiência consistente e fluida no acesso aos serviços e informações; ▲ Reconhecimento da diversidade de necessidades dos múltiplos atores interessados nos serviços e informações da PRF e da necessidade de estabelecer múltiplos canais coordenados para o atendimento.

Documento	Conteúdo Extraído
Revista Estratégia 2020-2028 (Portaria DG n. 85/2021)	<p>- Visão de Futuro: Excelência na Pronta Resposta Federal, referência em inovação, conhecimento e efetividade em segurança pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> • compreende conquistar o reconhecimento por renovar, introduzir novidades e estabelecer meios mais eficientes e efetivos na prestação de serviços à sociedade; <p>- Objetivos Estratégicos de Gestão e Inovação:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aprimorar a governança, a aprendizagem, o conhecimento e a integridade institucionais: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Na governança corporativa devem ser aprimorados essencialmente os mecanismos de liderança, estratégia e controle postos em prática para avaliar, direcionar e monitorar a atuação da gestão, com vistas à condução de políticas públicas e à prestação de serviços de interesse da sociedade; • Fortalecer a comunicação, a transparência e a prestação de contas com foco na melhoria contínua dos serviços e entregas: <ul style="list-style-type: none"> ▲ A comunicação é uma das ferramentas transformadoras das organizações. Uma comunicação deficiente é motivo de insucesso. Por isso, possuir canais para captar as necessidades do público-alvo e utilizá-las para aperfeiçoar a prestação de serviços ao usuário-cidadão, é imprescindível no atingimento dos resultados.
Plano Diretor 2020-2022 (Portaria DG n. 86/2021)	<p>- Eixo Transformacionais - Transformação das relações e dos serviços prestados ao governo e à sociedade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe um movimento mundial, onde as entidades públicas estão buscando uma presença cada vez mais alinhada às demandas do seu público-alvo, projetando serviços articulados com outras organizações governamentais, privadas e do terceiro setor; • Diretriz Temática para Transformação das relações e dos serviços prestados: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Reconhecimento da diversidade de necessidades dos múltiplos atores interessados nos serviços e informações da PRF e da necessidade de estabelecer múltiplos canais coordenados para o atendimento.
Revista Estratégia 2021-2028 (Portaria DG n. 273/2022)	<p>- Visão de Futuro: Ser referência em inovação, conhecimento e efetividade na segurança pública:</p> <ul style="list-style-type: none"> • compreende conquistar o reconhecimento por renovar, introduzir novidades e estabelecer meios mais eficientes e efetivos na prestação de serviços à sociedade.
Plano Diretor 2021-2022 (Portaria DG n. 274/2022)	<p>- Eixos de Transformação - Transformação das relações e dos serviços prestados ao governo e à sociedade:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Diretriz Temática para Transformação das relações e dos serviços prestados: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Foco na simplificação e nas necessidades do público interessado nas entregas da PRF, buscando uma experiência consistente e fluida no acesso aos serviços e informações; ▲ Reconhecimento da diversidade de necessidades dos múltiplos atores interessados nos serviços e informações da PRF e da necessidade de estabelecer múltiplos canais coordenados para o atendimento.

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Em virtude de os resultados terem sido um pouco insatisfatórios, a busca no SEI/PRF foi ampliada para outros documentos relacionados ao plano estratégico que surgiram durante a coleta anterior, como por exemplo: os Planos Diretores e Tático das Unidades, o Relatório de Gestão para Prestação de Contas e o Relatório de Transição da Direção-Geral da PRF. Na Tabela 37, estão os conteúdos que foram extraídos dos documentos.

Tabela 37*Análise de documentos relacionados à estratégia*

Documento	Conteúdo Extraído
Instrução Normativa da PRF n. 12/2012	- Art. 17. O Portal na Internet ou Intranet da PRF deverá, em cumprimento às normas estabelecidas pelo Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, atender aos seguintes requisitos, entre outros: VIII - garantir a acessibilidade de conteúdo para pessoas com deficiência.
Plano Tático e Operacional da SPRF/BA 2013	- Plano de Capacitação: • Estimular o ensino de Língua Estrangeira e Libras, com a finalidade de melhor tratar os turistas e os deficientes sensoriais.
Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2013-2015	- Princípios: • Planejar a implantação, desenvolvimento ou atualização de portais e sítios eletrônicos, sistemas, equipamentos e programas em Tecnologia da Informação, por meio de políticas, diretrizes e especificações do Modelo de Acessibilidade de Governo Eletrônico (eMag), visando assegurar, de forma progressiva, a acessibilidade de serviços e sistemas de Governo Eletrônico (Portaria Normativa MP/SLTI n. 03/2007). - Diretrizes: • Promover o atendimento às normas de acessibilidade (eMag) e interoperabilidade do Governo Eletrônico (e-Ping), incluindo padrões de governança.
Plano Tático e Operacional da SPRF/PA 2014	- Plano de Capacitação: • Condução de Veículos de Emergência- Módulo Relacionamento Interpessoal: ▲ Atendimento às diferenças e especificidades dos usuários (pessoas portadoras de necessidades especiais, faixas etárias, outras condições).
Plano Tático e Operacional SPRF/SE 2014	- Plano de Capacitação – Levantamento das Necessidades: • Curso de Libras: Prioridade Alta.
Relatório de Gestão 2015	- Relacionamento com a Sociedade – Medidas para garantir a acessibilidade aos produtos, serviços e instalações: • A divulgação das informações observa o Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG), nos termos do art. 17 da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000, e do art. 9º da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, aprovada pelo Decreto Legislativo n. 186, de 09 de julho de 2008, e os Padrões Web em Governo Eletrônico (e-PWG). O sítio usa o Open Source Content Management System Plone e foi projetado para ser completamente acessível e usável, estando em conformidade com as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web (WCAG v1.0). O Site da PRF possui em seu canto superior direito link que leva a área de formatação para que a página possa ser acessível para pessoa com necessidade especial, a forma é padronizada e instituída pela SECOM da Presidência da República para os sites governamentais, a área pode ser acessível também em https://www.prf.gov.br/portal/accessibility-info ; - Infraestrutura: • Elaboração de Projeto executivo para adequação de acessibilidade na SPRF/GO.
Manual de Infraestrutura Predial n. 002 - Caderno de Instalações Prediais 2016	- Instituído pela Portaria Normativa PRF n. 139/2016; - Inclui a acessibilidade como parte dos sistemas prediais a serem desempenhadas de forma essenciais dentro da PRF, seja nas UOPs e/ou Delegacias. Neste aspecto, foram considerados o estacionamento, a recepção e os sanitários públicos.
Plano Diretor de Infraestrutura Predial (PDIP) 2016-2017	- Princípios: • Incluir nos Projetos o atendimento às normas de acessibilidade; • Documento: Lei n. 10.098/2000, Decreto n. 5.296/2004 - (ABNT NBR 9050:2015); - Indicador Estratégico (IDE38): • Índice de Adequação de Infraestrutura Predial;

Documento	Conteúdo Extraído
Plano Diretor de Ensino (PDE) 2016-2017	<ul style="list-style-type: none"> • Fórmula de Cálculo: % de atendimento às especificações de adequação frente ao modelo padrão ideal. <p>- Objetivo Temático: Implementar a cultura do desenvolvimento de pessoal por competência;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicador de Desempenho Temático: Taxa de servidores capacitados em LIBRAS; • Quantidade de servidores ativos capacitados conforme Decreto n. 5.626/2005/ Quantidade de servidores ativos. • Meta: 5%. • Prazo: Dez/2017.
Plano Diretor de Operações (PDO) 2016-2017	<p>- Objetivo Temático: Aprimorar o sistema de atendimento ao usuário:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Plano de Ação: Propor melhorias de acessibilidade nas UOPs das Regionais; • Descrição: Propor readequação das atuais estruturas físicas na área de atendimento para os portadores de necessidades especiais; • Principais Entregas: Encaminhar proposta à CGPLAM; • Prazos: Dez/2017.
Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação (PDTI) 2016-2017	<p>- Princípios:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Planejar a implantação, desenvolvimento ou atualização de portais e sítios eletrônicos, sistemas, equipamentos e programas em Tecnologia da Informação por meio políticas, diretrizes e especificações do Modelo de Acessibilidade em Governo Eletrônico (eMAG); <p>- Diretrizes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Promover o atendimento às normas de acessibilidade (eMag) e interoperabilidade do Governo Eletrônico (e-Ping), incluindo padrões de governança.
Relatório Final Comissão de Transição DG/PRF (Junho de 2017)	<p>- SPRF/AM – Problemas que a Regional enfrenta sob o ponto de vista Administrativo:</p> <ul style="list-style-type: none"> • A estrutura física da Sede Administrativa não atende aos requisitos de espaço e estrutura mínimas estabelecidas pelo MPOG, qual seja de 9m² de área por servidor. Merece destaque o fato das instalações físicas, datadas da década 70, não serem dotadas de aterramento, sistema de proteção contra as descargas atmosféricas (SPDA), combate a incêndio, acessibilidade aos portadores de necessidades especiais, número insuficiente de banheiros para atender ao público interno e inexistência de banheiros para o público externo. Aliado a isso, observa-se a crescente demanda da sociedade pelos serviços prestados pela PRF, o que por si só, aumenta, sobremaneira, o fluxo de usuários na Sede; <p>- Infraestrutura Predial – Controle dos Imóveis:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema: Desatualização cadastral dos ativos de infraestrutura; • Contextualização do Problema: Atualização cadastral dos ativos de infraestrutura por meio de avaliação bianual das Condições de Adequação dos Imóveis da PRF (CAIP), onde os aspectos de espaço, acessibilidade, comunicação visual e manutenção predial são analisados e regularização do cadastro contábil dos imóveis junto ao órgão patrimonial da união; • Desafio: Atualizar os dados cadastrais dos Imóveis; • Resultado: Regularização contábil dos ativos imobiliários do órgão; • Sugestões de Melhoria: Viabilizar a formação de equipes de trabalho regionalizados, por meio de uma orientação da área de infraestrutura em Brasília, realizando periodicamente a atualização das condições prediais dos imóveis e o monitoramento e atualização cadastral dos imóveis junto ao órgão patrimonial da união; <p>- Educação Corporativa – Capacitação do Efetivo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Problema: Necessidade de capacitação de acordo com as exigências legais; • Contextualização do Problema: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Curso Libras; • Desafio: Capacitar o efetivo em conformidade com as exigências legais; • Resultado: Melhorar a imagem institucional e proporcionar maior segurança ao servidor no exercício da atividade profissional;

Documento	Conteúdo Extraído
	<ul style="list-style-type: none"> • Sugestões de Melhoria: <ul style="list-style-type: none"> ▲ Estabelecer cronograma de capacitações; ▲ Executar a capacitação no prazo previsto.
Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) 2021	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidades de desenvolvimento mapeadas e priorizadas: <ul style="list-style-type: none"> • Lacuna de desempenho a ser suprida: Compreender noções de Língua Brasileira de Sinais (Libras) como meio de garantir atendimento adequado às pessoas com deficiência auditiva <ul style="list-style-type: none"> ▲ Prioridade: 539.
Plano de Desenvolvimento de Pessoas (PDP) 2022	<ul style="list-style-type: none"> - Necessidades de aprendizagem: <ul style="list-style-type: none"> • Área de conhecimento: Transporte de passageiros e carga <ul style="list-style-type: none"> ▲ Conhecer as normas e requisitos de acessibilidade para pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida em veículos de transporte coletivo de passageiros; - Educação Corporativa – Ações educativas obrigatórias: <ul style="list-style-type: none"> • Libras (Ordem n. 3) <ul style="list-style-type: none"> ▲ Competência: Transversais; ▲ Área de conhecimento: Comunicação ▲ Descrição: Comunicar-se em Língua Brasileira de Sinais (Libras) de forma assertiva para garantir o atendimento adequado às pessoas com deficiência auditiva, agindo com excelência e profissionalismo.

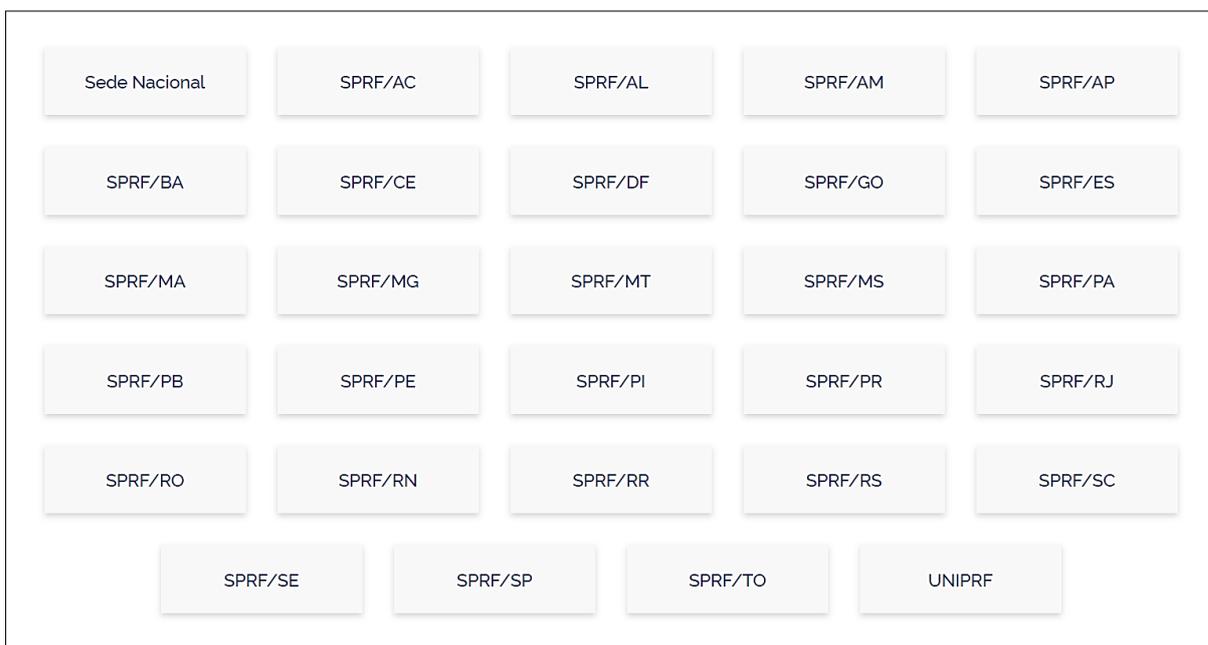
Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Tendo em vista que as informações coletadas foram suficientes para realizar as discussões, não foram pesquisados outros documentos neste contexto. Todavia, o assunto sobre infraestrutura predial, por ter sido mencionado na literatura e nos documentos analisados até o momento, será motivo de coleta no próximo tópico.

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 Internet²⁵. A Figura 14, a seguir, demonstra o painel de acesso aos documentos citados.

²⁵ Recuperado de <https://www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/acessibilidade-das-edificacoes>.

Figura 14*Acessibilidade das edificações da PRF*

Nota. Recuperado do sítio eletrônico da PRF (www.gov.br/prf/pt-br/assuntos/acessibilidade-das-edificacoes).

Com base nesta disponibilização prevista, foram acessadas todas as 29 unidades da PRF indicadas no painel. A Tabela 38 registra o resumo das informações publicadas.

Tabela 38*Quantidade de laudos e planos de trabalhos publicados*

Unidade	Laudos	Planos de Trabalho
Sede Nacional	0	0
Superintendência da PRF no Acre (SPRF-AC)	0	0
Superintendência da PRF em Alagoas (SPRF-AL)	0	0
Superintendência da PRF no Amazonas (SPRF-AM)	0	0
Superintendência da PRF no Amapá (SPRF-AP)	0	0
Superintendência da PRF na Bahia (SPRF-BA)	0	0
Superintendência da PRF no Ceará (SPRF-CE)	18	1
Superintendência da PRF no Distrito Federal (SPRF-DF)	0	0
Superintendência da PRF no Espírito Santo (SPRF-ES)	0	0
Superintendência da PRF em Goiás (SPRF-GO)	0	0
Superintendência da PRF no Maranhão (SPRF-MA)	0	0
Superintendência da PRF em Minas Gerais (SPRF-MG)	0	0
Superintendência da PRF no Mato Grosso do Sul (SPRF-MS)	0	0
Superintendência da PRF no Mato Grosso (SPRF-MT)	0	0
Superintendência da PRF no Pará (SPRF-PA)	14	1
Superintendência da PRF na Paraíba (SPRF-PB)	14	1
Superintendência da PRF em Pernambuco (SPRF-PE)	18	1

Unidade	Laudos	Planos de Trabalho
Superintendência da PRF no Piauí (SPRF-PI)	0	0
Superintendência da PRF no Paraná (SPRF-PR)	0	0
Superintendência da PRF no Rio de Janeiro (SPRF-RJ)	0	0
Superintendência da PRF no Rio Grande do Norte (SPRF-RN)	0	0
Superintendência da PRF em Rondônia (SPRF-RO)	0	0
Superintendência da PRF em Roraima (SPRF-RR)	0	0
Superintendência da PRF no Rio Grande do Sul (SPRF-RS)	0	0
Superintendência da PRF em Santa Catarina (SPRF-SC)	0	0
Superintendência da PRF em Sergipe (SPRF-SE)	6	1
Superintendência da PRF em São Paulo (SPRF-SP)	0	0
Superintendência da PRF no Tocantins (SPRF-TO)	0	0
UniPRF	0	0
Total	70	5

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Como pode ser observado na Tabela 38, das 29 unidades indicadas no site, somente cinco tiveram seus Laudos e Planos de Trabalho divulgados: (i) SPRF-CE; (ii) SPRF-PA; (iii) SPRF-PB; (iv) SPRF-PE; e (v) SPRF/SE. 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, como por exemplo: ABNT NBR 9050 (2015), ABNT NBR 15.599 (2008), Lei n. 10.098 (2000) e Decreto n. 5.296 (2004).

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). Com isto, as unidades da PRF que tiveram seus laudos publicados estão descritas na Tabela 39.

Tabela 39

Unidades da PRF com laudos de acessibilidade publicados

Superintendência	Unidade
SPRF/CE	Sede da 1ª Delegacia e UOP em Caucaia-CE
	Sede da 2ª Delegacia em Canindé-CE
	Sede da 3ª Delegacia em Russas-CE
	Sede da 4ª Delegacia em Sobral-CE

Superintendência	Unidade
	Sede da 5ª Delegacia e UOP em Icó-CE
	Sede da SPRF-CE
	UOP em Aracati-CE
	UOP em Boa Viagem-CE
	UOP em Canindé-CE
	UOP em Chorozinho-CE
	UOP em Eusébio-CE
	UOP em Irauçuba-CE
	UOP em Jaguaribe-CE
	UOP em Milagres-CE
	UOP em Russas-CE
	UOP em São Gonçalo do Amarante-CE
	UOP em Sobral-CE
	UOP em Tianguá-CE
SPRF/PA	Sede da 1ª Delegacia em Capanema-PA
	Sede da 3ª Delegacia em Marabá-PA
	Sede da SPRF-PA
	Sede Provisória da SPRF-PA
	UOP em Altamira-PA
	UOP em Benevides-PA
	UOP em Cachoeira do Piriá-PA
	UOP em Capanema-PA
	UOP em Castanhal-PA
	UOP em Dom Eliseu-PA
	UOP em Ipixuna-PA
	UOP em Marabá-PA
	UOP em Santa Maria-PA
	UOP em Santarém-PA
SPRF/PB	Sede da 1ª Delegacia em João Pessoa-PB
	Sede da 2ª Delegacia em Campina Grande-PB
	Sede da 3ª Delegacia em Patos-PB
	Sede da SPRF-PB
	UOP em Alhandra-PB
	UOP em Cajazeiras-PB
	UOP em Campina Grande-PB
	UOP em Esperança-PB
	UOP em Mamanguape-PB
	UOP em Pocinhos-PB
	UOP em Pombal-PB
	UOP em Queimadas-PB
	UOP em São Mamede-PB
	UOP em Sobrado-PB
SPRF/PE	Delegacia em Salgueiro-PE
	Delegacia Metropolitana e UOP em Recife-PE
	Ponto de Ficalização em Salgueiro-PE

Superintendência	Unidade
	Sede da SPRF-PE
	UOP e Delegacia em Serra Talhada-PE
	UOP em Água Preta-PE
	UOP em Belém de São Francisco-PE
	UOP em Caruaru-PE
	UOP em Floresta-PE
	UOP em Garanhuns-PE
	UOP em Gravatá-PE
	UOP em Igarassu-PE
	UOP em Petrolina-PE
	UOP em Rajadas-PE
	UOP em Santa Maria da Boa Vista-PE
	UOP em São Caitano-PE
	UOP em Sertânia-PE
	UOP em Ouricuri-PE
SPRF/SE	Sede da SPRF-SE
	UOP em Malhada dos Bois-SE
	UOP em Cristinápolis-SE
	UOP em Itabiana-SE
	UOP e 1ª Delegacia em Nossa Senhora do Socorro-SE
	UOP e 2ª Delegacia em São Cristóvão-SE

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

Dentro de um dos laudos avaliados, após proceder com a avaliação, a empresa apresenta uma recomendação para o que foi constatado (PRF, 2021d). A Figura 15 registra duas fotos de um balcão de atendimento obtidas 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.”.

Figura 15

Fotos do balcão de atendimento de uma UOP registrados em laudo



Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de PRF (2021d, p.34).

Na parte final deste laudo específico, a empresa faz suas considerações finais e apresenta uma análise crítica da avaliação realizada, como exemplificado na Figura 16.

Figura 16

Quadro de análise resumida registrado em laudo

ITEM	CATEGORIA	ATENDE A NBR 9050/15		NÍVEL	OBSERVAÇÕES
		%	CONCEITO		
1	PASSEIO PÚBLICO	20%	NÃO	CRÍTICO	
2	CIRCULAÇÃO EXTERNA	24%	NÃO	CRÍTICO	
3	CIRCULAÇÃO INTERNA	57%	SIM	ATENÇÃO	
4	ESQUADRIAS	27%	NÃO	CRÍTICO	
5	SANITÁRIO ACESSÍVEL	A EDIFICAÇÃO NÃO POSSUI SANITÁRIO ACESSÍVEL			
6	SANITÁRIO COLETIVO	31%	NÃO	CRÍTICO	
7	COPA/COZINHA	78%	SIM	MÍNIMO	
8	MOBILIÁRIO	23%	NÃO	CRÍTICO	
9	ILUMINAÇÃO	67%	SIM	MÍNIMO	
10	SINALIZAÇÃO	0%	NÃO	CRÍTICO	

Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de PRF (2021d, p.40)

Segundo a empresa que elaborou este tipo de relatório, as falhas e/ou anomalias avaliadas foram classificadas, conforme estabelecidas na norma da ABNT, quanto ao grau de risco que elas representam:

NÍVEL CRÍTICO: Impacto irrecuperável, relativo ao risco contra a saúde, segurança do usuário e do meio ambiente, bem como perda excessiva de desempenho, recomendando intervenção imediata.

NÍVEL MÉDIO: Impacto parcialmente recuperável, relativo ao risco quanto à perda parcial de funcionalidade e desempenho, recomendando programação e intervenção a curto prazo.

NÍVEL MÍNIMO: Impacto recuperável, relativo a pequenos prejuízos, sem incidência ou a probabilidade de ocorrência dos riscos acima expostos, recomendando programação e intervenção a médio prazo. (PRF, 2021d, p. 40)

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). As fotos podem ser observadas na Figura 17.

Figura 17

Fotos dos arredores de uma unidade da PRF registrados em laudo



Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de PRF (2021c, p.12-13)

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), como ilustrado na Figura 18.

Figura 18

Fotos de vaga e rampa para pessoas com deficiência registrados em laudo



Nota. Adaptado pelo próprio autor a partir de PRF (2021e, p.18)

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

Considerando as informações a respeito da entidade objeto do estudo e os resultados obtidos na coleta de dados, esta Seção se propõe a apresentar as discussões acerca dos resultados alcançados.

5.1 Sobre os Serviços Prestados pela PRF aos Usuários

De forma geral, os conceitos de serviços públicos registrados por Cretella (1990, 1996), Medauar (1992), Santos e Oliveira (2010), Justen (2014), Mello (2015) e Meirelles (2016) têm suas características estabelecidas por lei e são executadas pelo Estado aos usuários por meio de sua estrutura existente. Isto posto, ao considerar as competências legais estabelecidas para a PRF (CF, 1998; Decreto n. 1.655, 1995; Lei n. 9.503, 1997; Decreto n. 11.103, 2022), verifica-se que ela atende à sociedade mediante seus serviços prestados.

Diante disto, na análise realizada dos serviços prestados pela PRF, o documento avaliado foi a Carta de Serviços ao Usuário da PRF, publicada em 2022 e disponibilizada no site institucional do órgão. A análise confirma que a PRF atende inicialmente ao preceito legal estabelecido na Lei n. 13.460 (2017), que determinou que toda a APF adotasse este instrumento para divulgação dos seus serviços aos usuários.

Assim, os serviços singulares prestados, as formas de acessá-los e os prazos para seu atendimento fazem parte da Carta de Serviços da PRF. Estas características presentes dentro de uma Carta de Serviço foram citadas por Souza, Schmitt e Parreira (2016), Costa Schier e Bertotti (2019) e Nunes, Veiga e Gonçalves (2019). Nesta esteira, o documento da PRF também apresenta as quatro dimensões do modelo de excelência da GesPública, que fazem referência à Carta de Serviços (MPOG, 2014a): (i) Público-alvo = Beneficiários do serviço; (ii) Interesse Público e Cidadania = Publicação e divulgação em si dos serviços prestados pela PRF; (iii) Processos = Fluxo do Serviço; e (iv) Resultados = Resultados esperados.

Sobre a facilidade em acessar uma Carta de Serviços, característica também registrada por Costa Schier e Bertotti (2019), a pesquisa somente avaliou sua disponibilidade no site da PRF. Com isto, para uma maior aderência ao que o autor comenta, seria necessário evoluir com esta parte do estudo, a fim de verificar se, conforme estabelecido internamente, a Carta de Serviços da PRF também está disponível em todas as suas unidades de atendimento ao público e, de que forma isto acontece (PRF, 2022c).

Nesta esteira, que se relaciona com a dimensão “Interesse público e Cidadania”, tanto o parágrafo 1º do artigo 4 da LBI (Lei n. 13.146, 2015) quanto a Rede (2019), que orienta as organizações públicas na construção de ambientes acessíveis, registram que sejam considerados

formatos alternativos de comunicação com os usuários, como, por exemplo, linguagem simples, textos em Braille, áudios e vídeos com janelas em Libras, não foram observadas a existência de outras versões com algumas destas características.

Ainda considerando as barreiras comunicacionais existentes na sociedade e que foram registradas anteriormente por Vendramin (2019) Paiva, Silveira e Oliveira Luz (2020) e Cruz *et al.* (2020) como sendo ações capacitistas, elas também foram percebidas na Carta de Serviços da PRF. Isto foi possível registrar, pois, no documento não há informações sobre canais de atendimento e de comunicação alternativos para que as pessoas com deficiências possam acessar os serviços prestados pela PRF, inclusive para o serviço “191”. Ou seja, conforme recomendação do MPOG (2014a) para os atendimentos no que se refere à acessibilidade na prestação dos serviços, em nenhum dos canais registrados: (i) presencial; (ii) sistemas; (iii) e-mail; (iv) telefone; (v) carta, estas características foram mencionadas.

Especificamente sobre as pessoas com deficiência, as únicas referências na Carta de Serviços da PRF foram registradas para os critérios de priorização, quanto ao comparecimento presencial às unidades de atendimento ao público, o que não acontece para as solicitações realizadas de forma eletrônica. Em relação às prioridades, para alguns serviços, de forma equivocada, ao invés de citar a Lei n. 10.048 (2000), que “dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica”, ao detalhar quem deveriam ser elas, somente foram registradas a menção ao inciso I, do parágrafo 3º do artigo 11 do Decreto n. 9.094 (2017), que, na verdade, não descreve ninguém prioritário, mas estabelece a obrigatoriedade de se registrar na Carta de Serviços quem são de fato “os usuários que farão jus à prioridade no atendimento”.

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

Neste tópico serão apresentadas as duas discussões com base nos resultados coletados da Ouvidoria e do Canal PRF Brasil.

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).

Desta forma, os próximos parágrafos irão discorrer sobre as 18 manifestações que estavam aderentes à pesquisa e que foram agrupadas em: (i) atendimento a distância, (ii) prioridade na requisição; (iii) atendimento presencial; (iv) infraestrutura; e (v) comunicação institucional.

Em relação ao “atendimento a distância”, não foi possível identificar se houve algum problema relacionado diretamente à acessibilidade no site da PRF, ou, se talvez tenha ocorrido certa dificuldade na utilização do sistema pelo usuário devido à idade. Apesar de Soares, Ferreira e Monte (2009), Freire, Castro e Mattos Fortes (2009), Silva e Rue (2015) e Souza Vieira e Rosa (2019) terem identificado limitações em sites de outras instituições e, Neves (2018), Diniz *et al.* (2020) e Deodoro *et al.* (2021), na utilização de tecnologias para público idoso, o objetivo do trabalho não foi avaliar estas características específicas.

No item “prioridade na requisição”, o artigo e lei citados na manifestação (Lei n. 9.784, 1999), se referem a prioridade para pessoas idosas (60 anos ou superior) ou pessoas com deficiência, na tramitação de procedimentos administrativos no âmbito da APF. Apesar deste destaque, o manual de utilização do Fala.BR (CGU, 2020) não aborda este tipo de assunto para atendimentos que não sejam presenciais, visto que somente orienta como classificar a prioridade da manifestação como sendo “Crítica”, “Alta”, “Média” ou “Baixa”, sem considerar em si a prerrogativa que ela se enquadra. Com isto, este ato acaba sendo discricionário do agente que está analisando a manifestação. Desta forma, a análise específica de prioridade na tramitação de uma manifestação dentro da PRF não foi objeto do presente estudo, mesmo porque, não há dentro da Plataforma Fala.BR um campo específico para identificar esta característica.

Sobre o “atendimento presencial”, destacam-se dois casos: (i) a prioridade na fila; e (ii) o atendimento em Libras. Para o primeiro, a Lei n. 10.048 (2015) estabelece esta prerrogativa, contudo, seria necessária uma avaliação mais profunda para verificar se o tipo de manifestação registrada na Ouvidoria da PRF se trata de um caso pontual ou estrutural, onde ambas as situações devem ser corrigidas, independente se foi realizada por servidor ou terceirizado.

Em relação ao atendimento em Libras é importante registrar que: i) é uma forma de interação estabelecida na LBI; (ii) a ausência deste tipo de comunicação é caracterizada como capacitismo, pois exclui a pessoa com deficiência (Vendramin, 2019; Paiva, Silveira & Oliveira Luz, 2020; Cruz *et al.*, 2020); e (iii) o Decreto n. 5.626 (2005) estabelece que os órgãos públicos devem dispor no mínimo de cinco por cento de servidores com capacitação em Libras, utilizar

intérpretes ou mesmo dispor de recursos tecnológicos para a prestação do serviço. Diante disto, observa-se que a PRF não atendeu as condições descritas, conforme relato de um usuário de seus serviços junto à Ouvidoria do órgão.

O quarto item agrupado sobre “infraestrutura”, o usuário apresentou uma sugestão à PRF para reposicionamento da vaga já destinada à pessoa com deficiência. Ao registrar este tipo de manifestação, a princípio a Ouvidoria cumpre seu papel como interlocutor com a sociedade, características estas, que foram apontadas por Biagini e Gomes (2013), MPOG (2014a), Biagini *et al.* (2021) e Santos *et al.* (2019). Todavia, a pesquisa não avaliou se a sugestão foi implantada dentro da PRF. Desta forma, pesquisas futuras podem ser realizadas neste sentido.

Por fim, da mesma forma que o relato anterior apresentou uma sugestão, dentro do grupo “comunicação institucional” também foi registrada uma indicação, tratando sobre a inclusão de janela de Libras nos vídeos publicados pela PRF. Como este assunto está relacionado com o segundo canal avaliado, ele será descrito a seguir.

Assim, para 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 (Lei n. 13.146, 2015 e ABNT NBR 15.290).

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 subtítuloção 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*.

De forma geral, 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.

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

Nesta etapa serão apresentadas as discussões acerca dos resultados coletados para os Regimentos Internos, Planejamentos Estratégicos e Infraestrutura Predial da PRF.

Dentre os 13 Regimentos Internos analisados, nenhum deles registram o tema de acessibilidade, mesmo dentre as diversas políticas citadas. Isto mostra que esta temática não vem sendo considerada de forma explícita nas competências estabelecidas para cada unidades internas da PRF até o momento. Todavia, como o último documento disponível no MJSP era de 2018, uma pesquisa futura poderá ser realizada para avaliar esta questão.

Em relação aos planejamentos estratégicos, seus artefatos e outros documentos que foram analisados, têm-se as seguintes considerações. Apesar de terem sido publicados quatro planejamentos estratégicos na PRF desde 2014, o tema de acessibilidade e o combate ao capacitismo não foram pautados de forma direta em nenhum deles. Entretanto, esta temática foi vista em outros documentos pesquisados de forma indireta, como: responsabilidade socioambiental, cidadania, melhoria no atendimento e na prestação dos serviços (Mapa Estratégico 2013-2020; Plano Estratégico 2013-2020; Indicadores de Desempenho Estratégicos 2013-2020; Cadeia de Valor; Revista Plano Estratégico 2020-2028; Plano Diretor 2020-2021; Revistas Estratégias 2020-2028; Plano Diretor 2020-2022; Revista Estratégia 2021-2028; Plano Diretor 2021-2022).

E de forma mais direta no tema desde 2012, ao registrar algumas realizações, necessidades e planejamentos para as atividades de: “adequação do Portal da PRF na Internet”, “Plano de Capacitação, com foco em Libras” e “Infraestrutura predial” (Instrução Normativa da PRF n. 12/2012; Plano Diretor de Tecnologia da Informação 2013-2015; Plano Tático e Operacional da SPRF/BA, 2013; Plano Tático e Operacional da SPRF/PA, 2014; Plano Tático e Operacional SPRF/SE, 2014; Relatório de Gestão, 2015; Manual de Infraestrutura Predial n. 002 - Caderno de Instalações Prediais, 2016; Plano Diretor de Infraestrutura Predial 2016-2017; Plano Diretor de Ensino, 2016-2017; Plano Diretor de Operações, 2016-2017; Plano Diretor de Tecnologia da Informação e Comunicação, 2016-2017; Relatório Final Comissão de Transição DG/PRF, 2017; Plano de Desenvolvimento de Pessoas, 2021; Plano de Desenvolvimento de Pessoas, 2022).

Neste contexto e como cada um deles está sendo considerado dentro da PRF, observa-se que:

1. No que se refere à “adequação do Portal da PRF na Internet”, este assunto foi apresentado internamente no Órgão em 2012, por meio de sua Instrução Normativa n.

- 12/2012, a fim de garantir a acessibilidade de conteúdo para as pessoas com deficiência e, em 2013, no Plano Diretor de Tecnologia da Informação, tendo como um dos princípios e diretrizes a serem adotadas ao considerar a Portaria Normativa MP/SLTI n. 03/2007. Este mesmo assunto foi observado no Relatório de Gestão de 2015 e no PDTI de 2016-2017. Apesar desta conformidade, com os princípios estabelecidos pelo Governo Federal, já ter sido pauta dentro da área de TIC da PRF, a pesquisa não avaliou especificamente a acessibilidade no site da PRF, conforme mencionado anteriormente;
2. Em relação ao “Plano de Capacitação, com foco em Libras”, observou-se uma evolução deste tema por meio de alguns documentos coletados, incluindo a mudança de prioridade dentro do PDP da PRF. Em 2016, o objetivo era capacitar 5% dos servidores para atender o Decreto n. 5.626 (2005), e no ano de 2021, o curso foi listado como prioridade de número 539. Já em 2022, ele se tornou obrigatório como capacitação para todo o efetivo, assim, como ocorre com os cursos de “Atualização de Condutores de Veículos de Emergência” e “Fiscalização de Trânsito”. Como a ausência de comunicação em Libras na PRF foi motivo de uma manifestação registrada junto à Ouvidoria da PRF, futuras pesquisas podem avaliar qual o percentual e o grau de servidores capacitados nesta língua dentro da PRF, após a implantação do PDP 2022;
 3. O terceiro termo citado de forma direta nos documentos analisados, a “Infraestrutura predial”, também foi objeto de coleta de dados no site da PRF, a fim de verificar a existência do tema de acessibilidade das edificações do órgão. Neste quesito, a evolução do tema de acessibilidade passou a ser citada de forma mais pontual nos documentos internos da PRF a partir de 2015, com vistas a atender à legislação vigente. Com isso, em 2016 foi considerado no PDIP 2016-2017, que em todos os projetos de infraestrutura, fossem incluídos o atendimento às normas de acessibilidade, bem como inserida este tipo de avaliação como sendo um indicador estratégico da área. Neste mesmo ano, foi implementado o CAIP, como sendo uma metodologia que, considera dentre outros aspectos, a acessibilidade como um dos itens de avaliação predial. Também no ano de 2016, por meio da Portaria Normativa PRF n. 139/2016, foi publicado o Manual de Infraestrutura Predial, que incluiu a acessibilidade como parte dos sistemas prediais a serem desempenhadas de forma essenciais dentro da PRF, seja nas UOPs e/ou Delegacias, ao considerar o estacionamento, a recepção e os sanitários públicos. Todavia a portaria interna que tratava do assunto foi revogada em 2021, sem outra que a substituísse até o momento (PRF, 2021b).

Já para os dados coletados no site sobre o tema acessibilidade nas edificações do órgão, foi observado que para atender a Portaria Interministerial n. 323 (2020), nem todas as unidades que estão sob a responsabilidade da PRF tiveram seus laudos e planos de trabalho publicados. Com isto, esta lacuna acaba não atendendo a legislação em vigor. Além disto, alguns documentos que foram avaliados, registraram em seus diagnósticos uma acessibilidade insatisfatória nas edificações, o que também não atende as normas previstas. Contudo, como o objetivo da pesquisa não era avaliar especificamente as condições da acessibilidade predial da PRF, futuros estudos podem ser desenvolvido para este assunto.

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.

Para isto, é importante considerar que a Constituição Federal estabelece que todas as pessoas possuem direitos e deveres, isto não excluem as pessoas com deficiência (Doroteu, Martins & Carvalho, 2017) e, também, que a LBI foi instituída para garantir que as pessoas com deficiências exerçam seus direitos e liberdade dentro da sociedade com as mesmas condições dos demais cidadãos (Ohlweiler, 2018).

Com isto, qualquer movimento contrário que interfira no exercício destes direitos e nas liberdades individuais das pessoas com deficiência aos serviços públicos resulta numa barreira de acessibilidade e pode ser considerada como sendo atitude capacitista (Mello, 2016; Martín, 2017; Marafon & Piluso, 2020; Cruz *et al.*, 2020; Keller, 2020; Paiva, Silveira & Oliveira Luz, 2020; Siqueira, Dornelles & Assunção, 2020).

Sendo a Administração Pública personificada por meio das organizações públicas e suas respectivas áreas de atuação (Meirelles, 2016), e os serviços públicos sendo as atividades realizadas pelo Estado por meio de sua estrutura (Cretella, 1990, 1996; Medauar, 1992; Santos & Oliveira, 2010; Justen, 2014; Mello, 2015; Meirelles, 2016), as organizações públicas precisam estabelecer de que forma estes serviços irão acontecer.

Assim, o planejamento estratégico visa auxiliar as organizações públicas a compreender onde elas estão, onde querem chegar e de que forma isto será executado, a fim de cumprir seus propósitos e permitir que todos seus *statkeholders* sejam atendidos de forma satisfatória

(Freeman & Reed, 1983; Andrews, 1984; Hax, 1990; Frooman, 1999; Mintzberg, Ahlstrand & Lampel, 2010; Bryson, 2011; Kaplan & Norton, 2017). Desta forma, este resultado prático de um planejamento pode ser visto por meio dos serviços públicos prestados pelos órgãos (Poster & Streib, 2005), que tem na Carta de Serviços seu instrumento de divulgação para todos os seus serviços prestados aos usuários (Lei n. 13.460, 2017).

Diante disto, ao considerar que a Carta de Serviços da PRF é a porta de entrada para que os usuários conheçam com mais detalhes os serviços prestados pelo órgão, e que somente é disponibilizado num único formato, a PRF acaba excluindo as pessoas com deficiências de conhecer seus serviços, da mesma forma que a ausência de canais de comunicação alternativos para solicitação destes serviços, criam barreiras de acessibilidade.

Diante do exposto, recomenda-se como uma medida de inclusão social e anticapacitista que a PRF avalie a publicação e a disponibilização de sua Carta de Serviços em outros formatos, como por exemplo, em áudio, vídeo com legenda em Libras, Braile e, também em linguagem simples. Além disto, que a PRF possa disponibilizar canais de comunicação alternativos para que os usuários realizem suas solicitações, sendo divulgados na própria Carta de Serviços da PRF quais são estes canais e as unidade aptas para realizarem este tipo de comunicação.

Ressalta-se aqui uma reflexão de que nenhum dos serviços prestados pela PRF é exclusivo para pessoas sem deficiência, pois, além da segurança pública ser um direito fundamental estabelecido na Constituição Federal, todas as pessoas fazem parte do trânsito, sejam motoristas, passageiros, motociclistas, ciclistas e pedestres (CTB, 1997). Assim, todos podem solicitar, por exemplo, uma retificação de BAT de um acidente o qual esteve envolvido, bem como acionar a própria Ouvidoria para fazer uma manifestação, ou qualquer outro serviço disponível na Carta de Serviços ao Usuário da PRF.

Sobre a Ouvidoria da PRF, como os serviços que são prestados por ela, também estão descritos na Carta de Serviços da PRF, ratifica-se a importância em disponibilizar canais e formas de comunicação alternativos, inclusive, a oferta de servidores que se comunicam em Libras presentes na unidade para o atendimento presencial, ou na impossibilidade destes servidores, que sejam adotadas tecnologias assistivas de intermediação como registradas em experiências de outros órgãos públicos e, também, conforme estabelecido na legislação (Lei n.13.146, 2015; Lei n. 10.645, 2021).

Ainda em relação à Ouvidoria da PRF, ao considerar o universo de todas as informações presentes no sistema Fala.BR utilizado pelo órgão, foram observados outros fatores também relevantes para a pesquisa. Dentre eles, a utilização distinta das palavras e siglas para PcD e PNE. Neste caso, percebe-se que ainda não há um entendimento dos usuários dos serviços da

PRF sobre este tema, inclusive de si mesmos, uma vez que foi verificado que um dos usuários se denominava como PNE e, no mesmo texto da sua manifestação, como sendo “portador” de deficiência devido uma prótese interna. Como este tipo de informação pode ser útil também na elaboração de comunicações que tratam deste tema, tanto externo quanto internamente, recomenda-se que estas diferenças de nomenclatura possam ser explicadas com mais clareza.

De forma geral, na Ouvidoria da PRF houve poucos relatos registrados e que efetivamente levantaram a dificuldade das pessoas com deficiência nos serviços prestados pela PRF. Da mesma forma, quatro relatórios anuais de acessibilidade do Caces (TCU, 2018, 2019, 2020 e 2021) somente registraram 42 manifestações no período, sendo ainda três fora da sua competência. Nesta esteira, o perfil de pessoas com deficiência também não foi registrado nas pesquisas realizadas por Nasu, Borges e Silva (2022).

Apesar da LAI prever a garantia da acessibilidade de informações para as pessoas com deficiência, é possível que a ausência destas características no tipo de perfil do usuário, se deve ao fato de o próprio sistema não possuir estas informações disponíveis para classificação. Outra hipótese também levantada, foi que a possível baixa de manifestações tenha ocorrido devido a existência do Canal “Atende Libras”, ou ainda, em decorrência da própria limitação dos canais e instrumentos de comunicação disponíveis, inclusive do Fala.BR, que também é utilizado por todas as Ouvidorias do Poder Executivo Federal, incluindo a PRF. Assim, futuras pesquisas podem verificar se essas ausências de manifestações decorrem dos fatores citados ou de outros.

Como sugestão, esta ausência de informações, sobre as pessoas com deficiência no sistema Fala.BR, poderia ser suplantada futuramente com a integração com outros sistemas do Governo Federal, como por exemplo, o programa “Conecta gov.br”²⁶. Em março de 2022, foi disponibilizado por meio do MMFDH para este programa, com base na Resolução CCGD/ME n. 10/2022, uma API²⁷ que visa identificar dentro dos sistemas dos órgãos públicos, se um determinado CPF está cadastrado como pessoa com deficiência²⁸. Assim, dentre as finalidades deste registro, descritas no inciso II do artigo 2º desta resolução, está em “auxiliar a formulação, a implementação, a avaliação, o monitoramento e a gestão de políticas públicas” (ME, 2022a). Neste pensamento, isto também pode ser considerado para aplicação nos sistemas da PRF disponíveis aos usuários, e que estão descritos na Carta de Serviços da PRF, inclusive nos serviços disponibilizados no site da PRF.

²⁶ Recuperado de <https://www.gov.br/conecta/catalogo>.

²⁷ *Application Programming Interface* (API) “é um conjunto de regras que definem como aplicativos ou dispositivos podem se conectar e se comunicar uns com os outros”. Recuperado de <https://www.ibm.com/br-pt/cloud/learn/rest-apis>.

²⁸ Recuperado de <https://www.gov.br/conecta/catalogo/apis/pessoa-com-deficiencia>.

Sobre os resultados obtidos nos vídeos publicados pela PRF em seu canal no *YouTube*[®], que foram insatisfatórios ao considerar a apresentação da literatura e da legislação vigente (Lei n. 13.146, 2015; ABNT NBR 15.290), recomenda-se que, para evitar as barreiras comunicacionais e o capacitismo identificados nos vídeos coletados, que todos os materiais audiovisuais, atuais e futuros, divulgados pela PRF, sejam disponibilizados contendo janela com intérprete em Libras, audiodescrição e subtítulo, ou versões distintas com estes elementos de acessibilidade presentes.

Esta recomendação também se aplica para os eventos que são transmitidos *online* neste mesmo Canal ou em outros. Além disto, neste mesmo conceito de eventos, apesar de não terem sido considerados na coleta de dados, eles foram citados nas experiências de outros órgãos. Neste sentido, recomenda-se também a disponibilização de servidores intérpretes em Libras para os convidados, guias para as pessoas com deficiência visual, sinalizações em linguagem simples e em Braile e, com as áreas de circulação contendo sinalização tátil e em Braile presentes na infraestrutura dos eventos.

Em relação à infraestrutura, este assunto foi observado nos resultados que consideraram o tema acessibilidade nas edificações da PRF. Apesar do Órgão estar cumprindo o disposto da Portaria Interministerial n. 323 (2020), isto ainda está ocorrendo de forma parcial. Além disto, alguns documentos apresentaram laudos com diagnósticos de acessibilidade nas edificações como sendo insatisfatórios diante da legislação vigente. Com isto, para que estes fatores não influenciem na manutenção das barreiras arquitetônicas de acessibilidade dentro do Órgão e, conseqüentemente, no capacitismo que isto gera no atendimento aos serviços prestados às pessoas com deficiência pela PRF, a recomendação é que num primeiro momento, todos os laudos e planos de trabalho sejam publicados, além de publicar o Manual de Infraestrutura Predial, revogado até o momento.

Todavia para que todas estas recomendações acima sejam realizadas internamente com reflexos positivo para as pessoas com deficiência nos serviços públicos prestados pela PRF, uma política de acessibilidade para elas precisa ser elaborada no Órgão em nível estratégico, visto que este tema alcança não somente a PRF como um todo, por meio de todas as suas unidades administrativas e operacionais, mas também, seus *stakeholders*.

Diante disto, um ajuste no planejamento estratégico permitirá estabelecer um reposicionamento da rota que a PRF deve seguir ao incluir o tema de acessibilidade das pessoas com deficiência e, também, em como gerar valor para seus *stakeholders*, a fim de cumprir suas competências estabelecidas na legislação. Desta forma, sejam as expectativas geradas pelos *stakeholders* e traduzidas por meio da Cadeia de Valor, que demonstra como este valor será

produzido e entregue pela organização (Johnson, Scholes & Whittington, 2011; Magretta, 2019), seja pela governança corporativa e, também, pela reponsabilidade social e ética, que em conjuntas influenciam no propósito estratégico (Johnson, Scholes & Whittington, 2011), recomenda-se que o tema de acessibilidade das pessoas com deficiência, seja considerada nesta construção, a fim de que ações e programas sejam elaborados para vistas a romper com as barreiras de acessibilidade e o capacitismo existentes na PRF.

De igual modo, como todo planejamento estratégico possui objetivos e metas a serem alcançadas (Mintzberg, 2007) é relevante que a PRF inclua indicadores para medir e controlar como estas barreiras de acessibilidade estão sendo quebradas e o capacitismo mitigado, a fim de avaliar como seu desempenho nesta temática está ocorrendo.

Com isto, o tema de acessibilidade das pessoas com deficiência poderá ser visto de forma mais direta e menos velada na PRF, não somente nas competências estabelecidas para as áreas internas por meio do seu regimento interno, mas também dentro dos Planos Diretores, Táticos e, além de ser projetado em seu Mapa Estratégico.

Assim, como forma de auxiliar a PRF nas proposições discorridas, a Tabela 40 foi elaborada com alguns fragmentos extraídos dos textos deste capítulo.

Tabela 40

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 subtítuloção, 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,

Indicativo	Proposição
	bem como os indicadores para medir e controlar como as barreiras de acessibilidade estão sendo quebradas e o capacitismo mitigado; <ul style="list-style-type: none"> • 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 40, 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 (ACT) podem ser relevantes.

Por fim, diante do que foi apresentado, a Polícia Rodoviária Federal, que por se tratar de um dos órgãos públicos quase centenário, passou por diversos tipos de mudanças até o momento, seja de governos ou modelos de Administração Pública e, também experimentou diversas fases na sua trajetória, ainda tem seu caminho a percorrer para cumprir seu papel perante todos.

Assim, tendo como o tema de acessibilidade das pessoas com deficiência aos serviços públicos no Brasil, um estudo de caso na PRF, esta pesquisa procurou iluminar os 77 mil km de estradas e rodovias que a PRF está presente na vida de todos os cidadãos pelo Brasil com esta temática.

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

- ABNT NBR 15.599, de 25 de agosto de 2008. (2008). *Acessibilidade - Comunicação na prestação de serviços*. São Paulo: Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- ABNT NBR 9050, de 11 de outubro de 2015. (2015). *Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos*. São Paulo: Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- ABNT NBR 15.290, de 19 de dezembro de 2016. (2016). *Acessibilidade em comunicação na televisão*. São Paulo: Associação Brasileira de Normas Técnicas.
- 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. (2019). *Serviço público precisa ter intérprete em Libras, determina projeto aprovado na CDH*. Recuperado de <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2019/09/26/servico-publico-precisa-ter-interprete-em-libras-diz-projeto-aprovado-na-cdh>.
- Agência Senado. (2020). *Capacitismo: subestimar e excluir pessoas com deficiência tem nome*. Recuperado de <https://www12.senado.leg.br/noticias/infomaterias/2020/11/capacitismo-subestimar-e-excluir-pessoas-com-deficiencia-tem-nome>.
- Alvarenga, E. M., Ribeiro, N. F., & Galasso, B. (2022). Programa de monitoria como estratégia de permanência e êxito para estudantes com deficiência visual no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Piauí: Um relato de experiência. *Revista Portuguesa de Educação*, 35(1), 65-83.
- 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.
- Araujo, L. A. S., & Fernandes, E. M. (2020). Políticas educacionais para jovens e adultos com deficiência intelectual: desafios e perspectivas. *Revista Educação e Cultura Contemporânea*, 17(51), 67-86.
- 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.
- Associação Brasileira de Normas Técnicas. (2022). Normas de Acessibilidade da ABNT. ABNT Coleção. Recuperado de <https://www.abntcolegao.com.br/mpf/grid.aspx>.
- 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 em Desenvolvimento Urbano). Universidade Federal de Pernambuco, Recife, PE.
- 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.
- Batistel, J., & Carvalho, H. A. (2021). Acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência em centros esportivos—estudo de caso. *Brazilian Journal of Development*, 7(2), 12279-12294.
- 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. (1998). *Reforma do Estado para a cidadania: a reforma gerencial brasileira na perspectiva internacional*. Editora 34.

- 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.
- Bulfinch, T. (2006). *O livro de ouro da mitologia: histórias de deuses e heróis*. Ediouro Publicações.
- Campbell, F. A. K. (2001). Inciting Legal Fictions-Disability's Date with Ontology and the Abieist Body of the Law. *Griffith L. Rev.*, 10, 42.
- 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, M. E. L., Lima, T. N. B., Souza, J. L. M., Falcão, T. M. L., Taurino, I. J. M., Terenci, A. P., ... & Ferreira, D. R. A. (2020). A acessibilidade nos serviços de saúde sob a perspectiva da pessoa com deficiência, Recife-PE. *Revista Eletrônica Acervo Saúde*, 12(1), e1767-e1767.
- 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.
- Cha, H., Yang, J., & Kim, S. J. (2020). The influence of chronic and temporary accessibility on trust and policy support. *Journal of Risk Research*, 23(1), 117-138.
- Cinto, L. J., & Prado, E. F. (2018). Acessibilidade na web com foco em deficiência auditiva.
- Condessa, A. M., Giordani, J. M. D. A., Neves, M., Hugo, F. N., & Hilgert, J. B. (2020). Barreiras e facilitadores à comunicação no atendimento de pessoas com deficiência sensorial na atenção primária à saúde: estudo multinível. *Revista Brasileira de Epidemiologia*, 23.
- Conselho Nacional de Justiça. (2016). *Resolução n. 230, de 22 de junho de 2016*. Orienta a adequação das atividades dos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares às determinações exaradas pela Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e pela Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência por meio – entre outras medidas – da convolação em resolução a Recomendação CNJ 27, de 16/12/2009, bem como da instituição de Comissões Permanentes de Acessibilidade e Inclusão. Recuperado de https://atos.cnj.jus.br/files/resolucao_230_22062016_23062016170949.pdf.

- Conselho Nacional de Justiça. (2021). *Resolução n. 401, de 16 de junho de 2021*. Dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência nos órgãos do Poder Judiciário e de seus serviços auxiliares, e regulamentação do funcionamento de unidades de acessibilidade e inclusão. Recuperado de <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3987>.
- Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. (1998). Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.
- Controladoria-Geral da União. (2020). *Manual do Fala.BR – Módulo Acesso à Informação – Guia do Usuário*. Brasília, DF. Recuperado de https://www.gov.br/acessoinformacao/pt-br/manual_falabr_guia_usuario-defeso.pdf.
- Controladoria-Geral da União. (2021). *Portaria n. 581, de 9 de março de 2021*. Estabelece orientações para o exercício das competências das unidades do Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, instituído pelo Decreto nº 9.492, de 5 de setembro de 2018, dispõe sobre o recebimento do relato de irregularidades de que trata o caput do art. 4º-A da Lei nº 13.608, de 10 de janeiro de 2018, no âmbito do Poder Executivo federal, e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de <https://repositorio.cgu.gov.br/handle/1/65126>.
- Controladoria-Geral da União. (2022). *Portal da Transparência. Departamento de Polícia Rodoviária Federal - PRF/MJSP*. Recuperado de <https://www.portaltransparencia.gov.br/orgaos/30802-departamento-de-policia-rodoviaria-federal>.
- 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. (1966). Conceito moderno do serviço público. *Revista da Faculdade de Direito, Universidade de São Paulo*, 61(2), 190-236.
- 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.

Cunha, N. F., & Scott, Jr., V. (2021). Direito Social à Educação: percepção de estudantes com deficiência e discussão sobre aspectos legais. *Revista Direitos Sociais e Políticas Públicas (UNIFAFIBE)*, 9(1), 479-514.

Decreto Legislativo n. 186, de 9 de julho de 2008. (2008). Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30 de março de 2007. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/congresso/dlg/dlg-186-2008.htm.

Decreto n. 1.655, de 3 de outubro de 1995. (1995). Define a competência da Polícia Rodoviária Federal, e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/D1655.htm.

Decreto n. 10.486, de 11 de setembro de 2020. (2020). Altera o Decreto n. 9.794, de 14 de maio de 2019, que dispõe sobre os atos de nomeação e de designação para cargos em comissão e funções de confiança de competência originária do Presidente da República e institui o Sistema Integrado de Nomeações e Consultas - Sinc no âmbito da administração pública federal. Brasília, DF. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2020/decreto/d10486.htm.

Decreto n. 10.645, de 11 de março de 2021. (2021). Regulamenta o art. 75 da Lei nº 13.146, de 6 julho de 2015, para dispor sobre as diretrizes, os objetivos e os eixos do Plano Nacional de Tecnologia Assistiva. Brasília, DF. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/decreto/d10645.htm.

Decreto n. 10.829, de 05 de outubro de 2021. (2021). Regulamenta a Lei nº 14.204, de 16 de setembro de 2021, que simplifica a gestão de cargos em comissão e de funções de confiança na administração pública federal direta, autárquica e fundacional, e altera o Decreto nº 9.739, de 28 de março de 2019. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2021/Decreto/D10829.htm.

Decreto n. 11, de 18 de janeiro de 1991. (1991). Aprova a Estrutura Regimental do Ministério da Justiça e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d0011.htm.

Decreto n. 11.103, de 24 de junho de 2022. (2022). Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Justiça e Segurança Pública e remaneja e transforma cargos em comissão e funções de confiança. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2022/decreto/D11103.htm.

Decreto n. 18.323, de 24 de julho de 1928. (1928). Aprova o regulamento para a circulação internacional de automóveis, no território brasileiro e para a sinalização, segurança do trânsito e polícia das estradas de rodagem. Rio de Janeiro, RJ. Recuperado de <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1920-1929/decreto-18323-24-julho-1928-516789-publicacaooriginal-1-pe.html>.

Decreto n. 5.296, de 2 de dezembro de 2004. (2004). Regulamenta as Leis n.º 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com

mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm.

Decreto n. 5.626, de 22 de dezembro de 2005. (2005). Regulamenta a Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília, DF. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm.

Decreto n. 6.932, de 11 de agosto de 2009. (2009). Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm.

Decreto n. 6.949, de 25 de agosto de 2009. (2009). Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm.

Decreto n. 7.611, de 17 de novembro de 2011. (2011). Dispõe sobre a educação especial, o atendimento educacional especializado e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7611.htm.

Decreto n. 7.612, de 17 de novembro de 2011. (2011). Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. Brasília, DF. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm.

Decreto n. 8.614, de 22 de dezembro de 2015. (2015). Regulamenta a Lei Complementar n. 121, de 9 de fevereiro de 2006, para instituir a Política Nacional de Repressão ao Furto e Roubo de Veículos e Cargas e para disciplinar a implantação do Sistema Nacional de Prevenção, Fiscalização e Repressão ao Furto e Roubo de Veículos e Cargas. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/decreto/D8614.htm.

Decreto n. 8.903, de 16 de novembro de 2016. (2016). Institui o Programa de Proteção Integrada de Fronteiras e organiza a atuação de unidades da administração pública federal para sua execução. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2016/decreto/D8903.htm.

Decreto n. 9.094, de 17 de julho de 2017. (2017). Dispõe sobre a simplificação do atendimento prestado aos usuários dos serviços públicos, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma e da autenticação em documentos produzidos no País e institui a Carta de Serviços ao Usuário. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/decreto/d9094.htm.

Decreto n. 9.203, de 22 de novembro de 2017. (2017). Dispõe sobre a política de governança da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Brasília, DF. Recuperado de <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/2017/decreto-9203-22-novembro-2017-785782-publicacaooriginal-154277-pe.html>.

- Decreto n. 9.440, de 3 de julho de 2018.* (2018). Aprova o III Plano Nacional de Enfrentamento ao Tráfico de Pessoas. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/D9440.htm.
- Decreto n. 9.492, de 5 de setembro de 2018.* (2018). Regulamenta a Lei nº 13.460, de 26 de junho de 2017, que dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública federal, institui o Sistema de Ouvidoria do Poder Executivo federal, e altera o Decreto nº 8.910, de 22 de novembro de 2016, que aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções de Confiança do Ministério da Transparência, Fiscalização e Controladoria-Geral da União. Brasília, DF. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/decreto/d9492.htm.
- Decreto n. 74.606, de 24 de setembro de 1974.* (1974). Dispõe sobre a estrutura básica do Departamento Nacional de Estradas de Rodagem e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/decret/1970-1979/decreto-74606-24-setembro-1974-423042-publicacaooriginal-1-pe.html>.
- Decreto-Lei n. 8.463, de 27 de dezembro de 1945.* (1945). Reorganiza o Departamento Nacional de Estradas de Rodagem, cria o Fundo Rodoviário Nacional e dá outras providências. Rio de Janeiro, RJ. Recuperado de <https://www2.camara.leg.br/legin/fed/declei/1940-1949/decreto-lei-8463-27-dezembro-1945-416445-publicacaooriginal-1-pe.html>.
- Deodoro, T. M. S., Bernardo, L. D., Silva, A. K. C., Raymundo, T. M., & Scheidt, I. V. (2021). A inclusão digital de pessoas idosas em momento de pandemia: relato de experiência de um projeto de extensão. *Revista Extensão Em Foco*, 23, 272-286.
- 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.
- Diniz, J. L., Moreira, A. C. A., Teixeira, I. X., Azevedo, S. G. V., Freitas, C. A. S. L., & Maranguape, I. C. (2020). Inclusão digital e o uso da internet pela pessoa idosa no Brasil: estudo transversal. *Revista Brasileira de Enfermagem*, 73.
- 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.
- Emenda Constitucional n. 104, de 4 de dezembro de 2019.* (2019). Altera o inciso XIV do caput do art. 21, o § 4º do art. 32 e o art. 144 da Constituição Federal, para criar as polícias penais federal, estaduais e distrital. Brasília, DF. Recuperado de https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc104.htm.
- 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. Recuperado de <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/6685>.

- Escola Nacional de Administração Pública. (2017b). *Programa de inclusão de pessoas com deficiência*. Recuperado de <https://repositorio.enap.gov.br/handle/1/2986>.
- 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. Recuperado de https://repositorio.enap.gov.br/bitstream/1/6685/3/2020-09-21__0310__Portaria__Institui-Comite-Inclusao.pdf.
- Escola Nacional de Administração Pública. (2022a). *Introdução à Libras*. Brasília: Fundação Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Recuperado de <https://www.escolavirtual.gov.br/curso/11>.
- Escola Nacional de Administração Pública. (2022b). *Catálogo de Cursos*. Brasília: Fundação Escola Nacional de Administração Pública (ENAP). Recuperado de <https://www.enap.gov.br/pt/cursos>.
- Felipe, M. O., & Baptista, A. H. N. (2016). Avaliação da acessibilidade efetiva na rua Afonso Pena. *Blucher Design Proceedings*, 2(7), 585-596.
- Foucault, M. (1972). *A história da loucura na idade clássica*. Tradução Coelho Netto, J.C. Editora Perspectiva. São Paulo, SP.
- Frederico, J. C. C., & Laplane, A. L. F. (2020). Sobre a Participação Social da Pessoa com Deficiência Intelectual. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 26, 465-480.
- Freeman, R. E., & Reed, D. L. (1983). Stockholders and stakeholders: A new perspective on corporate governance. *California management review*, 25(3), 88-106.
- 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*. Recuperado de <https://maragabrilli.com.br/wp-content/uploads/2016/03/Guia-sobre-a-LBI-digital.pdf>.
- Galindo, N. M., Neto, S. 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.
- Gehring, J. G., & Gehring, A. B. (2019). A acessibilidade nas cidades históricas. *Revista Projetar-Projeto e Percepção do Ambiente*, 4(1), 100-110.
- 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.
- Gesser, M., Moraes, M., Böck, G. L. K. (2020). Ensino, pesquisa e extensão no campo da deficiência: propostas emancipatórias. *Estudos da deficiência: anticapacitismo e emancipação social*. CRV editora. Curitiba, PR.
- 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*. Recuperado de <https://portalsei.df.gov.br/guia-para-elaboracao-de-regimento-interno>.
- Guimarães, A. C., Souza, L. M. V., Costa, F. B., & Souza, D. M. (2021). Inclusão da pessoa com deficiência na escola e no esporte. *Deficiência e Transtornos em Educação Física*. 1, 81-94.
- 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. Recuperado de https://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/periodicos/94/cd_2010_religiao_deficiencia.pdf.
- Instituto Brasileiro de Governança Corporativa. (2015). *Código das melhores práticas de governança corporativa*. 5. ed. São Paulo: IBGC.
- Jantsch, L. B., Souza, N. S., Fontana, D. G. R., Sarturi, F., & Silva, E. B. (2021). Acessibilidade à educação de crianças e adolescentes com deficiência que vivem em contextos rurais. *Revista Educação Especial*, 34, 1-17.
- 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.
- Justen, M., Filho. (2014). *Curso de direito administrativo*. Editora Revista dos Tribunais. 10.
- 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.
- Legatum Institute. (2020). *The United States Prosperity Index 2020*. Recuperado de <https://usprosperity.net>.
- Lei n. 8.028, de 12 de abril de 1990*. (1990). Dispõe sobre a organização da Presidência da República e dos Ministérios, e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8028.htm.
- Lei n. 9.503, de 23 de setembro de 1997*. (1997). Institui o Código de Trânsito Brasileiro. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9503compilado.htm.
- Lei n. 9.654, de 2 de junho de 1998*. (1998). Cria a carreira de Policial Rodoviário Federal e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9654.htm.
- Lei n. 9.784, de 29 de janeiro de 1999*. (1999). Regula o processo administrativo no âmbito da Administração Pública Federal. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l9784.htm.
- Lei n. 10.048, de 8 de novembro de 2000*. (2000). Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l10048.htm.

- Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000.* (2000). Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm.
- Lei n. 10.436, de 24 de abril de 2002.* (2002). Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm.
- Lei n. 12.527, de 18 de novembro de 2011.* (2011). Regula o acesso a informações previsto no inciso XXXIII do art. 5º, no inciso II do § 3º do art. 37 e no § 2º do art. 216 da Constituição Federal; altera a Lei n. 8.112, de 11 de dezembro de 1990; revoga a Lei n. 11.111, de 5 de maio de 2005, e dispositivos da Lei n. 8.159, de 8 de janeiro de 1991; e dá outras providências. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/lei/112527.htm.
- Lei n. 13.146, de 6 de julho de 2015.* (2015). Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm.
- Lei n. 13.460, de 26 de junho de 2017.* (2017). Dispõe sobre participação, proteção e defesa dos direitos do usuário dos serviços públicos da administração pública. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2017/lei/113460.htm.
- Lei n. 13.614, de 11 de janeiro de 2018.* (2018). Cria o Plano Nacional de Redução de Mortes e Lesões no Trânsito (Pnatrans) e acrescenta dispositivo à Lei n. 9.503, de 23 de setembro de 1997 (Código de Trânsito Brasileiro), para dispor sobre regime de metas de redução de índice de mortos no trânsito por grupos de habitantes e de índice de mortos no trânsito por grupos de veículos. Brasília, DF. Recuperado de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/L13614.htm.
- Lima, A. H., Cabral, L. S. A. (2020). Gestão democrática na educação superior para a diferenciação e acessibilidade curricular. *Revista on line de Política e Gestão Educacional*, 24(2), 1104-1117.
- 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.
- Lino, C. C. T. S., Stevanato, D., & Silva, N. R. (2021). Percepção de pessoas com deficiência visual e deficiência auditiva inseridas no mercado de trabalho. *Revista Laborativa*, 10(1), 92-117
- Lopes, P. (2019). Deficiência como categoria analítica: Trânsitos entre ser, estar e se tornar. *anuário antropológico*, 44(1), 67-91.
- Loureiro Maior, I. M. M. (2008). *A Convenção sobre Direitos das Pessoas com Deficiência comentada*. Brasília: Secretaria Especial dos Direitos Humanos. p. 164.

- Loureiro Maior, I. M. M. (2017). Movimento político das pessoas com deficiência: reflexões sobre a conquista de direitos. *Inclusão Social*, 10(2).
- 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.
- Marafon, G., & Piluso, R. P. (2020) Deficiência, mulheres e a dimensão do cuidado: compreensões das interseções em relações jurídico-sociais aplicadas. *Teoria Jurídica Contemporânea*, 5(1), 110-134.
- Marandola, T. D. R., Marandola, C. M. D. R., Lima, J. V. C., & Melchior, R. (2022). Acessibilidade das informações sobre COVID-19 à pessoa surda nos canais oficiais do governo: estudo descritivo-exploratório. *Online Brazilian Journal of Nursing*.
- 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). Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, SC.

- 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, C. A. B. (2015). *Curso de direito administrativo*. São Paulo: Malheiros, 32.
- 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*. Recuperado de <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital/modelo-de-acessibilidade>.
- Ministério da Economia. (2022a). *Resolução CCGD n. 10, de 23 de junho de 2022*. Institui o Registro de Referência da Pessoa com Deficiência. Ministério da Economia/Secretaria Especial de Desburocratização, Gestão e Governo Digital/Comitê Central de Governança de Dados. Brasília, DF. Recuperado de <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/resolucao-ccgd-n-10-de-23-de-junho-de-2022-410364821>.
- Ministério da Economia. (2022b). *Sistema Eletrônico de Informações - SEI*. Recuperado de <https://www.gov.br/economia/pt-br/aceso-a-informacao/sei>.
- 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. Recuperado de <https://dspace.mj.gov.br/handle/1/7519>.
- Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. (2021a). *Atende Libras*. Recuperado de <https://atendelibras.mdh.gov.br/aceso>.
- Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. (2021b). *Manual de Adaptações de Acessibilidade*. Recuperado de <https://sway.office.com/woQZEfFk7X6Om9jD?ref=Link>.
- Ministério da Mulher, da Família e dos Direitos Humanos. (2022). *Centrais de Interpretação de Libras*. Recuperado de <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/acoes-e-programas/centrais-de-interpretacao-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. Recuperado de <https://dspace.mj.gov.br/handle/1/1273>.
- 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, SEGEPE. Versão 3. Recuperado de <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/777/596>.
- 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. Recuperado de <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-digital/eMAGv31.pdf>.
- Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. (2015). Secretaria do Patrimônio da União (SPU). *Manual de acessibilidade para prédios públicos: guia para gestores*. Brasília, DF. Recuperado de <https://bibliotecadigital.economia.gov.br/handle/777/250>.
- 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.
- Miranda, A. A. B. (2004). História, deficiência e educação especial. *Revista HISTEDBR On-line, Campinas, 15*, 1-7.
- 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.
- Morin, E. (2011). *Os setes saberes necessários à educação do futuro*. Cortez Editora.
- 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).
- Neves, B. B. (2018). Pessoas idosas e tecnologias de informação e comunicação: inclusão digital como forma de inclusão social. *Revista Brasileira de Ciências do Envelhecimento Humano, 15*(1), 8-20.
- 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>.
- Organização Mundial da Saúde. (2013). *Como usar a CIF: Um manual prático para o uso da Classificação Internacional de Funcionalidade, Incapacidade e Saúde (CIF)*. Genebra: OMS. Recuperado de <http://www.fsp.usp.br/cbcd/wp-content/uploads/2015/11/Manual-Pra%CC%81tico-da-CIF.pdf>.
- Organizações das Nações Unidas. (1948). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Recuperado de <https://brasil.un.org/pt-br/91601-declaracao-universal-dos-direitos-humanos>.
- 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.
- Paixão, R. L., & Souza, L. C. S. (2020). Desafios e percalços das pessoas com deficiência no Brasil. *JURIS-Revista da Faculdade de Direito*, 30(2).
- Paula, A. P. P. (2005). Administração pública brasileira entre o gerencialismo e a gestão social. *RAE-Revista de Administração de Empresas*, 45(1), 36-49.
- Pedreira da Cruz, R., Silva, R. A., Pereira de Souza, J., Vianna Cruz, V., Krauss Rezende, L., Silva Monteiro, R., & Alves Machado, W. C. (2019). Acessibilidade para pessoas com deficiência na atenção básica de saúde em Três Rios, Centro Sul Fluminense. *Enfermagem Brasil*, 18(1).
- 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*.
- Piccolo, G. M., Moscardini, S. F., & Costa, V. B. (2010). A historiografia das produções em periódicos de Sadao Omote. *Revista Brasileira de Educação Especial*, 16, 107-126.
- 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.

- Pletsch, M. D., Oliveira, M. C. P., & Colacique, R. C. (2020). Inclusão digital e acessibilidade: desafios da educação contemporânea. *Revista Docência e Cibercultura*, 4(1), 13-23.
- 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 de Santa Catarina. (2020). *Baixar o PMSC Cidadão e conte com mais esta ferramenta tecnológica*. Centro de Comunicação Social – Florianópolis. Recuperado de <https://www.pm.sc.gov.br/noticias/baixar-o-pmsc-cidadao-e-conte-com-mais-esta-ferramenta-tecnologica>.
- Polícia Militar do Estado de São Paulo. (2022). *E-SMS*. Recuperado de <http://www4.policiamilitar.sp.gov.br/unidades/dpcdh/index.php/e-sms>.
- Polícia Rodoviária Federal. (2012a). *Portaria DG/PRF n. 141, de 22 de novembro de 2012*. Constitui Grupo de Trabalho para elaboração e implantação da “Carta de Serviços ao Cidadão” da Polícia Rodoviária Federal e dá outras providências. Brasília, DF. Ministério da Justiça. Polícia Rodoviária Federal. Boletim de Serviço nº 88, de 22 de novembro de 2012. Edição Extraordinária.
- Polícia Rodoviária Federal. (2012b). *Portaria DG/PRF n. 142, de 26 de novembro de 2012*. Altera a Portaria nº 141, de 22 de novembro de 2012, da Diretora-Geral, que constituiu Grupo de Trabalho para elaboração e implantação da “Carta de Serviços ao Cidadão” da Polícia Rodoviária Federal. Brasília, DF. Ministério da Justiça. Polícia Rodoviária Federal. Boletim de Serviço nº 90, de 03 de dezembro de 2012.
- Polícia Rodoviária Federal. (2012c). *Portaria DG/PRF n. 160, de 19 de dezembro de 2012*. Institui e dá publicidade à Carta de Serviços ao Cidadão da Polícia Rodoviária Federal. Brasília, DF. Ministério da Justiça. Polícia Rodoviária Federal. Boletim de Serviço nº 96, de 19 de dezembro de 2012. Edição Extraordinária.
- 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. (2018). *Polícia Rodoviária Federal 90 anos de estrada: 1928-2018*. Brasília: DPRF. Recuperado de <https://www.gov.br/prf/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/historia-e-simbolos-da-prf/livro-de-comemoracao-dos-90-anos-da-prf-2018>.
- Polícia Rodoviária Federal. (2020). *Organograma PRF*. Recuperado de <https://www.gov.br/prf/pt-br/aceso-a-informacao/institucional/organograma-prf.pdf>.
- Polícia Rodoviária Federal. (2021a). *Estratégia PRF 2020-2028: Revista da Estratégia*. Edição Revisada. Portaria DG/PRF n. 85, de 9 de fevereiro de 2021. Recuperado de https://www.gov.br/prf/pt-br/noticias_anteriores/noticias-2020/noticias-agosto/prf-lanca-planejamento-estrategico-2020-2028-versao-2-0-com-foco-na-excelencia/revista_1_estrategia-100221.pdf.

- 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. Recuperado de https://sei.prf.gov.br/sei/publicacoes/controlador_publicacoes.php?acao=publicacao_visualizar&id_documento=44243341&id_orgao_publicacao=0.
- Polícia Rodoviária Federal. (2021c). *Laudo de Acessibilidade da SPRF/PA – Delegacia de Marabá/PA*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1t7aVcNkeHxaEb7LQYBM98VDUTKcisZgh/view?usp=sharing>.
- Polícia Rodoviária Federal. (2021d). *Laudo de Acessibilidade da SPRF/PA – Unidade Operacional (UOP) em Ipixuna/PA*. Recuperado de https://drive.google.com/file/d/1hqZr17nklpYp_5aOPLZfA7u1Qcfi1ntc/view?usp=sharing.
- Polícia Rodoviária Federal. (2021e). *Laudo de Acessibilidade da SPRF/SE – Sede da SPRF/SE*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/1Z05f4jtLBiVkk1tZ18QOCYtu9ogRTy1G/view?usp=sharing>.
- Polícia Rodoviária Federal. (2022a). *Carta de Serviços ao Usuário*. Recuperado de <https://www.gov.br/prf/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/carta-de-servicos-ao-usuario>.
- Polícia Rodoviária Federal. (2022b). *Estratégia PRF 2021-2028: Revista da Estratégia*. Edição Revisada. Portaria DG/PRF n. 273, de 17 de fevereiro de 2022. Recuperado de <https://www.gov.br/prf/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/revista-estrategia-2022-v1.pdf>.
- 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). Recuperado de <https://www.gov.br/prf/pt-br/aceso-a-informacao/acoes-e-programas/arquivos/CartadeservicosportariaDG7522022.pdf>.
- Portaria Interministerial n. 323, de 10 de setembro de 2020*. (2020). Dispõe sobre procedimentos para adaptações de acessibilidade nos imóveis de uso público dos órgãos e entidades da administração pública federal direta e indireta e para divulgação da situação de acessibilidade das edificações públicas federais. Brasília, DF. Recuperado de <https://www.in.gov.br/en/web/dou/-/portaria-interministerial-n-323-de-10-de-setembro-de-2020-276902528>.
- Prefeitura Municipal de São Paulo. (2007a). *Lei Municipal n. 14.441, de 20 de junho de 2007*. Dispõe sobre a criação da Central de Intérpretes da Língua Brasileira de Sinais - Libras e Guias-Intérpretes para Surdocegos, no âmbito do Município de São Paulo. Recuperado de <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-14441-de-20-de-junho-de-2007>.
- Prefeitura Municipal de São Paulo. (2007b). *Lei Municipal n. 14.659, de 26 de dezembro de 2007*. Cria a Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência e Mobilidade Reduzida - SMPED, bem como dispõe sobre seu quadro de cargos de provimento em comissão.

Recuperado de <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/lei-14659-de-26-de-dezembro-de-2007>.

- Projeto de Lei n. 5.995, de 2019.* (2019). Altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), para assegurar o atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras) em repartições públicas, empresas concessionárias de serviços públicos e instituições financeiras. Brasília, DF. Recuperado de <https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2229541>.
- Proposta de Emenda à Constituição n. 12, de 2021.* (2021). Altera o art. 13 da Constituição Federal para incluir a língua brasileira de sinais como um dos idiomas oficiais da República Federativa do Brasil. Brasília, DF. Recuperado de <https://www25.senado.leg.br/web/atividade/materias/-/materia/148537>.
- 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).
- Rodrigues, O. S., Araújo, C. H. D. S., & Costa Marco, M. A. (2020). Acessibilidade e tecnologias assistivas: Sentidos da Educação. *Brazilian Journal of Development*, 6(6), 37325-37333.
- 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 em Ciência da Informação). Universidade de Brasília, Brasília, DF.
- 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*. Recuperado de [https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/102a877bed4c33be5b5b14b64e92ae94/\\$File/SP_sebraeacessivel_17.pdf](https://bibliotecas.sebrae.com.br/chronus/ARQUIVOS_CHRONUS/bds/bds.nsf/102a877bed4c33be5b5b14b64e92ae94/$File/SP_sebraeacessivel_17.pdf).
- 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 Extraordinária da Pessoa com Deficiência. (2022). *Central de Interpretação de Libras (CIL)*. Recuperado de <https://www.sepd.df.gov.br/menu-sec/cil>.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2012). *Manual de Instruções Técnicas de Acessibilidade para apoio ao projeto arquitetônico*. Comissão Permanente de Acessibilidade (CPA). São Paulo, SP. Recuperado de https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/upload/pessoa_com_deficiencia/m anual%20acessibilidade.pdf.
- 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. Recuperado de <http://legislacao.prefeitura.sp.gov.br/leis/portaria-secretaria-municipal-da-pessoa-com-deficiencia-smped-28-de-22-de-outubro-de-2019>.
- 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. Recuperado de https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/publicacoes/?p=295954.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2020b). *Central de Intermediação em Libras (CIL)*. Recuperado de https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/central_d e_libras/index.php?p=203752.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2020c). *Guia de Comunicação e Eventos Acessíveis*. São Paulo, SP: SMPED; Editora Mais Diferenças. Recuperado de https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/publicacoes/?p=295953.
- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2021). Notícias. *SMPED amplia postos de atendimento da Central de Intermediação em Libras*. Recuperado de

https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/noticias/?p=322248.

- Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência. (2022). *Lista de Verificação Manual de Acessibilidade Digital*. Comissão Permanente de Acessibilidade (CPA). São Paulo, SP. Recuperado de https://www.prefeitura.sp.gov.br/cidade/secretarias/pessoa_com_deficiencia/selo_de_a_cessibilidade_digital/index.php?p=250225.
- Secretaria Municipal de Mobilidade e Transportes. (2022). *Sobre o Atende. Serviço de Atendimento Especial - Atende+*. São Paulo Transporte S/A – SPTrans. Recuperado de <https://www.sptrans.com.br/atende/sobre-o-atende>
- Sedlmaier, B. M. G., Mourão, D. M., Ferreira, C. G., Silveira, C. L. G., & Borges, G. F. (2021). Percepção e conhecimento de profissionais de unidades básicas da saúde sobre acessibilidade das pessoas com deficiência. *Temas em Educação e Saúde*, e021003-e021003.
- Shimosakai, R. (2012, 21 de agosto). *Guia de Acessibilidade em Eventos promove práticas inclusivas*. Recuperado de <https://ricardoshimosakai.com.br/guia-de-acessibilidade-em-eventos-promove-praticas-inclusivas>.
- Siddiq, F., & D. Taylor, B. (2021). Tools of the trade? Assessing the progress of accessibility measures for planning practice. *Journal of the American Planning Association*, 87(4), 497-511.
- Silva Oliveira, D., & Costa, L. A. (2021). Avanços na Regulamentação da Política de Esporte e Lazer para as Pessoas com Deficiência. *LICERE-Revista do Programa de Pós-graduação Interdisciplinar em Estudos do Lazer*, 24(1), 22-50.
- Silva, A. P. L., Fonseca, P. G., Silva, D. B., & Miranda, M. A. S. (2017). A promoção da acessibilidade como forma de gestão estratégica: uma proposta para o sistema integrado de bibliotecas da UNIVASF-SIBI/UNIVASF. *Revista Formadores*, 10(5), 83-83.
- Silva, C. B., & Salerno, M. B. (2020). Esportes de Aventura para pessoas com deficiência visual: o que dizem sobre a prática. *Pensar a Prática*, 23.
- 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, O. M. (1987). *A epopeia ignorada: a pessoa deficiente na história do mundo de ontem e de hoje*. Centro São Camilo de Desenvolvimento em Administração da Saúde.
- 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.
- Sperfeld, P. C., & Tillmann, L. (2021). Serviço Social, direitos humanos e a luta anticapacitista. *Humanidades em Perspectivas*, 3(6), 42-57.
- 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.
- Tanaka, E. D. O., & Manzini, E. J. (2005). O que os empregadores pensam sobre o trabalho da pessoa com deficiência? *Revista brasileira de educação especial*, 11, 273-294.
- 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. Recuperado de <https://portal.tcu.gov.br/biblioteca-digital/acessibilidade-nos-orgaos-publicos-federais.htm>.
- Tribunal de Contas da União. (2015). Plano Estratégico do Tribunal de Contas da União 2015-2021. Recuperado de <https://portal.tcu.gov.br/tcu/paginas/planejamento/2021/index.html>.
- Tribunal de Contas da União. (2018). *Relatório Anual de Acessibilidade 2018*. Relatório de Atividades da Assessoria para Inclusão e Acessibilidade da Secretaria-Geral da Presidência do Tribunal de Contas da União (Segepres). Brasília, DF. Recuperado de <https://portal.tcu.gov.br/data/files/DA/06/F4/07/433208102DFE0FF7F18818A8/Relatorio%20Anual%20de%20Acessibilidade%202018.pdf>.
- Tribunal de Contas da União. (2019). *Relatório Anual de Acessibilidade 2019*. Relatório de Atividades da Assessoria para Inclusão e Acessibilidade da Secretaria-Geral da Presidência do Tribunal de Contas da União (Segepres). Brasília, DF. Recuperado de <https://portal.tcu.gov.br/data/files/2D/06/07/07/433208102DFE0FF7F18818A8/Relatorio%20Anual%20de%20Acessibilidade%202019.pdf>.
- Tribunal de Contas da União. (2020). *Relatório Anual de Acessibilidade 2020*. Relatório de Atividades da Assessoria para Inclusão e Acessibilidade da Secretaria-Geral da Presidência do Tribunal de Contas da União (Segepres). Brasília, DF. Recuperado de

<https://portal.tcu.gov.br/data/files/7F/06/39/07/433208102DFE0FF7F18818A8/Relatorio%20Anual%20de%20Acessibilidade%202020.pdf>.

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. Recuperado de <https://portal.tcu.gov.br/data/files/C1/16/6B/07/433208102DFE0FF7F18818A8/Relatorio%20Anual%20de%20Acessibilidade%202021.pdf>.

Tribunal Regional Eleitoral do Paraná. (2015). *Plano de Logística Sustentável – PLS: Relatório de Desempenho – 1ª Fase – 2015*. Recuperado de <https://www.justicaeleitoral.jus.br/arquivos/relatorio-de-desempenho-pls-1a-fase-2015-1450893505244>.

Union of the Physically Impaired Against Segregation. (1976). *Fundamental Principles of Disability*. London: UPIAS.

United Nations Human Rights. (2006). *Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Recuperado de <https://www.ohchr.org/en/instruments-mechanisms/instruments/convention-rights-persons-disabilities>

United Nations. (2015). *Transforming our World: The 2030 Agenda for Sustainable Development*. General Assembly Resolution 70/1, A/RES/70/1. 21 October 2015. Recuperado de <https://undocs.org/A/RES/70/1>.

United Nations. (2019). *Disability and Development Report 2018*. Published by the United Nations New York, New York 10017, United States of America. Recuperado de <https://social.un.org/publications/UN-Flagship-Report-Disability-Final.pdf>.

Universidade de Brasília. (2019). *Resolução do Conselho de Administração n. 50/2019*. Institui a Política de Acessibilidade da Universidade de Brasília. Recuperado de http://ppne.unb.br/images/PDF/Resoluo_CAD_50_2019_Poltica_de_Acessibilidade.pdf.

Universidade de Brasília. (2021a). *Relatório de Avaliação de Acessibilidade do Portal da UnB*. Recuperado de <https://drive.google.com/file/d/111u6WhO2I1FZ2FntzumUoYP1-XCL92Bg/view?usp=sharing>.

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). Recuperado de https://www.cead.unb.br/images/Acessibilidade/Guia_de_acessibilidade_v5_1.pdf.

Universidade Federal de Santa Catarina. (2020). *Plano de Desenvolvimento Institucional 2020 a 2024*. Florianópolis: UFSC. Recuperado de <https://pdi.ufsc.br/pdi-2020-2024>.

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 em Psicolinguística). Pontifícia Universidade Católica do Rio de Janeiro, Rio de Janeiro, RJ.
- 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. (2001). *The International classification of functioning, disability and health (ICF)*. Geneva: WHO. Recuperado de <https://www.who.int/standards/classifications/international-classification-of-functioning-disability-and-health>.
- World Health Organization. (2002). Towards a common language for functioning, disability, and health: ICF. *The international classification of functioning, disability and health*. Recuperado de https://cdn.who.int/media/docs/default-source/classification/icf/icfbeginnersguide.pdf?sfvrsn=eead63d3_4.
- World Health Organization. (2011). *World report on disability 2011*. World Health Organization. Recuperado de <https://apps.who.int/iris/handle/10665/44575>.
- Yin, R. K. (2016). *Pesquisa qualitativa do início ao fim*. Penso Editora.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Solicitação de Dados para Ouvidoria da PRF

Ofício MPA/PPGA/FACE/UNB s/nº/2022

Brasília – DF, 08 de julho de 2022.

Vossa Senhoria Ouvidora
Selma Cezar Dias
Polícia Rodoviária Federal – PRF
Ministério da Justiça e Segurança Pública – Brasília/DF

Assunto: solicitação de dados para desenvolvimento de projeto de pesquisa de mestrado

Senhora Ouvidora,

O aluno Ricardo van Tol é mestrando em Administração Pública do Programa de Pós-Graduação em Administração da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília, desenvolvendo sua dissertação intitulada “Acessibilidade de Pessoas com Deficiência aos serviços públicos: um estudo de caso na Polícia Rodoviária Federal”, sob a minha orientação, Profa. Dra. Diana Vaz de Lima.

Segundo o projeto do respectivo discente, o objetivo geral do estudo é identificar mecanismos para a promoção da acessibilidade das Pessoas com Deficiência junto aos serviços públicos prestados pela Polícia Rodoviária Federal, tendo como um dos fundamentos a Lei nº 13.146 de 6 de julho de 2015, também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Contudo, devido à restrição de relacionamento presencial que o país ainda presencia e, também, para abranger uma maior diversidade de respostas, nossa equipe de pesquisa (Ricardo e eu) optamos por levantar evidências a partir de eventuais manifestações dos próprios usuários desses serviços junto à PRF via Ouvidoria, por entender que este canal oficial da PRF é o mais adequado para esta situação.

Desta forma, vimos por meio deste solicitar o envio dos dados a seguir de acordo com as condições apresentadas:

- i. Período: de 02 de janeiro de 2016 a 30 de junho de 2022. Registre-se que a escolha da data inicial do período de pesquisa tem como marco a entrada em vigor do Estatuto mencionado;
- ii. Total de manifestações registradas na PRF agrupadas por ano, separada por tipo de manifestação (Acesso à Informação, Comunicação, Denúncia, Elogio, Não Classificada, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão); e, independentemente de sua situação (Arquivada, Cadastrada, Complementação Solicitada, Complementada, Concluída, Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada, Encaminhada por Outro Órgão ou Prorrogada);
- iii. Em conformidade com o objeto do estudo, solicitamos que sejam coletadas as manifestações a partir dos seguintes termos da manifestação: acessibilidade; autismo; autista; cadeira de rodas; cadeirante; cega; cego; deficiência; deficiente; grávida; idosa; idoso; libras; mental; muda; mudo; necessidades especiais; pcd; pne; surda e surdo.

Antecipadamente, o Programa de Pós-Graduação em Administração da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas da Universidade de Brasília agradece a colaboração da Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal e, coloca os envolvidos deste estudo à disposição para eventuais dúvidas: [REDACTED]

Atenciosamente,

DIANA VAZ DE LIMA:5237389
4149

Digitally signed by
DIANA VAZ DE
LIMA: [REDACTED]
Date: 2022.07.08
18:57:11 -03'00'

Prof.^a Dr.^a Diana Vaz de Lima
Professora Associada da UnB
Mestrado Profissional em Administração Pública (MPA/PPGA/UnB)
<http://lattes.cnpq.br/1458221915017406>

APÊNDICE B – Termo de Confidencialidade e Sigilo

TERMO DE CONFIDENCIALIDADE E SIGILO

Eu, Ricardo van Tol, aluno do curso de Mestrado Profissional em Administração Pública (MPA) vinculado ao Programa de Pós-Graduação em Administração (PPGA) da Universidade de Brasília (UnB), sob a matrícula nº 200085000, abaixo firmado, assumo o compromisso de manter confidencialidade e sigilo sobre todos os dados a que tiver acesso na Ouvidoria da Polícia Rodoviária Federal, relacionados ao projeto de pesquisa da minha dissertação, intitulada “Acessibilidade de Pessoas com Deficiência aos serviços públicos: um estudo de caso na Polícia Rodoviária Federal”, sob a orientação da Professora Dra. Diana Vaz de Lima.

Por este termo de confidencialidade e sigilo comprometo-me:

1. A não utilizar os dados confidenciais a que tiver acesso, para gerar benefício próprio exclusivo e/ou unilateral, presente ou futuro, ou para o uso de terceiros;
2. A não efetuar nenhuma gravação, filmagem, foto ou cópia dos dados confidenciais a que tiver acesso;
3. A não repassar o conhecimento dos dados e informações confidenciais, responsabilizando-me por todas as pessoas que vierem a ter acesso aos mesmos, por meu intermédio, e obrigando-me, assim, a ressarcir a ocorrência de qualquer dano e/ou prejuízo oriundo de uma eventual quebra de sigilo dos dados e/ou informações fornecidas.
4. Aguardar a autorização por escrito da Ouvidoria para que os dados e as informações coletadas durante a pesquisa sejam publicados na dissertação supracitada.

Neste Termo, as seguintes expressões serão assim definidas:

Dados ou Informação Confidencial significará todo acesso realizado por meio da plataforma Fala.BR ou outra fonte, sob a forma eletrônica, escrita, verbal ou por quaisquer outros meios.

Informação Confidencial inclui, mas não se limita, à informação relativa às manifestações registradas pelos usuários, bem como seus dados pessoais ou socioeconômicos.

Pelo não cumprimento do presente Termo de Confidencialidade e Sigilo para os dados analisados para a pesquisa, fica o abaixo assinado ciente de todas as sanções administrativas e judiciais que poderão advir.

Brasília, 12 de outubro de 2022.



Ricardo van Tol
Matrícula UnB nº 200085000

APÊNDICE C – Coleta de dados no Canal PRF Brasil
Resultado da análise nos vídeos institucionais publicados pela PRF

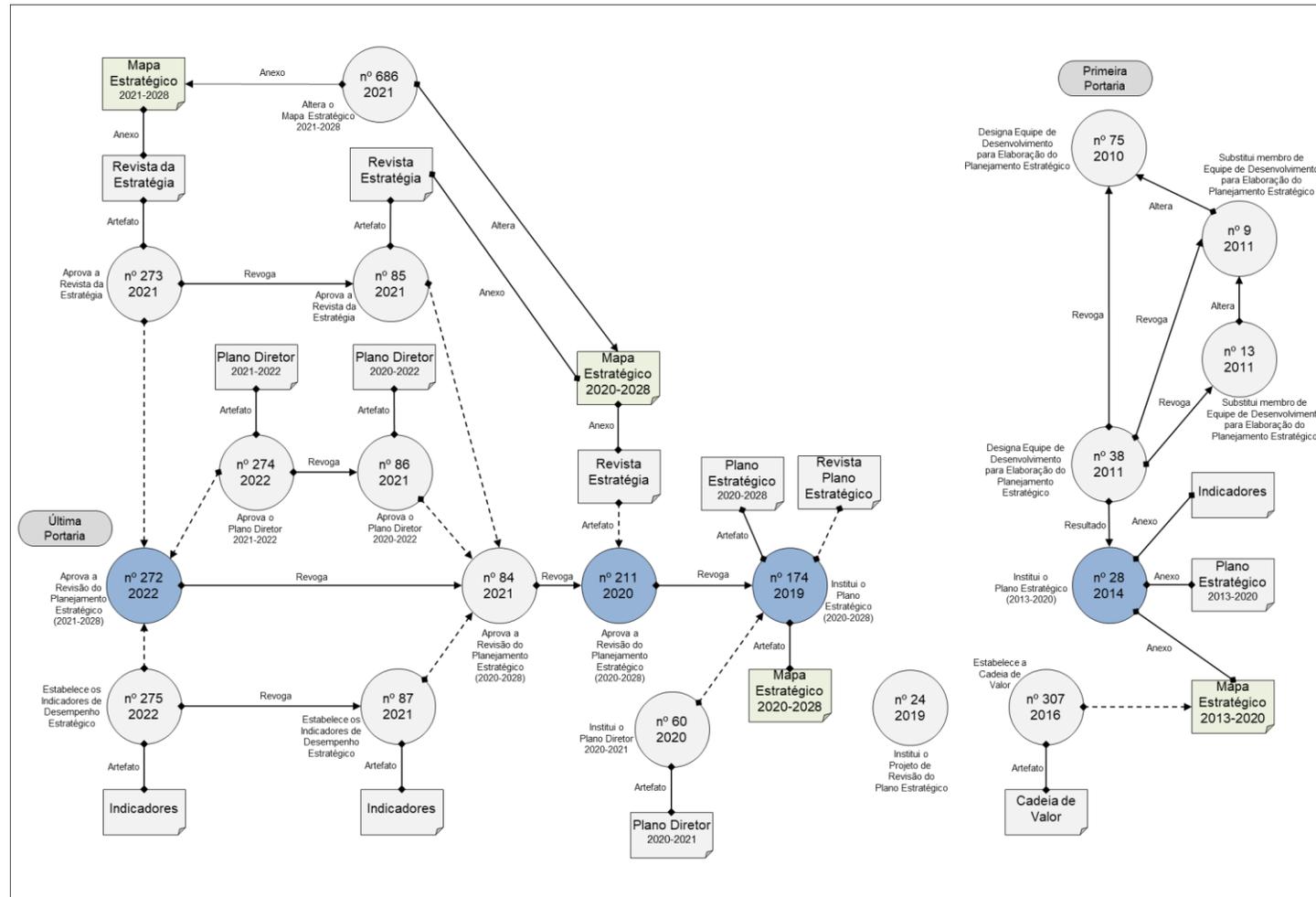
Id	Vídeo	Publicação	Duração	Views	1	2	3	4	5	Obs.
l23olsPgt EM	Educação para o trânsito - Ajustes antes de viajar	18/09/20	01:57	2.918	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
zV6sDz16 fqU	Educação para o trânsito - Vida útil dos pneus	18/09/20	01:16	3.521	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
tfr0r8jj_ Ro	Educação para o trânsito - Cinto de segurança	18/09/20	00:42	6.910	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
hmvfR4Zj Wv4	Dicas para transportar o seu Pet	11/10/20	03:23	2.844	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
glGazqxfd DQ	III COEsp - Módulo Resposta Tática	06/11/20	03:26	64.092	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
k7B1IDn SY8M	Não é somente sobre um sonho! #ÉSobreSerPRF	06/01/21	02:14	70.308	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
jQhdDi6s- sU	TAF PRF - Teste de Flexão em Barra Fixa	17/02/21	03:06	53.059	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
KBxJOw HOE1k	TAF PRF - Teste de Shuttle Run (Ir e Vir)	17/02/21	03:04	54.682	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
jSlm2BX K75I	TAF PRF - Teste de Impulsão Horizontal (Salto)	17/02/21	04:22	54.467	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
jurhimNj mSw	TAF PRF - Teste de Flexão Abdominal	17/02/21	02:09	47.891	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
a5_lcGBr Cnw	TAF PRF - Teste de Corrida de 12 Minutos	17/02/21	02:22	36.113	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
6cpX2n4 NYr4	TAF PRF - Diversas Sugestões	17/02/21	04:01	18.274	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
SMVtf43 veGw	08 de Março - Dia Internacional da Mulher	08/03/21	02:53	12.577	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
lBmlwMp fhSA	Homenagem as vítimas da COVID-19	07/04/21	03:12	8.602	N	N/A	N	N	S	(1) (4)
UUZsXbb ghJ0	Conversas PRF - Edição 01 - Alterações do CTB	29/04/21	13:10	8.562	N	N/A	N	N	S	(1) (6)
Ps60fw8i g34	Maião Amarelo 2021 - Ultrapassagem	01/05/21	00:30	11.930	N	N/A	N	N	S	(2) (5)
N8TQLU eRmn8	Feliz Dia das Mães	09/05/21	03:37	1.868	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
SfL8y2FR 0eE	PRF na Copa América	19/07/21	03:18	2.401	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
pBO7ini DRA	A PRF em todas as suas versões	18/08/21	02:26	3.468	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
zqQIM5c Bi9I	Plano de Evacuação da UniPRF	23/09/21	04:48	3.835	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
Aor0MsZ LbeQ	CFP 2021 - Curso de Formação Policial da Polícia Rodoviária Federal O Maior da Nossa História	22/12/21	02:46	44.171	N	N/A	N	N	S	(1) (4)
eKi2wkuj HTw	PRF e caminhoneiros(as): histórico de forte parceria	23/02/22	03:15	3.495	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
v6WmBs MO1FY	Sinal Desaparecidos	16/03/22	01:47	830	N	N/A	N	N	S	(1) (4)
Bb9oqak VtVA	Gratidão aos veteranos que ajudaram a construir a nossa história	24/03/22	05:51	5.749	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
wJAyI- 9tNTc	Treinamento de pilotos e operadores aerotáticos	10/04/22	01:27	4.888	N	N/A	N	N	S	(1) (3)

Id	Vídeo	Publicação	Duração	Views	1	2	3	4	5	Obs.
MH9GZQ e5Ang	Operação Naftalina	17/04/22	01:46	5.029	N	N/A	N	N	S	(1) (4)
2C2m- UghJcs	Maio Amarelo #01 - Ciclistas	01/05/22	01:00	4.873	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
ZjMumE ZqudA	Maio Amarelo #02 - Celular	03/05/22	01:03	2.866	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
FYoOf5A VeYg	Maio Amarelo #03 - Cinto de Segurança	03/05/22	00:57	4.659	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
Qv8dktyz Lso	Maio Amarelo #04 - Transporte de Crianças	03/05/22	01:00	2.340	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
ne78NQD OQwk	Maio Amarelo #05 - Motociclista	11/05/22	02:57	4.318	N	N/A	N	N	S	(1) (3)
7E8dEK0 diVI	SNT 2021 - Farol	05/08/22	00:55	534	N	N/A	N	N	S	(1) (5)
gm_i6uF MYnA	SNT 2021 - Celular	05/08/22	00:41	295	N	N/A	N	N	S	(1) (5)
ykIJD_w mQ0Y	SNT 2021 - Ultrapassagem	05/08/22	00:54	501	N	N/A	N	N	S	(1) (5)

Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022). Legenda: (S) Sim; (N) Não; (N/A) Não se aplica; (1) Padrão do próprio YouTube®; (2) Som: Liga/Desliga. Vídeo: Pausar/Continuar; (3) *Closed Caption*; (4) Sem Legenda; (5) Conteúdo informativo e (6) Legenda própria.

APÊNDICE D – Coleta de dados no SEI PRF

Cadeia de Referências dos Planejamentos Estratégicos da PRF



Nota. Elaborado pelo próprio autor (2022).

ANEXOS
ANEXO A – Ofício Retorno da Ouvidoria da PRF

Processo nº 08650.094526/2022-13

SEI nº 44300918



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL
CORREGEDORIA-GERAL E CONTROLE INTERNO

OFÍCIO Nº 2718/2022/OUVIDORIA/CGCI

Brasília, 10 de outubro de 2022.

À Vossa Senhoria Professora Doutora
Diana Vaz de Lima
Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública (MPA/PPGA/UnB)
Universidade de Brasília - DF

Assunto: Resposta da solicitação de dados para desenvolvimento de projeto de pesquisa de mestrado do aluno Ricardo van Tol.

Senhora Professora,

1. Em resposta ao Ofício MPA/PPGA/FACE/UNB s/nº/2022, que solicita dados para desenvolvimento de projeto de pesquisa de mestrado do aluno Ricardo van Tol, intitulada "Acessibilidade de Pessoas com Deficiência aos serviços públicos: um estudo de caso na Polícia Rodoviária Federal", sob a orientação da Professora Doutora Diana Vaz de Lima, esta Ouvidoria encaminha as seguintes informações, com base nas pesquisas realizadas na Plataforma Fala.BR:

a) Para o item ii, "Total de manifestações registradas na PRF agrupadas por ano, separada por tipo de manifestação (Acesso à Informação, Comunicação, Denúncia, Elogio, Não Classificada, Reclamação, Simplifique, Solicitação e Sugestão); e, independentemente de sua situação (Arquivada, Cadastrada, Complementação Solicitada, Complementada, Concluída, Encaminhada para Órgão Externo – Encerrada, Encaminhada por Outro Órgão ou Prorrogada)", foram aplicados os seguintes filtros na pesquisa no sistema:

- Esfera: Federal;
- Órgão Destinatário: DPRF – Departamento de Polícia Rodoviária Federal;
- Restrição do conteúdo: Todas;
- Período de cadastro: 02/01/2016 a 30/06/2022;
- Identificação do Manifestante: Todas.

Desta forma, retornou-se o total de 22.799 manifestações distribuídas conforme tabela abaixo:

Ano	Tipo de Manifestação						Total
	Comunicação	Denúncia	Elogio	Reclamação	Solicitação	Sugestão	
2016	-	20	2	55	49	7	133
2017	-	431	148	1.074	964	99	2.716
2018	304	406	202	1.631	1.177	83	3.803

Ano	Tipo de Manifestação						
2019	897	316	144	2.073	1.992	120	5.542
2020	368	-	114	1.100	1.666	63	3.311
2021	178	-	137	2.289	2.497	67	5.168
2022	48	-	113	1.137	798	30	2.126
Total	1.795	1.173	860	9.359	9.143	469	22.799

Com base nesta pesquisa foi possível também realizar uma distribuição por canal de entrada, caso esta informação seja útil ao trabalho:

Ano	Canal de Entrada								
	Carta	Presencial	Telefone	E-mail	Internet	Outros	Redes Sociais	WhatsApp	Total
2016	-	-	-	2	129	-	2	-	133
2017	-	8	2	43	2.599	-	64	-	2.716
2018	2	27	16	150	3.488	1	119	-	3.803
2019	14	34	21	263	5.115	18	76	1	5.542
2020	17	10	21	706	2.552	5	-	-	3.311
2021	6	24	22	2.256	2.843	11	1	5	5.168
2022	5	9	-	780	1.330	2	-	-	2.126
Total	44	112	82	4.200	18.056	37	262	6	22.799

b) Em relação ao item iii, "Em conformidade com o objeto do estudo, solicitamos que sejam coletadas as manifestações a partir dos seguintes termos da manifestação: acessibilidade; autismo; autista; cadeira de rodas; cadeirante; cega; cego; deficiência; deficiente; grávida; idosa; idoso; libras; mental; muda; mudo; necessidades especiais; pcd; pne; surda e surdo.", foram realizadas 21 consultas no Fala.BR, aplicando os seguintes filtros em cada uma delas:

- Esfera: Federal;
- Órgão Destinatário: DPRF – Departamento de Polícia Rodoviária Federal;
- Texto da manifestação: conforme indicado (p.e. "acessibilidade");
- Restrição do conteúdo: Todas;
- Período de cadastro: 02/01/2016 a 30/06/2022;
- Identificação do Manifestante: Todas.

Com isso, foi retomado o total de 362 manifestações distribuídas conforme tabela abaixo:

Texto da Manifestação	Total
acessibilidade	14
autismo	3
autista	6
cadeira de rodas	3
cadeirante	2
cega	3
cego	10
deficiência	50
deficiente	45
grávida	28
idosa	35
idoso	50
libras	3
mental	30
muda	29

Texto da Manifestação	Total
mudo	11
necessidades especiais	12
pcd	20
pne	3
surda	1
surdo	4
Total	362

2. Importa-se ressaltar que a consulta direta ao conteúdo das manifestações pesquisadas acima poderá ser realizada, sem óbice. Todavia, esta atividade somente poderá ser executada na forma presencial e exclusivamente pelo aluno Ricardo van Tol, na sala da Ouvidoria da PRF, localizada na Sede da Polícia Rodoviária Federal em Brasília-DF.

3. Para isto, deverá ser agendada previamente com a Ouvidora, a data e hora da realização deste estudo. Assim, no dia em questão, o estudante deverá assinar um Termo de Confidencialidade e Sigilo, não sendo permitido a utilização de nenhum aparelho ou dispositivo eletrônico, como por exemplo, celular, máquina fotográfica, pen drive, notebook ou afins.

4. Neste contexto, todo o produto obtido deste trabalho, deverá ter a anuência prévia desta unidade para divulgação e publicação no respectivo trabalho de dissertação, com vistas a preservar os usuários que utilizam a Ouvidoria como canal de encaminhamento de suas manifestações a este órgão.

5. A Ouvidoria da PRF se coloca à disposição dos envolvidos neste estudo para eventuais dúvidas ou demais informações que necessitarem para os bons préstimos do trabalho que está sendo desenvolvido.

Atenciosamente,

SELMA CEZAR DIAS
Ouvidora da Polícia Rodoviária Federal

PRF

Documento assinado eletronicamente por SELMA CEZAR DIAS, Chefe da Divisão de Ouvidoria, em 10/10/2022, às 14:58, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.



A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.prf.gov.br/verificar>, informando o código verificador 44300918 e o código CRC 4ECB1B10.

SPO, Quadra 3, Lote 5 - Complexo Sede da PRF - Bairro Setor Policial Sul, Brasília / DF, CEP 70610-909

Telefone: - E-mail: ouvidoria@prf.gov.br



Processo nº 08650.094526/2022-13



SEI nº 44300918

ANEXO B – Ofício de Autorização da Ouvidoria da PRF

Processo nº 0850.094526/2022-13 SEI nº 44643748



MINISTÉRIO DA JUSTIÇA E SEGURANÇA PÚBLICA
POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL
CORREGEDORIA-GERAL E CONTROLE INTERNO

OFÍCIO Nº 2847/2022/OUVIDORIA/CGCI

Brasília, 26 de outubro de 2022.

À Vossa Senhoria Professora Doutora
Diana Vaz de Lima
Programa de Mestrado Profissional em Administração Pública (MPA/PPGA/UnB)
Universidade de Brasília - DF

Assunto: Informações coletadas na Ouvidoria durante a pesquisa do aluno Ricardo van Tol.

Senhora Professora,

1. Considerando que no Ofício nº 2718/2022/OUVIDORIA/CGCI (44300918) mencionava a anuência prévia desta unidade em relação à publicação dos resultados obtidos nas manifestações analisadas pelo mestrando Ricardo van Tol.
2. Considerando que o resultado deste trabalho realizado pelo aluno está compendiado no bojo deste documento.
3. Autorizamos o emprego destes dados e informações para serem utilizadas em artigo relacionado ao tema e na dissertação intitulada "Acessibilidade de Pessoas com Deficiência aos serviços públicos: um estudo de caso na Polícia Rodoviária Federal", sob vossa orientação, bem como das enviadas anteriormente por meio daquele ofício.

Atenciosamente,

SELMA CEZAR DIAS
Ouvidora da Polícia Rodoviária Federal

RESULTADO DAS ANÁLISE DAS MANIFESTAÇÕES REGISTRADAS NA PLATAFORMA FALA.BR (elaborado pelo aluno)

Resumo das análises realizadas

- Período de registro das manifestações: 02/01/2016 a 30/06/2022;
- Palavras-chave: acessibilidade, autismo, autista, cadeira de rodas, cadeirante, cega, cego, deficiência, deficiente, grávida, idosa, idoso, libras, mental, muda, mudo, necessidades especiais, pcd, pne, surda e surdo;
- Total de manifestações analisadas: 362;
- Total de manifestações em duplicidade^[1]: 9;
- Total de manifestações com sobreposição^[2]: 46 (Tabela 1);
- Total de manifestações não aderente à pesquisa^[3]: 289 (Tabela 2);
- Total de manifestações aderentes à pesquisa: 18 (Tabela 3);
- Trechos extraídos de algumas manifestações: 7 (Tabela 4);
- Demais informações: Ano (Tabela 5), Tipo (Tabela 6), Canal de Entrada (Tabela 7), UF (Tabela 8) e Sociodemográficas^[4] (Tabelas de 9 a 13).

Tabela 1: Manifestações com sobreposição de palavras-chave

Palavra-chave	Total
Deficiência; Pcd	8
Deficiência; Deficiente	5
Acessibilidade; Deficiência; Deficiente	4
Deficiência; Necessidades Especiais	4
Deficiência; Deficiente; Idoso; Necessidades Especiais	3
Deficiência; Deficiente; Necessidades Especiais; PNE	3
Deficiente; Idosa; Mental	2
Cego; Deficiente; Idosa	2
Libras; Mudo; Surdo	2

Deficiência; Deficiente; Necessidades Especiais	2
Necessidades Especiais; PcD	2
Deficiência; Mental; PcD	2
Autista; Deficiência	1
Mental; Surdo	1
Autismo; Deficiência	1
Deficiente; Idoso	1
Deficiência; Mental	1
Deficiente; Mental	1
Idosa; Idoso	1
Total	46

As manifestações não aderentes foram agrupadas por similaridade de conteúdo por meio das palavras-chave pesquisadas e estão descritas na Tabela 2.

Tabela 2: Manifestações não aderentes

Contexto da Manifestação	Total	Tipo de Conteúdo
Termo citado em outro contexto	102	- 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 modo"; - Cego no sentido de ausência de visão: "ponto-cego do veículo"; - 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".
Concurso PRF	60	- Manifestações referentes ao concurso da Polícia Rodoviária Federal.
Denúncia à terceiros	26	- Denúncias de maus tratos, crimes ou descumprimento de alguma legislação à terceiros, como por exemplo, o estatuto do idoso.
Contestação da Autuação	31	- Alguns usuários por não concordarem com a situação, mencionaram que eram PcD, idoso(a), grávida ou que estavam acompanhadas por pessoas nestas características, ou que precisavam do veículo para si e/ou para elas;
Recolhimento de veículo/documento	19	- Outros usuários 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 deficiências ou portadoras de necessidades especiais.
Abordagem/Forma no Atendimento	16	
Liberação de veículo/documento	12	
Auxílio ao Usuário	10	- Dúvidas ou solicitações tratadas por telefone ou presencialmente; - Elogios à forma que a PRF conduziu algumas situações, como por exemplo, uma escolta à uma pessoa grávida ou na busca de uma PcD que estava desaparecida.
Assuntos Internos	9	- Registros que tratavam de aposentados, pensionistas ou servidores.
Comportamento	4	- Reclamação sobre o estacionamento de uma viatura em vaga reservada à PcD, inclusive de outro órgão; - Insatisfação de um deslocamento de emergência realizado (alarme sonoro e de iluminação vermelha intermitente ligados).
Total	289	

Já as manifestações aderentes também foram agrupadas por similaridade de conteúdo (Tabela 3) por meio das palavras-chave encontradas. Os trechos extraídos das manifestações exemplificam os grupos (Tabela 4):

Tabela 3: Manifestações aderentes

Grupo	Contexto da Manifestação	Palavra-chave	Total
01	Atendimento à distância	Cega	1
		Idosa	1
		Idoso	4
Atendimento à distância (Total)			6
02	Prioridade na requisição	Idosa	2
		Idoso	3
		Prioridade na requisição (Total)	
03	Atendimento Presencial	Deficiência	2
		Deficiente	1
		Idosa	1
		Libras	1
		Atendimento Presencial (Total)	
04	Infraestrutura	PcD	1
		Infraestrutura (Total)	
05	Comunicação Institucional	Libras	1
		Comunicação Institucional (Total)	
Total			38

Tabela 4: Trecho extraídos de algumas manifestações aderentes

Grupo	Contexto da Manifestação	Manifestação	Trecho
01	Atendimento à distância	01	[...] entrou em contato com essa ouvidoria informando que constam diversas multas do ano [...] a ouvidoria informou que, c estivessem prescritas, o canal correto para solicitar o cancelamento dos autos seria o recurso de multas [...] a demandante n informou que possui 86 anos e é cega, de forma que esse processo seria extremamente dificultoso para a mesma e solicitou que cadastrássemos sua demanda no sistema [...].
02	Prioridade na Requisição	02	[...] processos que deu entrada na PRF de [...] solicitou prioridade de acordo com o Art. 69 - A da Lei 9784/1999 por ser pesso idosa, conforme faz prova a cópia da CNH juntada nos referidos processos. [...].
03	Atendimento Presencial	03	[...] um rapaz que está controlando o acesso para a entrada [...] não está respeitando nem a Lei de prioridade [...] ao lado de fora [...] se encontra uma idosa [...].
		04	[...] amigo surdo, mudo e analfabeto procurou a Superintendência da Polícia Rodoviária Federal [...] para esclarecer dúvidas não havia nenhum profissional capacitado em libras para atendê-lo [...] é um direito garantido por lei a capacitação de pesso para que estas atendam os mais diversos públicos [...].
		05	[...] esteve presente a Sede Nacional da PRF, a senhora [...] deficiente auditiva [...].

04	Infraestrutura	06	[...] venho através deste site para fazer uma sugestão. Estive no DPRF sede [...] e pude constatar que as dependências do Departamento são excelentes e amplo estacionamento, porém, acredito que as vagas destinadas a PCD e idosos, poderiam ficar mais próximo a entrada [...] a distância até chegar ao prédio é inadequada para quem tem dificuldade de locomoção [...]
05	Comunicação Institucional	07	[...] gostaria de propor uma sugestão [...] notícia das atividades da PRF no formato vídeo, ter um intérprete em libras. Dessa forma, o público dessa categoria também vai ter mais oportunidade de conhecer e aprender sobre [...] se comunicar com a DPRF, realizar denúncias, sugerir melhorias [...].

Tabela 5: Manifestações por ano do registro

Ano do Registro	Total
2018	1
2019	5
2020	4
2021	5
2022	3
Total	18

Tabela 6: Manifestações por Tipo

Tipo de Manifestação	Total
Reclamação	8
Solidificação	7
Sugestão	2
Denúncia	1
Total	18

Tabela 7: Manifestações por Canal de Entrada

Canal de Entrada	Total
Internet	11
E-mail	4
Telefone	2
Presencial	1
Total	18

Tabela 8: Manifestações por UF

UF	Total
BA	1
DF	1
MG	1
PR	1
RJ	2
Não Informada	12
Total	18

Tabela 09: Manifestações por Gênero

Gênero	Total
Masculino	3
Feminino	2
Não Informado	13
Total	18

Tabela 10: Manifestações por Faixa Etária

Faixa Etária	Total
20-39 anos	1
40-59 anos	2
60-79 anos	1
Não Informada	14
Total	18

Tabela 11: Manifestações por Cor/Raça

Cor/Raça	Total
Branca	2
Parda	2
Não Informado	14
Total	18

Tabela 12: Manifestações por Escolaridade

Escolaridade	Total
Pós-graduação	3
Não Informada	15
Total	18

Tabela 13: Manifestações por Profissão

Profissão	Total
Outra	3
Não Informada	15
Total	18

[1] Demanda registrada com o mesmo teor e encerrada pela Ouvidoria da PRF.

[2] Mesma manifestação com mais de uma palavra-chave em seu conteúdo.

[3] Manifestações com conteúdo não relacionado à pesquisa.

[4] Gênero, Faixa Etária, Cor/Raça, Escolaridade e Profissão.

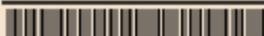
PRF

Documento assinado eletronicamente por SELMA CEZAR DIAS, Chefe da Divisão de Ouvidoria, em 31/10/2022, às 12:18, horário oficial de Brasília, com fundamento no art. 10, § 2º, da Medida Provisória nº 2.200-2, de 24 de agosto de 2001, no art. 4º, § 3º, do Decreto nº 10.543, de 13 de novembro de 2020, e no art. 42 da Instrução Normativa nº 116/DG/PRF, de 16 de fevereiro de 2018.

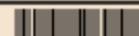


A autenticidade deste documento pode ser conferida no site <https://sei.prf.gov.br/verificar>, informando o código verificador 44643748 e o código CRC 8E6BB04C.

SPO, Quadra 3, Lote 5 - Complexo Sede da PRF - Bairro Setor Policial Sul, Brasília / DF, CEP 70610-909
 Telefone: - E-mail: ouvidoria@prf.gov.br



Processo nº 08650.094526/2022-13



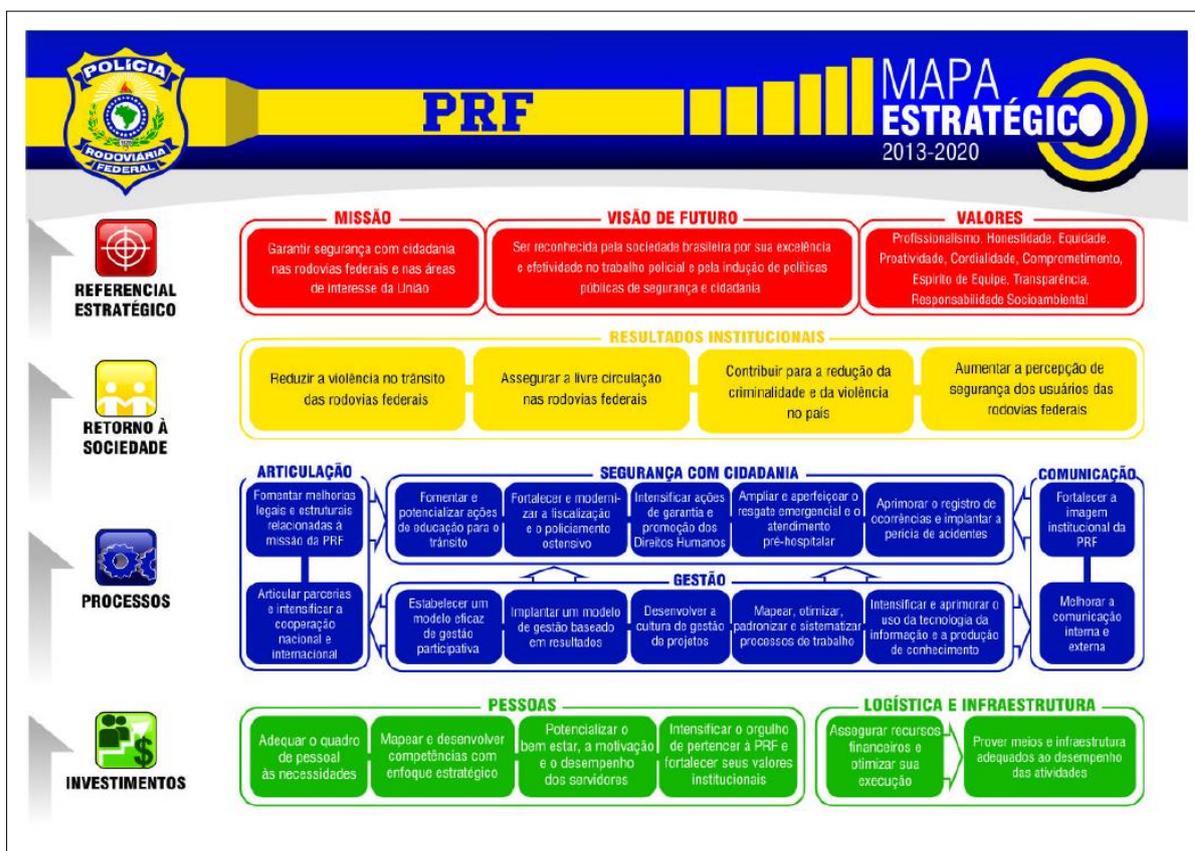
SEI nº 44643748

ANEXO C – Carta de Serviços ao Usuário – Ficha do Serviço Prestado pela PRF

 PRF		Ministério da Justiça e Segurança Pública Polícia Rodoviária Federal					
Carta de serviço ao usuário							
Serviço:	Acidente: Declaração de acidente de trânsito (DAT)						
Descrição	Declaração de Acidente de Trânsito – DAT é um documento registrado por meio da internet, preenchido pelo usuário e emitido pela PRF, para os casos de acidentes de trânsito de relevância secundária.						
Grupo de serviço	Acidentes						
Objetivo estratégico associado	Assegurar a mobilidade e a segurança nas vias federais						
Unidade fornecedora	Site portal PRF (www.prf.gov.br)						
Taxas e preços públicos cobrados	Não há cobrança de valores para a realização do serviço						
Beneficiários do serviço	Condutor, passageiro ou proprietário de veículo envolvido, terceiro atingido, em acidentes de relevância secundária.						
Documentação necessária	Documento de identificação do declarante						
Formas de solicitação	Presencial	Email	Carta	Telefone	X Sistema	Outros	
Como solicitar o serviço	Acessar o site https://declarante.prf.gov.br/declarante/ Inserção das informações do acidente pelo usuário.						
Período de atendimento	Por meio do portal/serviços da PRF (24 horas)						
Condições para atendimento	Ser parte legítima						
Prazo de atendimento	30 dias						
Crítérios de priorização	Solicitação eletrônica: não há priorização de atendimento.						
Acompanhamento do pedido	Por e-mail ou pelo sistema de DAT no site da PRF.						
Formas de comunicação com solicitante	Através do site PRF.						
Resultado esperado	Recebimento da Declaração homologada no e-mail do usuário.						
Fluxo do Serviço							
ENTRADAS	Cadastro nos sistemas pertinentes						
ETAPAS	-Cadastro inicial; -Validação pela unidade responsável pelo local da ocorrência; -Informação de validação ou indeferimento ao usuário, via email.						
SÁIDAS	-Número de protocolo; -Documento DAT ou informe de indeferimento						
Observação							
<p>A emissão da DAT ocorre nos casos de acidentes de trânsito de relevância secundária, que não envolva:</p> <p>a) lesões em pessoas;</p> <p>b) envolvimento de servidores da PRF, em serviço, independente da circunscrição;</p> <p>c) danos a bens públicos não concedidos à iniciativa privada, tais como veículos, sinalização e mobiliário, entre outros;</p> <p>d) danos ao meio ambiente;</p> <p>e) condutor inabilitado, com Carteira Nacional de Habilitação (CNH) suspensa ou cassada (de forma administrativa ou judicial);</p> <p>f) vazamento ou derramamento de produto perigoso; avaria nas embalagens dos produtos perigosos fracionados; dano no equipamento de transporte de produto perigoso a granel;</p> <p>g) envolvimento de algum condutor que esteja sob influência de substância psicoativa de uso indevido (álcool ou qualquer outra), independentemente do teor ou da forma de constatação, bem como que tenha se recusado a se submeter a testes para a comprovação do uso de alguma dessas substâncias;</p> <p>h) ocorrência de incêndio (abrangendo pelo menos um terço das dimensões em algum dos veículos envolvidos);</p> <p>i) "veículo localizado" e "condutor não localizado" (depois de esgotadas as possibilidades de localização do condutor).</p>							

Nota. Recuperado de PRF (2022a).

ANEXO D – Mapa Estratégico da PRF – 2013-2020



Nota. Recuperado de PRF (Portaria n. 28/2014).

ANEXO E – Mapa Estratégico da PRF – 2020-2028

Mapa Estratégico PRF

2020-2028

Missão

Proteger a vida e promover a segurança pública no Brasil atuando nas rodovias federais e nas áreas de interesse da união.

Visão

Ser referência de inovação, integração e conhecimento em segurança pública.

Valores

Integridade
Respeito
Profissionalismo
Excelência
Transparência



Mapa Estratégico PRF / 2020-2028

| **RESULTADOS INSTITUCIONAIS**

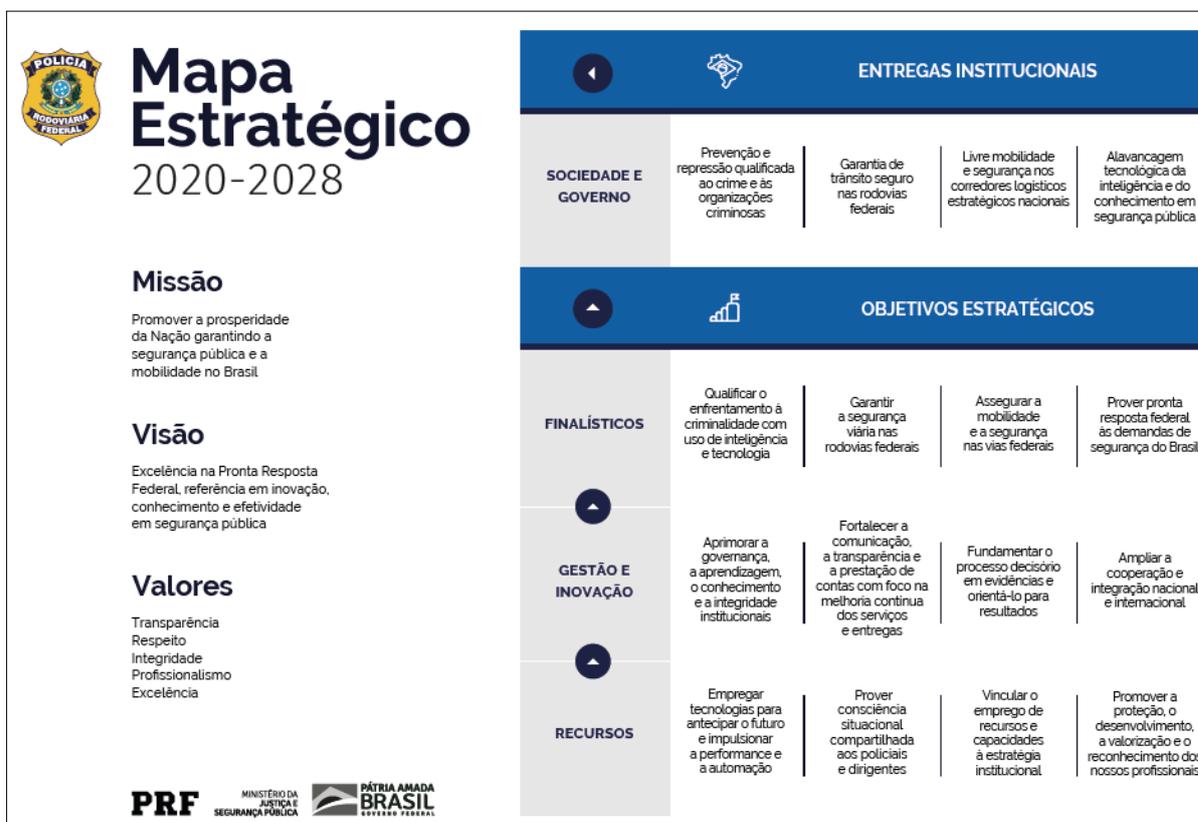
SOCIEDADE E GOVERNO	Contribuir para a segurança pública no Brasil, promovendo a paz no trânsito e enfrentando a criminalidade.	Garantir a livre circulação de pessoas e bens nas rodovias federais.	Prover informação e conhecimento para soluções de segurança pública.
----------------------------	--	--	--

| **OBJETIVOS ESTRATÉGICOS**

FINALÍSTICOS	Implementar soluções e induzir políticas públicas para promover a fluidez e a segurança viária.	Aperfeiçoar as estratégias e procedimentos para o enfrentamento à criminalidade.	
GESTÃO E INOVAÇÃO	Estabelecer a governança do conhecimento.	Fortalecer a comunicação e a imagem institucional.	Promover a cultura de tomada de decisão baseada em evidência e orientada a resultados.
RECURSOS	Investir em soluções tecnológicas inovadoras, seguras, inteligentes, integradas e articuladas com as áreas de negócio.	Garantir a alocação de recursos alinhada à execução da estratégia institucional.	Promover o desenvolvimento humano com foco na valorização, qualificação e a adequada alocação de pessoas para o alcance da estratégia organizacional.

Nota. Recuperado de PRF (Portaria n. 174/2019).

ANEXO F – Mapa Estratégico da PRF – 2020-2028



Nota. Recuperado de PRF (Portaria n. 211/2020; 85/2021).

ANEXO G – Mapa Estratégico da PRF – 2021-2028

POLÍCIA RODoviÁRIA FEDERAL

MAPA ESTRATÉGICO

Polícia Rodoviária Federal 2021-2028

> Missão
Promover a segurança pública, protegendo vidas, garantindo a mobilidade nas rodovias federais e nas áreas de interesse da União.

> Visão
Ser referência em inovação, conhecimento e efetividade na segurança pública.

> Valores
Transparência
Respeito
Integridade
Profissionalismo
Excelência

< ENTREGAS INSTITUCIONAIS

SOCIEDADE E GOVERNO	Prevenção e combate qualificado ao crime e às organizações criminosas.	Garantia de trânsito seguro e livre mobilidade nas rodovias federais.	Aprimoramento tecnológico da inteligência e do conhecimento em segurança pública.
----------------------------	--	---	---

^ OBJETIVOS ESTRATÉGICOS

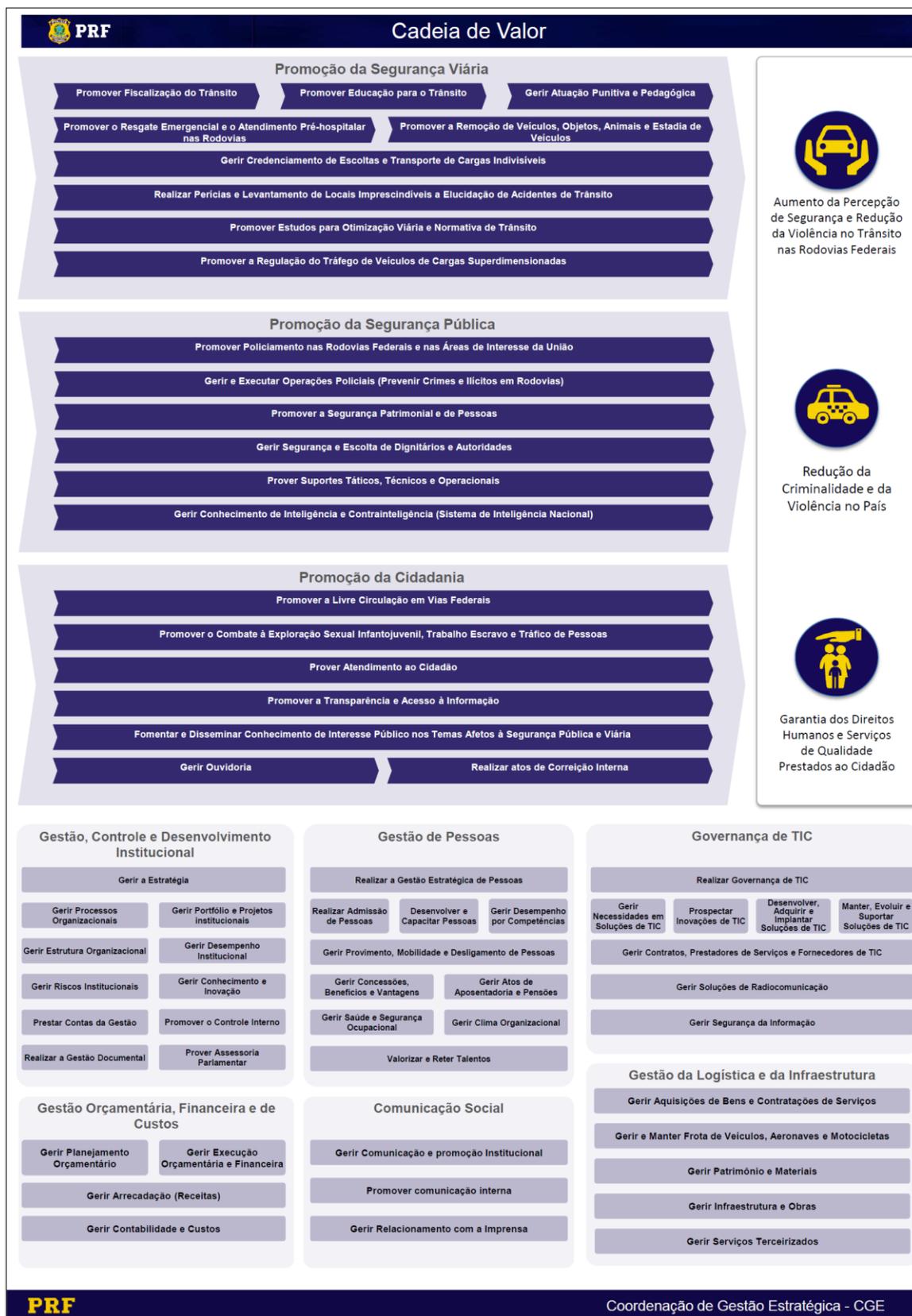
PROCESSOS INTERNOS	Aperfeiçoar as estratégias e os procedimentos para o enfrentamento à criminalidade.	Alavancar as ações para promover mobilidade e segurança viária nas rodovias federais.	Promover a integração e a cooperação interagências nacionais e internacionais.
PESSOAS/ RECURSOS	Promover a proteção, a valorização e o reconhecimento de nossos profissionais.	Fortalecer a estrutura e a cultura organizacional com foco em resultados.	Investir em soluções tecnológicas inovadoras, seguras, inteligentes, integradas e articuladas com as áreas de negócio.

PRF MINISTÉRIO DA JUSTIÇA SEGURANÇA PÚBLICA PÁTRIA AMADA BRASIL

Setembro 2021

Nota. Recuperado de PRF (Portaria n. 686/2021; 273/2022).

ANEXO H – Cadeia de Valor da PRF



Nota. Recuperado de PRF (Portaria n. 307/2016).