



**INSTRUMENTOS DE ACESSIBILIDADE NO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA:
UMA ANÁLISE SOBRE A COMUNICAÇÃO PÚBLICA PARA PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA**

PRISCILA MOREIRA CARVALHO COSTA RAMOS

BRASÍLIA

2025



**INSTRUMENTOS DE ACESSIBILIDADE NO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA:
UMA ANÁLISE SOBRE A COMUNICAÇÃO PÚBLICA PARA PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA**

PRISCILA MOREIRA CARVALHO COSTA RAMOS

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Governança e Inovação em Políticas Públicas (PPG-GIPP), da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, como requisito para obtenção do título de Mestre em Governança e Inovação em Políticas Públicas.

ORIENTADORA: PROFESSORA DOUTORA
BEATRIZ FÁTIMA MORGAN

BRASÍLIA – DF

2025

PRISCILA MOREIRA CARVALHO COSTA RAMOS

INSTRUMENTOS DE ACESSIBILIDADE NO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA: UMA ANÁLISE SOBRE A COMUNICAÇÃO PÚBLICA PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Programa de Pós-Graduação em Governança e Inovação em Políticas Públicas (PPG-GIPP), da Faculdade de Economia, Administração, Contabilidade e Gestão de Políticas Públicas, como requisito para obtenção do título de Mestre em Governança e Inovação em Políticas Públicas.

Data da defesa: 21 / 03 / 2025

Comissão Examinadora:

Professora Doutora Beatriz Fátima Morgan – Orientadora
PPG-GIPP/UnB

Professor Doutor Daniel Pitanguera de Avelino – Examinador Interno
PPG-GIPP/UnB

Professor Doutor Danilo Rothberg – Examinador Externo
FAAC/Unesp

AGRADECIMENTOS

Com imensa gratidão, expresso meus sinceros agradecimentos a todos que tornaram possível a conclusão desta dissertação. Ao meu par de alma Alessandro, agradeço pelo apoio incondicional, paciência e incentivo constantes durante toda esta jornada acadêmica, sendo meu porto seguro nos momentos mais desafiadores.

Aos meus filhos, Rafael e Sofia, sou profundamente grata pela compreensão nas horas de ausência e pelo carinho que renovava minhas energias. Suas maturidades ao entenderem a importância deste projeto em minha vida foi fundamental para que eu pudesse prosseguir com determinação.

À minha orientadora, Professora Doutora Beatriz, agradeço imensamente pela dedicação excepcional, paciência inesgotável e pela confiança depositada em meu trabalho. Sua orientação precisa e seu conhecimento foram essenciais para o desenvolvimento desta pesquisa, guiando-me com sabedoria pelos caminhos da ciência.

Ao professor Doutor Daniel, agradeço sinceramente por ser um pilar de força e inspiração ao longo deste caminho, contribuindo significativamente para o meu crescimento acadêmico e pessoal.

Aos meus pais, Roberto e Sonia, agradeço por serem minha base sólida de vida. Os valores e ensinamentos que me transmitiram construíram os alicerces que sustentam não apenas minha trajetória acadêmica, mas toda minha existência.

Finalmente, expresso minha gratidão a Deus, aos Espíritos de Luz, aos Santos, Anjos e Arcanjos que me guiaram espiritualmente, proporcionando-me clareza nos momentos de dúvida e fortalecendo-me quando os desafios pareciam intransponíveis.

A todos que, direta ou indiretamente, contribuíram para esta conquista, meu eterno reconhecimento, pois este trabalho representa não apenas um esforço individual, mas o resultado de uma rede de apoio e afeto que me permitiu alcançar esta importante etapa em minha vida acadêmica.

RESUMO

Este trabalho investiga os mecanismos de comunicação pública do Superior Tribunal de Justiça (STJ) direcionados a pessoas com deficiência (PcD) acerca dos instrumentos de acessibilidade implementados neste órgão judicial, estruturando-se em duas partes interligadas: uma análise acadêmica e um produto técnico-tecnológico. O estudo responde à problemática: "Como o STJ utiliza a comunicação pública para divulgar os instrumentos de acessibilidade às PcD?", fundamentando-se em uma pesquisa qualitativa com abordagem de estudo de caso, análise documental e entrevistas semiestruturadas com servidores de cinco unidades administrativas do Tribunal. A pesquisa identificou que, embora o STJ tenha implementado avanços significativos em acessibilidade, persistem quatro lacunas críticas atinentes à comunicação pública: 1) ausência de ferramentas para registro e monitoramento de uso, impossibilitando mensurar a utilização efetiva dos recursos; 2) desconexão entre participação inicial e engajamento contínuo, evidenciada pela participação de PcD na fase de implementação de ações públicas de acessibilidade no STJ sem posterior utilização dos instrumentos; 3) comunicação predominantemente unidirecional e não segmentada, limitada à divulgação via canais institucionais, resultando em informações técnicas não adaptadas às necessidades específicas; e 4) ausência de canais estruturados para feedback, criando uma desconexão institucional que contraria princípios fundamentais de democracia participativa. Como solução estratégica, propõe-se o 1º Fórum Interativo de Acessibilidade e Comunicação do STJ, evento anual para estabelecer diálogo efetivo entre o Tribunal e as PcD, visando substituir abordagens unidirecionais por processos dialógicos que garantam participação e engajamento. O estudo enfrentou limitações como a ausência de métricas de uso, escopo geográfico restrito e temporalidade (até 2024), mas oferece contribuições teóricas ao demonstrar a necessidade de alinhar a comunicação pública a modelos bidirecionais e inclusivos, superando o paradigma da mera divulgação. A contribuição prática materializa-se em um modelo replicável para instituições públicas, integrando teoria e ação para transformar políticas em inclusão efetiva.

Palavras-Chave: Comunicação Pública, Instrumentos de Acessibilidade, Pessoas com Deficiência, Superior Tribunal de Justiça.

ABSTRACT

This paper investigates the public communication mechanisms of the Superior Court of Justice (STJ) aimed at people with disabilities (PwD) regarding the accessibility instruments implemented in this judicial body, structured in two interconnected parts: an academic analysis and a technical-technological product. The study answers the question: " How the STJ uses public communication to publicize accessibility instruments for PwD?", based on qualitative research with a case study approach, document analysis and semi-structured interviews with employees of five administrative units of the Court. The research identified that, although the STJ has implemented significant advances in accessibility, four critical gaps persist regarding public communication: 1) lack of tools for recording and monitoring use, making it impossible to measure the effective use of resources; 2) disconnection between initial participation and ongoing engagement, evidenced by the participation of PwD in the implementation phase of public accessibility actions in the STJ without subsequent use of the instruments; 3) predominantly unidirectional and non-segmented communication, limited to dissemination via institutional channels, resulting in technical information not adapted to specific needs; and 4) lack of structured channels for feedback, creating an institutional disconnect that goes against fundamental principles of participatory democracy. As a strategic solution, the 1st Interactive Forum on Accessibility and Communication of the STJ is proposed, an annual event to establish an effective dialogue between the Court and PwD, aiming to replace unidirectional approaches with dialogical processes that guarantee participation and engagement. The study faced limitations such as the lack of usage metrics, restricted geographic scope and temporality (until 2024), but offers theoretical contributions by demonstrating the need to align public communication with bidirectional and inclusive models, overcoming the paradigm of mere dissemination. The practical contribution materializes in a replicable model for public institutions, integrating theory and action to transform policies into effective inclusion.

Keywords: Public Communication, Accessibility Instruments, People with Disabilities, Superior Court of Justice.

Lista de Figuras

Quadro 1 – Categorização da entrevista

Quadro 2 – Fases das entrevistas semiestruturadas

Lista de Abreviaturas e Siglas

CF - Constituição Federal

CNJ - Conselho Nacional de Justiça

IN - Instrução Normativa

PcD - Pessoas com Deficiência

STF - Supremo Tribunal Federal

STJ - Superior Tribunal de Justiça

SUMÁRIO

Capítulo 1. Introdução	07
Capítulo 2. Pesquisa Teórico Empírica	10
2.1 Introdução	10
2.2 A Interseção entre instrumentos de acessibilidade e a comunicação pública	13
2.2.1 Políticas Públicas: fundamentos e abrangência	14
2.2.2 Instrumentos de ação pública	16
2.2.3 A acessibilidade em Políticas Públicas no Brasil	18
2.2.4 Comunicação Pública	20
2.3 Métodos e Técnicas	23
2.3.1 Coleta de Dados	24
2.3.2 Análise dos Dados	26
2.4 O caso Superior Tribunal de Justiça	27
2.4.1 Instrumentos de acessibilidade no âmbito do Superior Tribunal de Justiça	29
2.5 Interpretação e Análise	30
2.6 Discussão	39
2.7 Considerações Finais	43
Capítulo 3. Produto técnico-tecnológico (PTT)	49
Referências	56
Apêndices	
A – Convite via e-mail às Chefias da Amostra para a participação na Entrevista Semiestruturada	61
B – Termo de Consentimento e Livre Esclarecido nominalmente enviado ao titular da Chefia da Amostra acerca da Entrevista Semiestruturada	62
C – Roteiro da Entrevista Semiestruturada às Chefias da Amostra	63
D – Linha Cronológica dos instrumentos de acessibilidade implementados no Superior Tribunal de Justiça de 2004 a 2024	64

CAPÍTULO 1 – INTRODUÇÃO

A questão da acessibilidade no âmbito do Poder Judiciário brasileiro constitui matéria de relevância crescente ao evidenciar o comprometimento institucional do Estado e do governo na implementação e aprimoramento de políticas públicas de caráter inclusivo.

O Poder Judiciário, como um dos pilares do Estado Democrático de Direito, para além de apenas aplicar a lei, deve ser um exemplo de acessibilidade na promoção da inclusão social e na garantia do exercício de direitos e liberdades fundamentais para pessoas com deficiência. É neste sentido que a Resolução CNJ nº 401/2021, alinhada com a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009), sedimenta este papel, ao estabelecer diretrizes claras para a promoção da acessibilidade em todos os tribunais brasileiros, reforçando a importância desse compromisso estatal.

O Superior Tribunal de Justiça (STJ), conhecido como o Tribunal da Cidadania por ser o órgão do Poder Judiciário responsável pela uniformização da interpretação da lei federal em todo o Brasil e por ter a competência de solucionar, em caráter definitivo, todos os casos civis e criminais da Justiça Comum que não envolvam matéria constitucional (atribuição do Supremo Tribunal Federal - STF), ao espelhar este ideal inclusivo, tem implementado diversos instrumentos de acessibilidade que visam garantir o acesso à justiça para todos os cidadãos, incluindo as pessoas com deficiência.

No entanto, apesar dos avanços recentes nesta área, persistem desafios significativos na comunicação entre o Tribunal e esse grupo específico da população.

Este estudo examinou os instrumentos de acessibilidade implementados pelo STJ, com foco especial na análise de como a comunicação pública direcionada às pessoas com deficiência acerca da existência desses instrumentos se desenvolve nesta instituição.

O recente cenário político e jurídico proporcionou o destaque ao papel da comunicação pública para a criação de um diálogo abrangente na arena social, envolvendo as estruturas governamentais, as instituições estatais e os diversos segmentos da sociedade civil. O acesso à informação, considerado um direito fundamental nas democracias contemporâneas e no Brasil (art. 5º, XXXIII, da Constituição Federal), encontra-se diretamente relacionado à garantia dos direitos dos cidadãos e construção de uma sociedade mais justa.

Na linha do desenvolvimento de um processo de produção comunicacional, no qual se destaca a interação entre os diferentes atores da esfera pública, a comunicação pública não

representa, portanto, apenas propaganda de governo ou disponibilização de conteúdo de interesse público, mas a posse de direitos no exercício da cidadania, ao realizar a difusão de informações, a mobilização dos atores sociais e a criação de espaços de diálogo e deliberação entre o Estado e a sociedade.

No contexto do STJ, os instrumentos da ação pública direcionados às pessoas com deficiência constituem um elemento fundamental para a efetivação dos direitos e garantias desses segmentos populacionais, desde que se considere que as pessoas com deficiência tenham o conhecimento e ciência dessas iniciativas e possam acessar os serviços disponíveis.

A análise da comunicação pública do Tribunal torna-se, neste sentido, um elemento-chave para avaliar se as estratégias de divulgação adotadas pelo STJ estão alcançando efetivamente as PcD, advogados e o público em geral, garantindo que os instrumentos de acessibilidade implementados sejam conhecidos e utilizados por aqueles que deles necessitam.

Nesse propósito, foram investigados os mecanismos comunicacionais adotados para tornar as informações e serviços do Tribunal sobre acessibilidade conhecidas pelas pessoas com diferentes tipos de deficiência, bem como os desafios enfrentados nesse processo.

A metodologia adotada foi a de pesquisa qualitativa com abordagem de estudo de caso através da realização coleta de dados baseada em pesquisa documental e em entrevistas semiestruturadas em unidades organizacionais selecionadas daquele órgão. Esta análise não apenas contribuiu para a compreensão das práticas atuais nesta Corte Superior, mas também forneceu elementos para o aprimoramento contínuo da comunicação pública inclusiva no âmbito do Poder Judiciário.

Assim, ao final, apresenta-se uma solução estratégica que visa contribuir com o processo de comunicação pública empregado por este órgão do Poder Judiciário, de modo que as informações sobre as ações de acessibilidade sejam claras e possuam o alcance aos cidadãos a quem se destinam, de modo a permitirem o seu conhecimento e utilização.

O presente trabalho está estruturado em capítulos e subcapítulos, segundo uma organização lógica, no intento de facilitar a compreensão do tema e o desenvolvimento da argumentação.

No primeiro capítulo, apresenta-se a Introdução, contextualizando o tema da comunicação pública e dos instrumentos de acessibilidade no âmbito do Superior Tribunal de Justiça (STJ), expondo a justificativa, os objetivos e a metodologia empregada na pesquisa.

O segundo capítulo dedica-se à pesquisa teórico-empírica, atinente ao referencial teórico deste estudo, abordando os conceitos fundamentais de comunicação pública, acessibilidade e instrumentos de ação pública, com ênfase em sua aplicação no contexto do Poder Judiciário.

Realizou-se um diagnóstico da situação atual do STJ em relação às práticas de comunicação pública e acessibilidade, identificando os desafios e oportunidades de melhoria na área comunicacional. Esta constatação foi obtida através da análise dos resultados da coleta de dados por meio de uma pesquisa de documentos institucionais que demonstraram a evolução de iniciativas voltadas à acessibilidade pelo Tribunal ao longo de 20 anos (2004 a 2024) juntamente com a realização de entrevistas semiestruturadas com setores específicos deste órgão que evidenciou os procedimentos comunicacionais realizados a partir da implementação de uma ação pública direcionada à acessibilidade.

Por fim, o terceiro capítulo propôs um projeto de intervenção, detalhando suas etapas, objetivos específicos, ações planejadas e resultados esperados para aperfeiçoar os mecanismos de comunicação pública do STJ, visando ampliar o alcance e a efetividade das informações sobre as ações de acessibilidade existentes e futuras.

Esta proposta apresentou um modelo de produto técnico-tecnológico de realização de evento intitulado “1º Fórum Interativo de Acessibilidade e Comunicação do STJ”, a ser realizado anualmente, advindo dos resultados obtidos pela presente pesquisa sobre a comunicação pública do Superior Tribunal de Justiça para pessoas com deficiência.

O presente trabalho, portanto, apresenta as principais conclusões de um estudo de caso e aponta perspectivas para futuras pesquisas e ações no campo da comunicação pública e acessibilidade no âmbito do STJ, contribuindo para o aprimoramento contínuo dos meios comunicacionais da administração pública às pessoas com deficiência podendo ser replicado nos demais órgãos dos Poderes Estatais.

CAPÍTULO 2 – PESQUISA TEÓRICO-EMPÍRICA

INSTRUMENTOS DE ACESSIBILIDADE NO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA: UMA ANÁLISE SOBRE A COMUNICAÇÃO PÚBLICA PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA

2.1 Introdução

No contexto contemporâneo, observa-se uma crescente conscientização estatal acerca da necessidade de implementação de ações estruturantes em prol da inclusão social, com particular ênfase nas questões relacionadas à acessibilidade que se traduz, segundo Lyra (2018, p. 2), “como tributo imprescindível na sociedade permitindo que todos possam desfrutar das mesmas oportunidades”.

Este processo apresentou uma transformação paradigmática no Estado brasileiro ao se estabelecer mecanismos concretos que buscam promover a formação de uma sociedade equânime, democrática e inclusiva, evidenciada a partir da ratificação da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo (consubstanciada na publicação do Decreto Legislativo nº 186/2008 e do Decreto nº 6.949/2009) que elevou à égide constitucional a matéria em questão. A partir de então, houve uma gradativa atuação governamental no tocante à acessibilidade que passou a permear transversalmente todas as esferas da administração pública, sendo alicerçada na Lei 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência).

A discussão sobre a atuação do Estado (Gobert, Müller, 2007) na implementação de instrumentos de ações públicas fomentou a produção de diversas pesquisas sob a temática da acessibilidade que exploram as barreiras de oportunidades sofridas pelas Pessoas com Deficiência (PcD)¹ em vários cenários, tais como, no ambiente de ensino, nos meios digitais, assim como nos espaços físicos não-adaptados no âmbito da administração pública.

No espaço educacional, evidenciam-se as contribuições realizadas por Negrini, da Costa, Ortiz e Freitas (2010), que abordam a questão da acessibilidade na educação, entendendo que, no que tange ao universo escolar, as barreiras não estão restritas somente aos aspectos arquitetônicos, de comunicação ou de infraestrutura, mas também às adaptações curriculares e atitudinais. Nesse sentido, a pesquisa de Lyra (2018) apresenta as reais

¹ De acordo com a Convenção sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência da Organização das Nações Unidas em 2006, a sigla PcD passou a ser utilizada em grande parte dos documentos oficiais no Brasil.

possibilidades de modificação do processo ensino/aprendizagem em sala de aula para as crianças com deficiência.

A respeito dos serviços digitais oferecidos pela administração pública, Silva (2015) avalia a acessibilidade nos portais do Poder Executivo estadual de oito unidades da federação, concluindo que a garantia de acesso aos sites às PcD é mínima, dificultando, por conseguinte, o exercício pleno de uma cidadania ativa. Essa mesma conjuntura propicia o estudo de Simão (2005) que realiza uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal e elenca diversas dificuldades no acesso para as PcD. Nesse sentido, Soares, Ferreira e Monte (2009) também avaliam 56 homepages de órgãos públicos federais que exibem o selo de garantia da acessibilidade, chegando à conclusão de que a chancela de um selo de acessibilidade não é garantia de um site acessível, visto que ausente a preocupação destes órgãos em se obter feedback sobre as barreiras e problemas de acessibilidade, de fato, vivenciados pelo seu público-alvo.

Sobre os espaços físicos não-adaptados da administração pública, cita-se o trabalho realizado por Souza (2019), que explora o ambiente físico de 30% (trinta por cento) dos órgãos públicos federais localizados em Santana do Livramento – RS, concluindo que, apesar das adaptações das edificações para o cumprimento das leis, estas não estão totalmente estruturadas para garantir a acessibilidade às PcD usuárias do serviço público federal.

Acerca do tema, Costa, Natal e Jesus-Lopes (2024), explorou a infraestrutura da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul (UFMS) ao sedimentar que os ambientes desta instituição de ensino superior não foram projetados, tampouco adaptados às necessidades das PcD. Lima (2023) coopera neste tópico, ao apresenta uma análise das condições de acesso e acessibilidade de PcD às estações do metrô de Fortaleza – CE, apreendendo que as principais barreiras identificadas foram a falta de acessibilidade nas calçadas e a inadequação das guias rebaixadas e travessias.

Outra constatação relevante foi a apresentada por De Santana, Damião e Augusto (2022) que colaboram à temática, ao realizarem uma revisão de literatura sobre as barreiras de acessibilidade sofridas pelas PcD no ensino superior, e concluírem que a principal limitação evidenciada é a barreira nas comunicações e na informação direcionada aos alunos com deficiência.

É nesse contexto que este trabalho tem por objetivo uma análise sobre a comunicação pública às PcD, ao expor como se desenvolve este processo comunicacional sobre a existência

de instrumentos de acessibilidade disponibilizados em um órgão estatal, sendo o espaço a ser tomado como objeto delimitado ao Superior Tribunal de Justiça (STJ).

Ressaltando que o conceito de comunicação pública ainda se encontra em construção (Brandão, 2006), é incontroverso que seu papel se revela essencial para a formação de uma sociedade mais justa e democrática (Kunsch, 2012), visto se tratar de “informação voltada para a cidadania” (Brandão, 2006, p. 6). Portanto, ao divulgar o conhecimento produzido nas instituições e construir um relacionamento com a sociedade como um todo (Weber, 2007), a comunicação pública se apresenta como sendo “uma área que opera a intermediação da comunicação entre instituições públicas e os públicos” (Rothberg e Liberato, 2013, p. 80).

Em sendo assim, ao reconhecer que cabe ao Estado promover a inclusão das PcD pelo implemento dos instrumentos de ação pública de acessibilidade que possibilitem o total acesso a todos os recursos disponíveis na sociedade, de modo que esta parcela da sociedade tenha a dignidade da pessoa humana assegurada (Maciel, 2000); é assente que é por meio da comunicação pública que deve ser manifestado o diálogo entre uma organização/instituição e seu público-alvo de forma transparente e mais próxima (Reis e Santana, 2023), fomentando o engajamento dos cidadãos nos assuntos de interesse coletivo (Duarte, 2009).

A comunicação pública, nesse sentido, assume uma importância estratégica na difusão de informações, na mobilização dos atores sociais e na criação de espaços de diálogo e deliberação (Kunsch, 2012).

A pesquisa realizada por Reis e Santana (2023) comprova a assertiva, ao estudar a relação da comunicação pública organizacional no Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Bahia (IFBA) para o acesso e a acessibilidade das pessoas na Instituição e de que forma ela pode interferir nestes processos. O resultado destacou que a comunicação pública precisaria de uma melhor adequação quanto à linguagem de editais e à criação de novas formas de dialogar com a comunidade, através de ferramentas midiáticas mais atualizadas.

O contexto da presente pesquisa apresenta pontos definidos acerca do aparente compromisso do STJ com a acessibilidade, ao verificar o alinhamento deste órgão público com os princípios da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, visto que a acessibilidade é reconhecida pelo Tribunal como um valor institucional - filosofias gerais

que a organização respeita e emprega (Chiavenato, 2003) - e um objetivo estratégico² - posições que a organização busca alcançar de longo alcance (Richers, 1994).

A escolha da temática investigada, conforme salientado, está diretamente relacionada à análise dos mecanismos de comunicação pública adotados por este Tribunal direcionados às PcD acerca dos recursos, serviços, práticas e iniciativas de promoção da acessibilidade, buscando-se respostas à seguinte problemática: "Como o Superior Tribunal de Justiça (STJ) utiliza a comunicação pública para divulgar os instrumentos de acessibilidade às Pessoas com Deficiência (PcD)?"

O estudo se concentra em uma lacuna potencial entre a existência de serviços de acessibilidade e o conhecimento do público-alvo sobre esses recursos. Desta forma, parte da premissa que a baixa utilização de instrumentos de acessibilidade é atribuída à forma como a comunicação pública é desenvolvida.

A pesquisa busca contribuir para a literatura em comunicação pública, destacando a importância do diálogo e da participação cidadã, conforme defendido por Duarte (2009). Além disso, Oliveira (2015) enfatiza a comunicação pública como ferramenta para o engajamento dos cidadãos e a criação de espaços de diálogo e deliberação.

Assim, considerando que a comunicação pública deve ser transparente e próxima, permitindo um diálogo efetivo entre instituições e seu público-alvo, segundo assentam Reis e Santana (2023), este estudo também adverte sobre a necessidade de criação de espaços de diálogo e deliberação entre o Estado e a sociedade, conforme proposto por Kunsch (2012) e Brandão (2006).

2.2 A interseção entre instrumentos de acessibilidade e comunicação pública

Este tópico aborda a interconexão entre os conceitos de políticas públicas, instrumentos de ação pública, instrumentos de acessibilidade e comunicação pública, explorando como essas concepções se relacionam no âmbito da administração pública para fins de resolução de demandas públicas, trazendo à reflexão sobre a importância da existência do necessário diálogo entre as instituições governamentais e a sociedade civil.

Neste sentido, é entendendo a dinâmica do Estado, materializada em seus diferentes

² O Plano Estratégico STJ 2021-2026 tem como propósito divulgar os objetivos, metas e iniciativas prioritárias do Tribunal para, com base na análise de cenários realizada, convergir os esforços de todos, magistrados e colaboradores, em prol de uma justiça cada vez mais ágil, moderna e cidadã.

níveis de governo, que se compreende a sua responsabilidade em promover políticas públicas e mecanismos comunicacionais para fins de alcance ao público para os quais se destinam.

2.2.1 Políticas públicas: fundamentos e abrangência

Compreende-se que para se viver em sociedade e se poder exercer todas as faculdades humanas como possuidores de direitos e deveres necessita-se de uma organização capaz de proteger os direitos básicos de todos, bem como de regular coercitivamente através das leis as relações advindas das interações sociais (Durkheim, 2008).

Como entidade permanente, político-administrativa e soberana, o Estado (Isuani, 1984) se constitui nessa estrutura organizada que une e administra política e socialmente um grupo de pessoas em um determinado território, através do exercício de três poderes: Judiciário, Legislativo e Executivo (Montesquieu, 2004).

Assim, por ser o responsável pela organização e gestão de um território e de sua população, e, por exercer uma interferência direta na construção e reorientação dos comportamentos sociais, o Estado, segundo Carvalho (2002), se utiliza das políticas públicas para atender às necessidades e anseios da sociedade e garantir os direitos e os deveres dos seus cidadãos visando o bem comum de todo o seu corpo social, consubstanciando-se em uma “expressão do compromisso público de atuação numa determinada área a longo prazo” (Carvalho, 2002, p. 12).

As políticas públicas, neste sentido, mostram-se essenciais para a manifestação dos poderes do Estado, traduzindo-se em orientações e projeções explícitas e inequívocas de um agir que atenda às demandas da população, sendo entendidas como o “Estado em ação” (Gobert, Müller, 2007), ou seja, são “o Estado implantando um projeto de governo, através de programas, de ações voltadas para setores específicos da sociedade” (Höfling, 2001, p. 31).

Nesta conjectura, Silva (2017) afirma que o governo é “a instância máxima de administração executiva, cuja atribuição principal é direcionar políticas públicas e regular a sociedade politicamente” (Silva, 2017, p. 31). A corroborar mencionado entendimento, Rodrigues (2010, p. 53) evidencia que:

Políticas públicas são ações de Governo, portanto, são revestidas da autoridade soberana do poder público. Dispõe sobre “o que fazer” (ações), “aonde chegar” (metas ou objetivos relacionados ao estado de coisas que se pretende alterar) e “como fazer” (estratégias de ação).

Neste panorama, Secchi (2016) entende que a análise de políticas públicas seria “a atividade e o campo de conhecimento teórico e metodológico voltados para a geração e a sistematização de conhecimentos aplicados ao enfrentamento de problemas públicos” (p. 1), definindo a política pública como sendo um “conceito abstrato que se materializa com instrumentos concretos como, por exemplo, leis, programas, campanhas, obras, prestação de serviço, subsídios, impostos e taxas, decisões judiciais, entre muitos outros” (p. 5).

Necessário mencionar que na visão de Teixeira (2002, p. 2), políticas públicas, seriam:

[...] diretrizes, princípios norteadores de ação do poder público; regras e procedimentos para as relações entre poder público e sociedade, mediações entre atores da sociedade e do Estado. São, nesse caso, políticas explicitadas, sistematizadas ou formuladas em documentos (leis, programas, linhas de financiamentos) que orientam ações que normalmente envolvem aplicações de recursos públicos. [...] As políticas públicas traduzem, no seu processo de elaboração e implantação e, sobretudo, em seus resultados, formas de exercício do poder político, envolvendo a distribuição e redistribuição de poder, o papel do conflito social nos processos de decisão, a repartição de custos e benefícios sociais.

Cumprido ponderar que a literatura nesta área também evidencia a importância de se considerar a “diversidade de atores e interesses envolvidos, além das intenções do governo” (Macedo, Alcântara, Andrade e Ferreira, 2016, p. 596).

Sob este enfoque, Fonseca (2013) apresenta uma conceituação que reprova a participação unilateral do Estado na solução de problemas públicos com vistas ao bem público ao analisar as ideias, interesses e ideologias envolvidas de origem diversa na dinâmica existencial de uma política pública. Para este autor (Fonseca, 2013, p. 405), este conceito se caracteriza como sendo:

[...] um processo de decisão política que se materializa em objetivos com resultados esperáveis, normalmente vinculados à transformação de uma dada realidade, com vetores distintos, e que envolvem: a) técnicos estatais e não governamentais, burocratas e políticos (tomadores de decisão); b) atores distintos (com "recursos de poder" assimétricos), cenários e conjunturas (por vezes voláteis); c) capacidade e viabilidade de o Estado disponibilizar recursos orçamentários, humanos, legais e logísticos; d) mecanismos de mensuração dos resultados.

Ademais, os estudos nesta área também demonstraram que, para a construção de uma política pública, pressupõe-se a existência de um ciclo deliberativo formado por estágios e processos de aprendizagem, chamado de ciclo da política pública. Esse ciclo tem por escopo descobrir “padrões identificáveis de atividades ou processos” (Dye, 2009, p. 103).

Howllet e Ramesh (2013), elencam que este ciclo se constituiria de cinco etapas, a saber:

- (i) Construção de agenda (identificação dos problemas que serão priorizados pelo governo para a ação de resolução);
- (ii) Formulação da política (desenho dos programas e ações que possam resolver o problema);
- (iii) Processo decisório (tomada de decisão ocorrida com a legitimação da política pública escolhida);
- (iv) Implementação; e
- (v) Avaliação.

Porém, o estudo de Frey (2000, p. 226) salienta que esta perspectiva atinente às “tradicionais divisões do ciclo político nas várias propostas na bibliografia se diferenciam apenas gradualmente. Comum a todas as propostas são as fases da formulação, da implementação e do controle dos impactos das políticas” (p. 226), simplificando este exame.

Após esta breve explanação sobre os fundamentos, análise conceitual e abrangência acerca do conceito de políticas públicas, o questionamento seguinte é, especificamente, no tocante à análise desses meios e ferramentas utilizados por uma política pública para operacionalizar a materialização da ação governamental que abrangem todo o “fazer” do Estado.

2.2.2 Instrumentos de ação pública

De acordo com Ollaik e Medeiros (2011, p. 1.945), “define-se instrumento governamental como um método identificável por meio do qual a ação coletiva é estruturada para lidar com um problema público”. Neste sentido, acordam Hood (1986) e Salamon (2002), que as ações públicas são compreendidas como as ferramentas de governo para a implementação das políticas públicas.

Objetivando um entendimento simbólico sobre o que seriam esses instrumentos, Secchi (2016, p. 5) apresenta a seguinte alegoria:

O problema público está para a doença, assim como a política pública está para o tratamento. Metaforicamente, a doença (problema público) precisa ser diagnosticada, para então ser dada uma prescrição médica de tratamento (política pública), que pode ser um remédio, uma dieta, exercícios físicos, cirurgia, tratamento psicológico, entre outros (instrumentos de política pública).

Ademais, para assimilar adequadamente o conceito de instrumentos de ação pública, precisa-se recorrer às suas origens nas áreas da sociologia e da ciência política, enquadrando-o numa dimensão tanto técnica quanto social de definição (Charlotte, Lascoume e Le Galès, 2021).

A abordagem técnica fornece elementos relacionados a uma escolha técnica de gestão a partir de uma perspectiva da ação pública, como sendo instrumentos que estruturam as políticas públicas na administração das sociedades contemporâneas (Hood, 1986; 2007). Seriam ferramentas exclusivamente técnicas na operacionalização de propósitos governamentais para a resolução de problemas públicos (Lascoumes e Le Galès, 2007), desprovidas de conteúdo valorativo.

Ao passo que, na dimensão sociológica, o termo “instrumentos de ação pública” consiste na presença do elemento relacional entre atores sociais e políticos numa espécie de jogos sociais de regras tácitas e de um conjunto de valores, crenças e princípios específicos que orientam as relações de poder (Lascoumes e Le Galès, 2013).

Segundo Lascoumes e Le Galès (2013), os instrumentos de ação pública são, portanto, dispositivos técnicos e sociais que organizam as relações entre o poder público e seus destinatários, influenciando a forma como as políticas são percebidas e executadas.

Para esses autores, esses instrumentos não são neutros, porquanto carregam significados e representações que moldam as interações entre governantes e governados, refletindo valores e concepções sociais específicas. Sugerem, assim, que podem produzir efeitos independentemente dos objetivos governamentais, pois são indissociáveis dos agentes que os utilizam, devendo orientar as relações entre o Estado e a sociedade.

Acrescente-se que, conforme destacado por Charlotte, Lascoumes e Le Galès (2021), os instrumentos também são vistos como um tipo particular de “instituição”, com dimensões informais, simbólicas e cognitivas, que estruturam expectativas e comportamentos dos atores sociais e políticos, funcionando como uma variável explicativa para a recomposição da ação pública. A escolha e o uso desses instrumentos são vistos como profundamente políticos, afetando a implementação e a mudança das políticas públicas.

Há de se pontuar que essa perspectiva desafia a visão tradicional de que os instrumentos são apenas ferramentas operacionais e técnicos, destacando sua importância política e social na fase de implementação de políticas públicas.

A literatura traz uma vasta gama de tipologias de instrumentos de ações públicas, variando suas nomenclaturas e classificações a depender de autor para autor. A título exemplificativo, recorre-se ao detalhamento apresentado por Salamon (2002), conforme descrição a seguir:

- Gestão direta
- Corporações governamentais
- Regulação econômica
- Regulação social
- Seguros governamentais
- Publicidade de utilidade pública
- Impostos corretivos e taxas
- Contratação
- Aquisição de serviço contratado
- Assistência financeira
- Empréstimos e garantia de empréstimos
- Renúncia fiscal
- Vales
- Legislação de perdas e danos

Conforme a mencionada perspectiva sociológica proposta por Lascoumes e Le Galès (2013), a incorporação da acessibilidade na concepção desses instrumentos representa não apenas uma adaptação técnica, mas uma reorientação valorativa que reconhece a diversidade humana e o direito à participação plena de todos os cidadãos.

2.2.3 A acessibilidade em políticas públicas no Brasil

O Brasil ratificou, com base no art. 5º, § 3º, da Constituição Federal (que estabelece que os tratados e convenções internacionais sobre direitos humanos são equivalentes a emendas constitucionais), a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (publicação do Decreto Legislativo nº 186/2008 e do Decreto nº 6.949/2009). A partir desta incorporação ao ordenamento jurídico brasileiro com status constitucional, a acessibilidade passou a ser reconhecida como um princípio e um direito fundamental, exigindo do Estado e da sociedade ações concretas para sua efetivação em todas as esferas da vida pública e privada.

A Lei 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) fortaleceu o compromisso da administração pública na promoção da acessibilidade que incluem, dentre outros direitos da PcD e deveres do Poder Público, o estabelecimento de um sistema educacional inclusivo em todos os níveis e modalidades (art. 28, I), a garantia ao atendimento prioritário às PcD em todas as instituições e serviços de atendimento ao público (art. 9º, II), a adoção de programas e ações estratégicas para apoiar a criação e a manutenção de moradia para a vida independente da pessoa com deficiência (art. 31, §1º), a oferta de ensino da Libras, do Sistema Braille e de uso de recursos de tecnologia assistiva, de forma a ampliar habilidades funcionais dos estudantes, promovendo sua autonomia e participação (art. 28, XII).

Nas considerações de Piovesan (2024, p. 608), a acessibilidade para PcD é uma responsabilidade estatal, destacando que o Poder Público deve:

[...] possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados-partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural. Essas medidas, que incluirão a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade.

E de acordo com Lyra (2018), este conceito se apresenta também como sendo uma característica essencial na sociedade, ao permitir que todos os indivíduos tenham acesso equitativo às oportunidades disponíveis. Esta qualidade fundamental possibilita que pessoas de diferentes condições e habilidades possam participar plenamente da vida social, econômica e cultural, sem barreiras ou discriminações.

Em essência, a acessibilidade atua como um elemento nivelador, promovendo a inclusão e assegurando que ninguém seja privado de exercer seus direitos e potencialidades devido a limitações físicas, sensoriais ou cognitivas.

Segundo a recente Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) realizada em 2023, a população com deficiência no Brasil foi estimada em 18,6 milhões (considerando as pessoas com 2 anos ou mais), correspondendo a 8,9% da população com essa faixa etária.

Essa constatação recente assenta a necessidade de adequação das políticas públicas voltadas a esta área no sentido de dotá-las de condição de atenderem às demandas desta parcela da população representada pelas PcD.

O Estado brasileiro, ao promover, portanto, a acessibilidade das PcD, tem por objetivo possibilitar o desenvolvimento e total acesso a todos os recursos disponíveis na sociedade, de modo que esta parcela da população tenham o respeito e dignidade da pessoa humana asseguradas (Maciel, 2000).

É nesse contexto que Sasaki (1997, p. 41) adverte que a responsabilização política do Estado em promover a acessibilidade se trata de "um processo pelo qual a sociedade se adapta para poder incluir, em seus sistemas sociais gerais pessoas com necessidades especiais e, simultaneamente, estas se preparam para assumir seus papéis na sociedade".

Nessa perspectiva, a comunicação pública serve como ponte indispensável entre as instituições estatais e os cidadãos para a promoção de instrumentos de acessibilidade. Se, como

afirmam Charlotte, Lascoumes e Le Galès (2021), os instrumentos possuem dimensões informais, simbólicas e cognitivas que estruturam expectativas e comportamentos, então a comunicação sobre eles não pode ser reduzida a uma mera transmissão de informações. Deve constituir-se como processo dialógico que propicia conhecimento, engajamento e apropriação por parte de seus destinatários.

2.2.4 Comunicação Pública

A comunicação pública revela-se essencial para a garantia dos direitos dos cidadãos e para a construção de uma sociedade mais justa e democrática. O acesso à informação (art. 5º, XXXIII, CF), considerado um direito fundamental nas democracias contemporâneas, marca o começo de um diálogo abrangente na arena pública, envolvendo as estruturas governamentais, as instituições estatais e os diversos segmentos da sociedade civil.

Conforme definido por Duarte (2009), a comunicação pública é um processo que visa à construção da cidadania e ao aprofundamento da democracia, por meio do estímulo ao engajamento dos cidadãos nos assuntos de interesse coletivo, devendo atuar como um canal de negociação e diálogo entre a sociedade e o Estado.

Corroborando esta perspectiva Kunsch (2013) enfatiza o caráter essencial deste conceito para a garantia dos direitos de cidadania e para a construção de uma sociedade mais justa e democrática. A autora ainda defende que a comunicação pública deve ser pautada por princípios de equidade, diversidade e respeito às diferenças, contribuindo para a inclusão e a acessibilidade de todos os cidadãos, independentemente de suas condições socioeconômicas ou limitações. No mesmo sentido entende Oliveira (2015), ao destacar a necessidade de se construir uma política comunicacional consistente, que garanta a credibilidade, a acessibilidade e a pluralidade das informações.

E é dessa forma que Matos (2009) explana sobre a importância deste conceito para a articulação e a mobilização dos diferentes atores sociais, pois fomenta a construção de redes de colaboração e a consolidação de uma esfera pública plural e participativa.

Oliveira (2015), no mesmo contexto, apresenta a comunicação pública como sendo uma ferramenta potencial para o engajamento dos cidadãos, a disseminação de informações e a criação de espaços de diálogo e deliberação.

Para Faccioli (2000), citado por Haswani (2012, p.57), a comunicação pública:

É aquela destinada ao cidadão em sua veste de coletividade e conota-se, em primeira instância, como comunicação de serviço que o Estado ativa, visando garantir a realização do direito à informação, à transparência, ao acesso e à participação na definição das políticas públicas e, assim, com a finalidade de realizar uma ampliação dos espaços de democracia.

Haswani (2012, p. 33) confirma o papel de diálogo entre o governo e os cidadãos desempenhado pela comunicação pública, “quando defende a iniciativa estatal na disseminação de informações de interesse geral ou da instauração de processos de comunicação que constituam uma parte ou a totalidade das garantias de direitos, no quadro institucional de Estado democrático”.

Observa-se, contudo, que, o termo "Comunicação Pública" ainda que não tenha uma definição precisa ou esteja claramente vinculado a uma área profissional acadêmica específica, ele engloba uma variedade de conhecimentos e atividades, sendo considerado um conceito em evolução (Brandão, 2009, p.1).

E, embora a disseminação da informação represente o ponto inicial no complexo processo de comunicação pública, ela não se constitui em sua finalidade. "Informação é apenas a nascente do processo que vai desaguar na comunicação viabilizada pelo acesso, participação, cidadania ativa, diálogo" (Duarte, 2009, p. 46). Esta concepção ressalta que a verdadeira comunicação pública transcende a unidirecionalidade informativa, exigindo canais de feedback, espaços deliberativos e mecanismos de participação que permitam aos cidadãos não apenas conhecer as iniciativas estatais, mas efetivamente engajar-se com elas, transformando informação em ação cidadã e política pública em direito concreto.

Portanto, na linha do desenvolvimento de um processo de produção de um conceito comunicacional, no qual se destaca a interação entre os diferentes atores da esfera pública, a comunicação pública não representa apenas propaganda de governo ou disponibilização de conteúdo de interesse público meramente informativo, mas sim a posse de direitos fundamentais no exercício da cidadania ativa.

O direito à informação, portanto, é um direito fundamental e individual, além de ser um pressuposto para que outros direitos possam ser exercidos. Assim, de acordo com Gentili (2002, p. 22), “para se ter acesso ao poder público – e, por consequência, à posse de direitos –, o cidadão precisa ter assegurado o acesso à informação pública”.

Nessa conjectura, conforme salientado por Kunsch (2012, p. 15):

Partindo do pressuposto de que a razão de ser do serviço público são o cidadão e a sociedade, deve-se

avaliar se os órgãos públicos têm dedicado à comunicação a importância que ela merece como meio de interlocução com esses atores sociais e em defesa da própria cidadania.

Por ser também considerado um direito fundamental que visa garantir a igualdade de oportunidades para todas as pessoas, independentemente de suas capacidades físicas, sensoriais ou cognitivas, a acessibilidade assume um papel crucial na promoção do exercício de direitos e liberdades fundamentais para PcD³

Assim, a interconexão desses conceitos fundamenta-se em uma relação de complementaridade e interdependência, na qual a comunicação pública emerge como elemento articulador essencial.

As políticas públicas, entendidas como ações do Estado voltadas ao atendimento de demandas sociais específicas (Höfling, 2001; Silva, 2017), materializam-se por meio de instrumentos de ação pública que operacionalizam as intenções governamentais em dispositivos técnicos e sociais (Lascoumes e Le Galès, 2013).

No contexto da acessibilidade, esses instrumentos adquirem características particulares ao visarem a inclusão e participação plena das pessoas com deficiência, conforme preconizado por Sasaki (1997) e Lyra (2018). Contudo, é a comunicação pública que atua como catalisadora dessa interconexão, transcendendo a mera divulgação de informações para estabelecer-se como processo dialógico fundamental.

Conforme defendido por Duarte (2009) e Oliveira (2015), a comunicação pública constitui-se como ponte entre as políticas formuladas e seus beneficiários, permitindo não apenas o acesso à informação, mas também a participação efetiva na construção, implementação e avaliação das políticas. Sem esta dimensão comunicacional bidirecional, as políticas públicas e seus instrumentos, por mais bem concebidos que sejam, arriscam-se a permanecer no campo das intenções, sem alcançar a efetividade social almejada.

É neste cenário que se realiza a análise do processo de comunicação pública no âmbito do STJ para fins de se demonstrar como as informações acerca da disponibilização de inúmeros meios e iniciativas de acessibilidade, de fato, chegam ao cidadão com deficiência, de modo a garantir a utilização, ou, ao menos, o conhecimento dos serviços públicos oferecidos pelo

³ A ratificação da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência pelo Brasil, seguindo o procedimento especial do art. 5º, § 3º da Constituição Federal, representa um marco jurídico fundamental que elevou a acessibilidade ao patamar de direito constitucional no ordenamento brasileiro. Esta incorporação com status de emenda constitucional, efetivada através do Decreto Legislativo nº 186/2008 e do Decreto nº 6.949/2009, transformou a acessibilidade de mera política pública discricionária em direito fundamental exigível, criando obrigações concretas para todos os poderes públicos.

Tribunal a esse público.

2.3 Métodos e Técnicas

Esse estudo adotou a metodologia qualitativa que se caracteriza por buscar uma compreensão aprofundada dos fenômenos sociais, focando nas experiências, percepções e significados atribuídos pelos participantes (Cresswell e Cresswell, 2021). Esta escolha se justifica pela natureza exploratória do estudo ante a análise de informações não numéricas do contexto/ambiente e se revela como sendo não linear, porém, interativa e simbólica, ao gerar oportunidades de se adentrar ao problema de pesquisa conforme se coletam e se analisam os dados (Sampieri, R. H., Collado, 2006).

A presente investigação se utilizou da abordagem de estudo de caso delimitado (Cresswell, 2014) e a coleta de dados baseou-se na realização em pesquisa documental e em entrevistas semiestruturadas.

Yin (2010) conceitua o estudo de caso como uma investigação empírica que examina fenômenos atuais em seu cenário de vida real, sobretudo quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas, e que tem como finalidade explorar, descrever e explicar o evento, bem como oferecer uma compreensão aprofundada do fenômeno. Este autor enfatiza se tratar de uma estratégia abrangente de pesquisa, capaz de lidar com uma variedade de evidências, incluindo observação direta e entrevistas. Nessa linha, Bonoma (2010) esclarece que essa abordagem é especialmente adequada para examinar eventos que não podem ser dissociados de seu contexto natural de ocorrência.

O método do estudo de caso, portanto, “é um meio de organizar dados sociais preservando o caráter unitário do objeto social estudado” (Goode & Hatt, 1969, p. 422), consubstanciando-se em “uma análise intensiva de uma situação particular” (Tull, 1976, p. 323), em uma “descrição de uma situação gerencial” (Bonoma, 1985, p. 203).

Neste contexto, o objeto da pesquisa foi um estudo de caso no Superior Tribunal de Justiça, os documentos pesquisados foram disponibilizados na internet e na intranet na página institucional eletrônica desse órgão e as amostras utilizadas para as entrevistas semiestruturadas foram as chefias previamente selecionadas de unidades administrativas deste órgão judicial, mediante amostra intencional (Cresswell, 2014).

2.3.1 Coleta de Dados

Segundo ensina Cresswell (2014, p. 89) “a coleta de dados em uma pesquisa de estudo de caso é extensa, baseando-se em múltiplas fontes de informação como observações, entrevistas, documentos e materiais audiovisuais”. De acordo com este autor, a coleta de dados envolve uma descrição detalhada do estudo com o registro cronológico de cada etapa da investigação e das respectivas observações pelo pesquisador.

Neste sentido, a coleta de dados iniciou-se em maio de 2024 com a consulta ao Manual de Organização do Superior Tribunal de Justiça, ao Plano Estratégico do Superior Tribunal de Justiça 2021-2026, ao Plano de Comunicação da Estratégia do STJ – Agosto/2022, ao atual Regimento Interno do STJ, às Resoluções e Instruções Normativas relacionadas à regulamentação de questões de acessibilidade, bem como às informações institucionais disponibilizadas via intranet contendo um detalhamento cronológico de cada instrumento de acessibilidade implementado pelo STJ ao longo dos anos até o momento da realização desta pesquisa (Apêndice D – Linha Cronológica dos instrumentos de acessibilidade implementados no Superior Tribunal de Justiça de 2004 a 2024), mediante autorização desse órgão.

O critério de seleção das unidades administrativas participantes para a entrevista semiestruturada por amostra intencional (Cresswell, 2014), decorreu do resultado de uma análise ao portal eletrônico do Tribunal e aos documentos institucionais disponibilizados sobre a temática ora estudada, sendo escolhidos aqueles órgãos e/ou unidades que implementaram majoritariamente os instrumentos de acessibilidade ao cidadão com deficiência.

Esta fase de coleta de dados baseou-se na tipologia apresentada por Cresswell (2014, pp. 135/137) que considera relevantes os seguintes passos: i) decidir sobre as perguntas de pesquisa que serão respondidas; ii) identificar os entrevistados, iii) determinar o tipo/meio utilizado para a realização da entrevista, iv) escolher um procedimento de registro, v) utilizar um guia de entrevista, vi) realizar um teste piloto da entrevista, vii) definir um local de condução da entrevista, viii) obter o consentimento do entrevistado sobre a participação na entrevista, ix) adotar um procedimentos de boa conduta da entrevista.

Foi também utilizado um Protocolo de Entrevista e Observacional que, segundo Cresswell (2014, p. 140) “envolve o registro de informações por meio de variadas formas, como notas de campo observacionais, anotações da entrevista, mapeamento, recenseamento, fotografias, gravações sonoras e documentos. [...] Essas formas de registro de informações são populares em pesquisa narrativa, etnografias e estudos de caso”.

Enumerou-se as unidades entrevistadas de 1 a 5 para fins de evidenciação dos resultados da pesquisa e preservação do anonimato.

Em dezembro de 2024, iniciou-se o processo de entrevistas semiestruturadas mediante o envio de convite via e-mail (Apêndice A – Convite via e-mail às Chefias da Amostra para a participação na Entrevista Semiestruturada) às chefias das unidades selecionadas da amostra.

Os convites às unidades 4 e 5 necessitaram ser reiterados em janeiro de 2025 ante a ausência de respostas das respectivas chefias na primeira tentativa em dezembro de 2024.

Após o aceite, houve o envio de documento contendo o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido em Ambiente Virtual (TCLE), conforme descrito no Apêndice B, ao titular de cada chefia da amostra, e a subsequente concordância dos participantes em realizar a entrevista por videoconferência. Marcou-se a data e a hora da entrevista a ser realizada pelo aplicativo Teams, com duração de, no máximo, 60 minutos.

O processo de entrevista semiestruturada iniciou-se com a presença dos participantes e da pesquisadora, seguida da renovada leitura do TCLE no ambiente online, mediante gravação e transcrição de todo o conteúdo apresentado.

O quadro 1 apresenta o encadeamento de todas as fases de realização das entrevistas semiestruturadas correspondente à cada amostra.

QUADRO 1 – FASES DAS ENTREVISTAS SEMIESTRUTURADAS

Amostra	Convite	Aceite	Entrevista	TCLE	Horário	Duração
1	05/12/2024	05/12/2024	11/12/2024	10/12/2024	15h	40min 7s
2	06/12/2024	06/12/2024	06/12/2024	06/12/2024	17h30	30min 27s
3	09/12/2024	09/12/2024	10/12/2024	10/12/2024	17h30	49min 19s
4	17/01/2025	20/01/2025	22/01/2025	22/01/2025	14h	41min26s
5	17/01/2025	20/01/2025	22/01/2025	22/01/2025	14h	41min26s

Fonte: Elaboração própria

As perguntas seguiram o roteiro descrito no Apêndice C (Roteiro da Entrevista Semiestruturada às Chefias da Amostra), aberta à livre intervenção e contribuição dos entrevistados, conforme a categorização apresentada no quadro 2, seguindo os três pressupostos sugeridos por Alves e Silva (1992), a saber: i) exposição das questões advindas do problema de pesquisa, ii) estipulação de tópicos com abordagens conceituais, e iii) apresentação da realidade sob estudo.

QUADRO 2 – CATEGORIZAÇÃO DA ENTREVISTA

Categorias	Pergunta
Identificação do entrevistado	1
Instrumentos de acessibilidade	2, 3 e 4
Meios de comunicação pública para a promoção da acessibilidade	5
Engajamento de PcD na utilização dos instrumentos de acessibilidade	6
Ferramentas de registro de acesso/utilização de PcD	7
Lacuna da comunicação pública com a PcD	8
Sugestões para o aprimoramento da comunicação pública	9

Fonte: Elaboração própria

Destaca-se que não foi objeto de pesquisa o nível de satisfação do usuário PcD com os serviços oferecidos pelo STJ, a efetividade dos instrumentos de acessibilidade implementados no STJ e a materialização de políticas públicas sob a temática da acessibilidade pelo STJ.

2.3.2 Análise dos dados

Os resultados da coleta de dados foram baseados na metodologia apresentada por Murchison (1973), que direciona a uma identificação de temas-chaves que emergem das respostas e intervenções apresentadas pelos entrevistados.

Na lição de Fernandes (1991), esta análise busca a apreensão de significados na fala dos sujeitos, interligada ao contexto em que eles se inserem e delimitada pela abordagem conceitual (teoria) do pesquisador, trazendo à tona, na redação, uma sistematização.

Portanto, da análise dos dados coletados nas entrevistas semiestruturadas ocorridas entre dezembro de 2024 e janeiro de 2025, observou-se a menção a recorrentes temas-chaves, ramificados em subtemas, nos quais receberam as seguintes codificações:

Tema 1: Instrumentos de acessibilidade

Código 1.A) Implementação ante às demandas

Código 1.B) Ferramenta de registro de PcD

Tema 2: Lema: “Nada sobre nós sem nós”

Código 2.A) Participação da PcD na fase de implementação

Código 2.B) Engajamento da PcD na utilização dos instrumentos de acessibilidade

Tema 3: Comunicação Pública

Código 3.A) Atividade de informar

Código 3.B) Diálogo com o público-alvo

2.4 O caso Superior Tribunal de Justiça (STJ)

O Superior Tribunal de Justiça pertence a um dos ramos dos poderes do Estado brasileiro, o Poder Judiciário, que é o responsável pela solução de conflitos da sociedade e garantia de direitos dos cidadãos.

Criado pela Constituição Federal de 1988, ele é a Corte que assegura a uniformização da interpretação da lei federal em todo o Brasil.

Atua, neste sentido, como a instância máxima da Justiça brasileira no âmbito infraconstitucional, haja vista ser de sua responsabilidade a solução definitiva dos casos civis e criminais que não envolvam matéria constitucional, sob reserva do Supremo Tribunal Federal (STF), nem questões afetas ao âmbito específico da Justiça do Trabalho, da Justiça Eleitoral ou da Justiça Militar.

Suas atribuições e competências são expressamente definidas no art. 105 da CF, e, por ser o guardião do direito federal, uniformizando a interpretação da legislação infraconstitucional, passou a ser também conhecido como sendo o “Tribunal da Cidadania”.

No âmbito administrativo, o STJ é responsável pela gestão da Justiça Federal, por meio do Conselho da Justiça Federal (CJF), e pela regulamentação de normas e promoção de atividades relacionadas à formação de magistrados federais e estaduais, a partir da Escola Nacional de Formação e Aperfeiçoamento de Magistrados.

Esta Corte Superior está situada em Brasília, capital do Brasil, nos seguintes endereços: físico, SAFS - Quadra 06 - Lote 01 - CEP: 70095-900 - Brasília – DF, e virtual, <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Inicio>.

Possui, ainda, domínio nas redes sociais relacionadas abaixo:

- Flickr: <https://www.flickr.com/photos/stjnoticias/>
- Instagram: <https://www.instagram.com/stjnoticias/>
- X: <https://x.com/stjnoticias>
- Youtube: <https://www.youtube.com/stjnoticias>
- Telegram: <https://t.me/stjnoticias>

- Spotify: <https://open.spotify.com/show/2mku7I8KhrwXCEsQ6hOP8c>
- Soundcloud: <https://soundcloud.com/stjnoticias>
- Facebook: <https://www.facebook.com/stjnoticias>
- LinkedIn: <https://www.linkedin.com/company/superior-tribunal-de-justi-a/>
- RSS: <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Paginas/RSS.aspx>

É composto por 33 ministros escolhidos e nomeados pelo Presidente da República, a partir de uma lista tríplice formulada pelo próprio tribunal, com a realização de uma sabatina do Senado Federal antes da nomeação (art. 104 da CF).

Segundo o Portal de Transparência e Prestação de Contas⁴, atualizado até 31/08/2024, o STJ conta com 2.922 cargos efetivos ativos, 98 cargos em comissão sem vínculo efetivo, 31 cargos de magistrados ocupados e 2 cargos de magistrados vagos, além de 1.796 colaboradores terceirizados.

Esta Corte possui uma organização estabelecida de acordo com a Resolução STJ/GP n. 15 de 22 de agosto de 2024, republicada em 1º de outubro de 2024 conforme decisão do Conselho de Administração do STJ, estabelecendo a seguinte estrutura orgânica:

➤ **Órgãos Julgadores**

- Plenário
- Corte Especial
- Seções (Primeira à Terceira)
- Turmas (Primeira à Sexta)

➤ **Órgãos Diretivos e Administrativos**

- Conselho de Administração
- Gabinete da Vice-Presidência
- Gabinetes dos Ministros
- Gabinete do Ministro Diretor da Revista
- Comissões Permanentes de Ministros
- Ouvidoria
- Presidência
 - Secretaria Geral da Presidência
 - ❖ Assessoria para Assuntos Funcionais de Magistrados
 - ❖ Assessoria de Cerimonial e Eventos
 - ❖ Assessoria de Assuntos Parlamentares
 - ❖ Assessoria de Inteligência Artificial
 - ❖ Secretaria de Comunicação Social
 - ❖ Outras unidades subordinadas

⁴ <https://transparencia.stj.jus.br/pessoal-e-remuneracao/cargos-e-funcoes-comissionadas/>

- Diretoria-Geral
 - ❖ Secretaria do Tribunal
 1. Gabinete do Diretor-Geral
 2. Assessoria Jurídica
 3. Assessoria de Ética e Conduta
 4. Assessoria de Gestão Sustentável
 5. Assessoria de Gestão Estratégica
 6. Assessoria de Conformidade, Integridade e Riscos
 7. Coordenadoria de Acessibilidade e Inclusão
 8. Secretaria de Administração
 9. Outras secretarias e unidades subordinadas
 10. Unidades Administrativas Específicas

A Coordenadoria de Acessibilidade e Inclusão (ACIN) ocupa a posição "7" na hierarquia da Secretaria do Tribunal, diretamente subordinada à Diretoria-Geral, conferindo um papel relevante na estrutura do tribunal, ao refletir o reconhecimento institucional da importância das políticas de acessibilidade e no cumprimento dos marcos legislativos nacionais e internacionais relacionados aos direitos das PcD.

2.4.1 Instrumentos de acessibilidade no âmbito do STJ

O STJ, órgão do Poder Judiciário, alinhando-se com os princípios da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (Decreto nº 6.949/2009), e, portanto, aos anseios internacionais e nacionais pelo fomento da acessibilidade como direito fundamental, traz em seu Plano Estratégico 2021-2026, este conceito como sendo um valor institucional (que são as ideias essenciais sobre as quais o Tribunal se apoia para desenvolver as suas atividades) ao “assegurar os direitos e o pleno exercício da cidadania às pessoas com deficiência e/ou mobilidade reduzida, em igualdade de condições com os demais usuários do STJ”, bem como sendo um objetivo estratégico (que são as posições que a organização busca alcançar de longo alcance, segundo Richers, 1994).

Acompanhando uma lógica institucional e administrativa, bem como que estando em conformidade com a Resolução do CNJ nº 401/2021, que traçou diretrizes para o desenvolvimento de políticas de acessibilidade e inclusão nos órgãos do Poder Judiciário, regulamentando o funcionamento de unidades específicas para esse fim, o STJ implementou progressivamente diversos instrumentos de acessibilidade.

Conforme as referências disponibilizadas em sua página institucional⁵ pela internet, as iniciativas sob esta temática incluem adaptações em ambientes físicos e virtuais, bem como a adoção de programas para tornar seus produtos e serviços acessíveis.

Ademais, com base em informações cadastradas no portal interno do STJ fornecidas mediante autorização para fins de coleta de dados deste presente estudo, o processo de implementação de ações de acessibilidade contou com dezenas de iniciativas, recursos e serviços criados e oferecidos ao longo dos anos, segundo consta das indicações elencadas no Apêndice 4 (Linha Cronológica dos instrumentos de acessibilidade implementados no Superior Tribunal de Justiça de 2004 a 2024).

Ao se considerar todo o repertório institucional atinente a uma trajetória de ajustes de responsabilização estatal ante às demandas sociais por acessibilidade e inclusão, materializada pelos instrumentos públicos implementados pelo STJ ao longo de 20 anos, o que se exsurge do cenário observado é a necessária análise do processo de comunicação pública às PcD sobre a existência desses instrumentos de acessibilidade disponibilizados no mencionado órgão judicial.

2.5 Interpretação e Análise

As informações contidas nos documentos analisados e nas respostas às entrevistas realizadas revelam, no que diz respeito à acessibilidade, uma evolução significativa na implementação de ações de acessibilidade e inclusão no Superior Tribunal de Justiça (STJ) ao longo de 20 anos até os dias atuais.

Verificou-se que inicialmente houve a implementação das primeiras iniciativas entre 2004 e 2009 em um contexto temporal no qual sequer havia ocorrido a ratificação da Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência no Brasil, em 2004, revelando uma fase de pioneirismo do Tribunal quanto à temática da acessibilidade e inclusão. Naquele momento, as ações eram pontuais e focadas em adaptações físicas, como, por exemplo, a reserva de vagas de estágio para PcD e a adequação das salas de julgamento para advogados com deficiência.

Uma segunda fase extraída da interpretação dos dados coletados corresponde a uma consolidação e expansão das ações públicas e da cultura institucional relativas à acessibilidade e inclusão dentro e fora do Tribunal, entre 2010 e 2019. Essa evolução organizacional se

⁵ <https://www.stj.jus.br/sites/portalp/Institucional/Acessibilidade>

refletiu em um amadurecimento na abordagem do Tribunal para questões de acessibilidade, passando de ações isoladas para uma política integrada e estratégica.

Com o passar dos anos, observou-se o surgimento de uma terceira fase (2020 a 2024) de evolução na qual houve uma expansão e diversificação das iniciativas, abrangendo a implementação de tecnologias assistivas avançadas, como a ferramenta VLibras em 2020, até a aquisição de óculos de visão artificial OrCam MyEye 2.0 em 2022.

Esses marcos institucionais podem ser mais bem visualizados com os destaques abaixo das principais ações implementadas, segundo consta no Apêndice D.

- **2004-2009:** Pioneirismo e Primeiras Iniciativas

- 2004: Início do projeto de acessibilidade nas salas de julgamento e reserva de 5% das bolsas de estágio para estudantes com deficiência.

- 2005: Acordo de Cooperação Técnica com a Secretaria Especial de Direitos Humanos.

- 2006: Prioridade processual para pessoas com deficiência física e adaptações arquitetônicas.

- 2009: Contratação de pessoas com deficiência auditiva para digitalização de processos.

- **2010-2019:** Consolidação e Expansão

- 2011: Secretaria de Serviços Integrados de Saúde assume questões de acessibilidade.

- 2014: Instituição do Programa Semear Inclusão.

- 2015: Estabelecimento da Política de Inclusão da Pessoa com Deficiência.

- 2017: Implementação do Programa Brigada em Libras.

- 2018: Criação da Comissão de Acessibilidade e Inclusão (CAI).

- 2019: Lançamento do Projeto Selo de Acessibilidade e Inclusão e realização do 1º Encontro Nacional de Acessibilidade e Inclusão.

- **2020-2024:** Inovações Tecnológicas e Estruturais

- 2020: Tradução em Libras nas sessões por videoconferência e implementação da ferramenta VLibras no site do STJ.

- 2022: Aquisição de óculos de visão artificial OrCam MyEye 2.0.

- 2023: Inauguração da Sala Acessível no Balcão Virtual e lançamento de consulta pública para nova política de acessibilidade.

- 2024: Adoção de ferramentas digitais para identificação de prioridade de julgamento para PcD e publicação da nova Política de Acessibilidade e Inclusão.

No entanto, apesar dos avanços na implementação de instrumentos de acessibilidade, aflorou-se a necessidade latente de se analisar como essas iniciativas são comunicadas ao público-alvo. É assim que o objetivo da pesquisa, que busca compreender como o STJ comunica a existência desses instrumentos, ganha relevância diante da hipótese de uma possível lacuna entre a oferta de serviços e o conhecimento efetivo do público sobre esses serviços e recursos.

A análise da comunicação pública praticada pelo Tribunal torna-se, portanto, um elemento-chave deste estudo, pois é necessário investigar se as estratégias de divulgação adotadas pelo STJ estão alcançando os usuários com deficiência, garantindo que os instrumentos de acessibilidade implementados sejam conhecidos e utilizados por aqueles que deles necessitam.

Inicialmente, as respostas das entrevistas revelaram um padrão reativo na implementação de instrumentos de acessibilidade no STJ (Tema 1), no sentido de que os entrevistados foram unânimes em apontar que a adoção de novas medidas de acessibilidade ocorreram, principalmente, em resposta a demandas externas ou internas, ao invés de serem parte de uma estratégia proativa e abrangente da instituição.

Este padrão de implementação pode ser categorizado em dois tipos principais de estímulos: 1) Demandas externas: cumprimento de normatizações do Estado, principalmente através do Conselho Nacional de Justiça (CNJ). Exemplo: A Resolução CNJ nº 401/2021, que dispõe sobre o desenvolvimento de diretrizes de acessibilidade e inclusão nos órgãos do Poder Judiciário e 2) Demandas internas: solicitações de unidades administrativas do órgão e pedidos de servidores com deficiência. Seguem alguns trechos das 5 unidades entrevistadas que confirmam esta assertiva.

Quando a legislação vem e traz algo e o CNJ diz: 'você vai ter que fazer'. Obriga aquela instituição a fazer.

Uma mudança de cultura tem acontecido ao longo do tempo. A gente tem uma meta no Tribunal de 2026 de alcançar 76% de acessibilidade no STJ. Está no Alinhamento Estratégico, lá na nossa página da internet.

2022 se tornou a acessibilidade, um valor institucional. Nesse ano, a gente teve a aprovação do projeto indicador setorial de acessibilidade. Então, todas as unidades vão saber exatamente qual é a responsabilidade delas, especificamente, para fazer acessibilidade. Todos nós somos responsáveis pela acessibilidade. (unidade 1)

O CNJ instituiu o selo linguagem simples e um dos eixos é a acessibilidade. E aí, novamente, é sempre uma provocação da Coordenadoria. (unidade 2)

De 2021 para 2022, 'a gente foi' provocado a fazer uma sala acessível no Balcão Virtual, pensando nas demais deficiências.

Foi um laboratório bem grande que a gente fez e aí a gente lançou no atendimento virtual do STJ essa

parte de acessibilidade. E no presencial, a gente se preocupou mais com as deficiências físicas mesmo. Voltado à acessibilidade é isso: a forma como o Espaço foi feito e a sala acessível do Balcão Virtual. E algumas tecnologias assistidas que estão disponíveis nas instalações também, sabe? Leitor de tela e tudo mais para que se uma pessoa com deficiência visual chegue, existe um equipamento para atendê-lo. Ele possui uma sala de reunião que é o ponto de inclusão digital – PID. E aí esse telão é equipado com o NVDA que é o leitor de tela mais utilizado.

A sala acessível foi uma provocação, o Balcão Virtual foi uma exigência do CNJ. (unidade 3)

A gente recebe tanto demanda interna quanto demanda externa.

No caso da minha Coordenadoria, não apenas do CNJ, porque como a gente faz a gestão de conteúdo do portal, a gente recebe, por exemplo, via Ouvidoria, uma manifestação de um, de um cidadão questionando algum ponto falho no, no portal e aí a gente vê como que a gente pode melhorar, o quê que a gente pode melhorar para suprir aquela necessidade que aquele cidadão mandou. (unidade 4)

A demanda é muito maior, quase completa, de demandas internas, né? O STJ é muito avançado, né, em termos de estruturação, né, de programas de Acessibilidade, se não, se não de ferramentas assim, mas também de discussão sobre esses assuntos, né?

Então isso, assim, a gente já se movimenta internamente, de forma até por muito proativa, assim, pelo, pelo que eu sempre vi, né?

Mas a gente recebe muito mais as demandas internas, nós, não só da Coordenadoria de Acessibilidade, mas de outras áreas, para fazer divulgação de produtos ou sobre coisas sobre ações, né?

Que as outras unidades estão fazendo, né, que vai ter algum tipo de evento relacionado à acessibilidade, mas também de temas para o público externo, né?

Então, matérias especiais sobre os direitos da pessoa com deficiência, matéria sobre acessibilidade.

De qualquer forma, a gente já recebeu alguma coisa historicamente, em e-mail, em Ouvidoria assim, né, manifestações externas sobre pessoas com deficiência para tirar alguma dúvida em relação à acessibilidade ou sobre conteúdo.

Mas é ínfimo assim, né?

A quantidade é ínfima.

Eu acho que isso passa, entre outros motivos, também, porque acho que a gente já faz, né, proativamente diversas ações, né?

Ou porque o STJ busca fazer isso por si ou porque o CNJ já tem sua normatividade, já tem os normativos e a gente vai cumprir os normativos, né?

E aí gente vai se antecipando até eventual demanda dos públicos, né? (unidade 4)

Uma coisa que talvez o [...] não tenha se lembrado, que lá na página na intranet, no Conexão STJ, assim que ele foi lançado, passou pouco tempo, por uma demanda interna do STJ, foi criada essa área acessível. Então isso foi uma demanda específica de um servidor do STJ, que não conseguia navegar. A intranet do jeito que ela foi feita, ela é uma ferramenta que que faz esses blocos. Eles chamam de blocos. Isso tudo que está estruturado já vem pré-pronto, digamos assim, no SharePoint. Então você tem pouca margem de manobra para criar pra gente ter usado toda a acessibilidade que seria necessária.

Então, por conta disso, foi feito uma solução de contorno, que é essa área acessível que a [...] te mostrou que tem os links principais para esse servidor cego conseguir navegar porque ele navega com TAB, então ele não conseguia navegar aqui no Conexão.

Como eu te expliquei, ele vem pré-formatado pelo SharePoint e você não consegue muito, você não tem muito como driblar e ter acessibilidade. É uma briga grande da [...] que o SharePoint tenha acessibilidade. Então, para contornar, foi feita essa área acessível. (unidade 5)

Um ponto destacado foi o fato de os entrevistados indicarem a ausência de mecanismos de controle de utilização e acesso das PcD aos instrumentos de acessibilidade disponibilizados em suas unidades, levantando questões importantes sobre a eficácia e o impacto real dessas iniciativas de acessibilidade em termos de usabilidade pela PcD. Confira-se os excertos reproduzidos:

A gente nunca pensou em registrar isso não. (unidade 1).

Lá não tem uma marquinha, até porque eu não vejo porque ter se a pessoa, se para ela marcar, se ela tem deficiência ou não.

Existe, mas está computado como uma manifestação como as outras, entendeu? Não tem uma diferença não, não tem. (unidade 2)

A gente não tem mais, assim, registro disso nos nossos sistemas.

No formulário havia também essa pergunta: você é uma pessoa com deficiência? As pessoas respondiam sem critério. Então, a gente estava contabilizando uma estatística errônea. A gente tirou esta pergunta porque ela estava sendo respondida sem nenhum critério.

Aquela autodeclaração do formulário, ela estava capturando dados que não condiziam com a realidade do atendimento de pessoas com deficiência.

A autodeclaração não funcionou. (unidade 3)

Eventualmente a gente tem as pesquisas de opinião, né?

E ali dependendo, né, do, da resposta, é possível fazer algum tipo de segmentação, mas isso é via pesquisa, né?

No acesso em si, né, a gente não controla o público que acessa, né?

Ele não é registrado, né?

E aí a gente não tem como saber de pronto, de forma automática, se está usando algum, por exemplo, algum recurso, para a leitura de uma página por uma pessoa cega, assim, né?

Obter esse retorno de alguém que aplicou determinado recurso para ler uma página que é a página, né, hoje em dia já tem as configurações para ser acessível, né, a gente não consegue.

A gente não acessa isso, monitora esse tipo de, de acesso, né?

E aí, como via pesquisa também, o retorno também é limitado, como falei no começo, né, a gente tem as ferramentas, imagina que elas funcionam, mas a gente não tem uma resposta nem automática nem contínua em relação a esses usos. (unidade 4)

A gente aqui no, no portal, a gente está desde 2021 tentando comprar uma ferramenta. Acredito que esse ano vai sair o edital e a gente vai conseguir que é uma ferramenta de Acessibilidade. É como se fosse um software que é acoplado ao nosso o site, que ele aplica automaticamente todas as ferramentas possíveis de acessibilidade.

Então, aí, eu acredito que isso vai ser possível a gente ter algum tipo de relatório sabendo quantos acessaram utilizando algum tipo: “isso foi mais usado do que aquilo”. Aí sim, a gente vai conseguir.

Aí sim, eu acho que a gente vai conseguir extrair um relatório até para subsidiar também a ACINP. Acho que aí vamos conseguir. (unidade 5)

A adoção do lema "Nada sobre nós sem nós" (Tema 2) emergiu espontaneamente nas respostas dos entrevistados, demonstrando uma mudança significativa na abordagem do Tribunal em relação à acessibilidade e inclusão ao revelar a contribuição da comunidade de PcD na implementação e melhoria dos instrumentos de acessibilidade com suas experiências diretas no âmbito institucional.

Tudo que a gente faz é sempre respeitando o lema “Nada sobre nós sem nós”. Sempre, a gente sempre tem que respeitar esse lema, então, a gente tem a participação constante do ponto de vista interno. A nossa equipe é composta por mais pessoas com deficiência que sem deficiência. Então, assim, são eles falando sobre eles mesmos. (unidade 1)

Dessa vez foi o [...], ele navegou no portal e ele usa o aplicativo NVDA para deficiente cego. Observou que tinha imagens que quebrava o texto, ele falou: “Olha, vocês têm que arrumar.” Ele fez lá uma série de anotações, né, apontamentos para a gente melhorar o nosso site e o sisteminha também que a gente tem para fazer a manifestação. Então, a partir das observações que ele fez, nós pedimos essas modificações lá no nosso portal. Depois ele testou e viu que está tudo certinho.

Outra dica que ele deu também nos nossos vídeos nesse portal foi que não tinha legenda, do youtube, né? E aí a gente habilitou. (unidade 2)

A gente desenvolveu este projeto que teve a participação, inclusive, de pessoas com deficiência como

consultores para gente, que eles têm aquele lema do “Nada sobre nós sem nós”. Então a gente estava desenvolvendo um serviço para pessoas com deficiência, a gente contou com a colaboração, principalmente de surdos e cegos, no decorrer do projeto e antes de a gente lançar.

Um surdo oralizado, [...], pediu para mudar várias legendas de comunicação, de divulgação do nosso serviço.

A gente fez questão que eles participassem justamente porque eles têm esse lema e realmente é. Eles sempre explicam para a gente por que que era tão importante eles participarem de um projeto voltado para pessoas com deficiência. Foi a principal dica que eles deram para a gente: “Pergunta para a gente, o que é que vocês, de fato, pensam que é bom para mim, é bom para mim, de verdade?” Então, no momento do projeto, eles participaram muito, houve muito engajamento.

Então, o engajamento foi muito grande dos representantes das pessoas com deficiência, se sentiram privilegiadas neste momento de produção do projeto, de desenvolvimento do projeto. (unidade 3)

No ano passado, a gente criou o Clipe Inclusivo, mas foi também feito em parceria, aqui entre a ACIN, a [...], e teve a participação dos usuários, né, de pessoas com ‘necessidades especiais’ do público interno, para fazer adaptação dessa linguagem. (unidade 4)

Porque o Balcão Virtual foi desenvolvido em parceria aqui com a minha Coordenadoria, a Acessibilidade, ACIN e o Espaço do Advogado.

A gente fez entrevistas e tudo o que foi desenvolvido no Espaço, aqui no Balcão Virtual, pela equipe da COM (comunicação), pela equipe aqui do portal, aqui, foi com o resultado dessas pesquisas que a gente fez com usuários com algum tipo de deficiência.

Então, o Balcão Virtual foi desenvolvido respondendo aos, aos problemas que eles tinham.

Foi uma determinação do CNJ, mas ele foi feito baseado em experiência com pessoas que têm problemas de acessibilidade.

E ele recebeu 2 prêmios.

A gente fez questão.

Foram 2 pessoas daqui, da COM (comunicação), 2 técnicos que ficaram à frente desse projeto, eles fizeram entrevistas. Aí, eles selecionaram pessoas pra gente ver como que eles abriam, qual era a dificuldade, o que que se precisava?

Foi um trabalho até que demorou um pouco mais do que a gente imaginava, tanto é que a gente fez em algumas etapas, mas, para conseguir atingir e resolver melhor o problema, não é? (unidade 5)

No entanto, ao passo que o Tribunal passou a implementar uma série de instrumentos e iniciativas de acessibilidade ao longo dos anos e adotou uma postura participativa da PcD durante a implementação desses instrumentos, a análise das respostas das entrevistas apontou uma situação paradoxal no STJ, pois as intervenções livres dos entrevistados indicaram uma incoerente ausência de engajamento das PcD na utilização desses mesmos recursos disponíveis, conforme demonstram os trechos destacados:

A pessoa com deficiência vive uma vida muito opressora porque ela passa por inúmeras barreiras diuturnamente. Então, ela pensa que ela vai no serviço público, ela jamais vai pensar que ele é acessível, que não terá acessibilidade.

Em relação aos advogados com deficiência, não, a gente não tem essa frequência alta não. É bem baixa, mas a gente tem o serviço acessível, que é a nossa obrigação enquanto servidores públicos, nós temos a obrigação de deixar o serviço acessível para todos. (unidade 1)

Quando foi lançado, que logo depois a gente já teve uma mensagem, um vídeo, né, em Libras, e depois e depois parou, nunca mais.

Aí houve e aí passou e esqueceu. (unidade 2)

Na sala acessível do Balcão Virtual, a gente consegue contar nos dedos, acho que numa mão, quantas pessoas já entraram.

As pessoas cegas entram pelas salas convencionais do Balcão sempre acompanhadas. Então, assim, não confere aquela autonomia que a gente gostaria de dar para a pessoa com deficiência por meio da sala

acessível. E as pessoas surdas acabam que não procuram o serviço. Não sei se não confiam, porque a gente chegou a fazer uma pequena divulgação, ou se realmente não sabem que existe. Então, está disponível, mas não está em funcionamento, justamente porque não há demanda.

A gente observa que é um serviço que está só disponibilizado, mas que ele não tem demanda.

Engajamento, depois do lançamento, e uso e constância de utilização mesmo, né, do que está à disposição, a gente não observou.

A gente continua sem essa adesão, né, sem essa confiança, não sei, com o público externo com deficiência para utilizar os serviços oferecidos a eles pelo STJ.

A nossa vontade, enquanto pessoas que trabalhamos com o Atendimento, era de ter demanda na sala acessível, mas não é o que a gente percebe. (unidade 3)

Pelo menos do ponto de vista nosso, o retorno é muito esporádico. Assim, não, não tem um retorno constante em relação ou às coisas que a gente divulga, por exemplo, tudo o que se produz aqui em termos de projeto do STJ, acessibilidade, a gente acaba divulgando, mas também o que a gente cria em termos de ferramenta.

Mas eu ainda sinto que tem o retorno muito, muito discreto assim, né?

Eu não sei se isso é bom ou ruim, do tipo é... quem tá usando tá achando, né?

Às vezes só, só volta para falar disso quem acha ruim, né?

Quem tem alguma reclamação, se é porque estão usando, está tudo bem ou se é porque seu uso é baixo, né?

É... é... eu acho, por exemplo, sem querer me estender muito, mas para as sessões de julgamento, né, foi criada a figura da pessoa de Libras, né, da pessoa que fica ali fazendo a linguagem de Libras. E nós aqui, acompanhando as sessões de julgamento e, volta e meia, me pego pensando assim: “Tem alguém que está vendo isso?”

Eu acho que a gente acaba recebendo um pouco retorno assim, talvez seria mais interessante saber um pouco mais, né, se as pessoas realmente usam esse tipo de, de acesso, né, desse tipo de conteúdo adaptado, digamos.

E como, como eles percebem esse conteúdo? (unidade 4)

Voltando ao Balcão Virtual. No começo, quando a gente lançou, o maior uso do Balcão Virtual, eram por pessoas idosas que tinham dificuldade de manusear todas as ferramentas de entender o trâmite processual que realmente é muito específico, que não é fácil para uma pessoa comum do que pessoas com algum tipo de deficiência ou necessidade.

Eu também concordo que é muito esporádico, no meu caso, mais ainda, porque a gente produz coisas, né? (unidade 5)

Ademais, extraiu-se das respostas uma dicotomia significativa na abordagem comunicacional do STJ (Tema 3) em relação aos instrumentos de acessibilidade implementados ao longo das últimas duas décadas. Por um lado, observa-se um esforço consistente e progressivo na disseminação de informações sobre a existência das iniciativas de acessibilidade para o público em geral e específicos desses instrumentos. Confira-se:

Na internet do STJ, a gente tem uma página de acessibilidade, então, a gente fala para o cidadão, para o advogado, quais são as rotas acessíveis e vários tipos de serviço que a gente tem.

Intranet se for para o público interno, se for para o público externo, vai para a internet.

Posso pedir para a comunicação fazer alguma coisa para as mídias sociais e tudo e eles fazem lá.

A gente informa, mas a gente não engaja. (unidade 1)

Junto com o pessoal da comunicação e publicamos, tanto na intranet como na internet.

Quem mexe no portal, quem mexe nos vídeos, quem produz vídeos, matérias, é a comunicação (unidade 2)

Quando a gente lançou a sala acessível, lá no comecinho de 2022, a gente colocou no Youtube e no Instagram, vídeos institucionais falando que agora o Tribunal tinha esse serviço. Então, a comunicação participou, a gente desenvolveu vídeos junto com a comunicação e aí eles lançaram. Colocaram tanto no Instagram quanto no Youtube. Acho que tiveram matérias também no portal e tudo mais, mas, tudo muito

pouco efetivo.

A gente lançou esses vídeos, tanto shorts no Youtube, vídeos no Youtube, quanto no Instagram. A divulgação, ela tem que ser feita de forma institucional, então, ela passa pela comunicação. A gente encomendava tanto os vídeos quanto os folders. Eles faziam e a gente distribuía.

A gente colocou coisa no Youtube, no Instagram, mas quem disse que os seguidores do STJ têm, de fato, alguma deficiência, sabe?

A gente divulgou, percebeu que não foi uma divulgação efetiva e parou por aí. (unidade 3).

A gente divulga massivamente as iniciativas que o STJ tem em relação acessibilidade, que não são poucas.

Mas tudo isso é só o que a gente criou aqui dentro da nossa Coordenadoria, mas a gente divulga tudo o que as outras unidades também criaram, né, para o público externo, quando, obviamente, interessa ao público externo e também ao público interno.

Então, em termos de, de divulgação é..., eu acho que a gente cumpre esse papel, né?

Agora a gente pode pensar em: “Ah, quem está do outro lado, né? A Pessoa consegue acessar, a pessoa vai atrás?”

Então eu não vejo uma lacuna do ponto de vista do STJ divulgando essas informações para o público externo.

Agora chegar no, na, nas pessoas efetivamente é uma coisa que carece até de mensuração, né?

É a gente entender exatamente se está chegando, né?

Se aquela pessoa sabe que o site STJ oferece os seus conteúdos todos de forma acessível, né?

Eu acho que as redes sociais têm um papel interessante nisso, porque tornam isso massivo, né?

Em termos de divulgação, eu acho que a gente é bem servido. Agora, talvez a lacuna fique do ponto de vista do receptor, né?

Se as pessoas estão realmente, né, sei lá, se as entidades que cuidam disso, né, se conseguem divulgar isso, né?

Se existe esse trabalho, mas que até carece ao STJ de gestão em relação a essa etapa secundária. Depois que a gente divulga essas informações. (unidade 4)

Eu, pesquisando várias coisas, eu parei nesse site, nessa página do Supremo, que ele chamou de “STF sem Barreiras” e eu comecei a ler e falei, gente, o STJ tem tudo isso.

Só que a gente não formatou e não está dando a devida visibilidade.

Então, coincidência ou não, ontem eu tive uma reunião com a minha equipe falando assim: “Gente, a gente pode não só potencializar e amarrar de uma forma melhor aquele primeiro link que eu te dei lá, que o STJ, tem tudo aquilo ali, como divulgar isso!”

Porque eu achei essa página (do STF) por meio das redes sociais que o Supremo falou assim: “Vocês conhecem nossa página? Quais os nossos projetos, o ‘STF sem Barreiras’? Não sei o quê, não sei o quê.” Eles deram um nome pra todos os produtos e serviços voltados para a acessibilidade que eles possuem.

E o STJ possui todos esses, todos esses e mais algumas coisas.

E não está tão bem, é... talvez, divulgado. (unidade 5)

Contudo, por outro lado, as respostas dos entrevistados apontam para uma lacuna crítica no processo comunicativo, a saber: a ausência de um diálogo efetivo e direcionado com o público-alvo primário dessas iniciativas que são as pessoas com deficiência (PcD). Observe, outrossim, mencionada análise:

Qual não foi minha surpresa quando eu encontrei já alguns advogados com deficiência ou outros advogados que não sabiam da existência. Eu falei: “Pô, não é possível que você não sabe! Como que você não sabe?” Então, o que que a gente percebe? É... a comunicação sempre foi um ponto nevrálgico nas organizações.

Foi uma das coisas que eu coloquei para esse ano: melhorar a nossa comunicação com os nossos clientes, parceiros, usuários de serviço e tudo. Porque é algo, é sempre um desafio, né, melhorar a nossa comunicação pública, eu acho que é um desafio.

A gente informa, mas a gente não engaja.

Eu não consigo fazer isso sozinha, tem coisas que são com a comunicação.

Eles informam, mas eles não conseguem engajar. (unidade 1)

Eu acho que barreiras existem, mas que as ferramentas que tem não são bem divulgadas. A ferramenta a gente tem, mas ela não é bem divulgada. (unidade 2)

Funcionando em si, ela não está, justamente porque ela não foi divulgada como, né, deveria. Enfim, da melhor forma, E então, ela não é utilizada, né? Um gap que a gente observa muito, a gente gostaria muito de atender as pessoas com deficiência por meio dessa sala que foi dedicada a elas.

A gente lançou esses vídeos, tanto shorts no Youtube, vídeos no Youtube, quanto no Instagram e fez essa ação para chamar os surdos aqui para dentro para a gente divulgar um pouquinho melhor. Então, foi o que deu para fazer na época. Depois disso, a gente continua sem adesão nenhuma. Então, não foi assim tão efetivo.

Então a gente acha que a divulgação que a gente fez não teve o alcance esperado, sabe?

Então, talvez se a gente tivesse focado nesse grupo, talvez tivesse um pouco mais de adesão aos nossos serviços.

Se a gente focasse a nossa divulgação nessas pessoas, talvez a gente tivesse mais adesão hoje.

De que forma essa comunicação poderia ter sido mais efetiva? Existem muitos caminhos ainda que a gente pode tentar, né, além do que a gente já fez.

Existe um gap, uma falha, né, na nossa comunicação que não está atingindo as pessoas que deveria atingir.

Então, com certeza, tem um gap aí que a gente não sabe apontar exatamente qual é, aonde está, mas é o que eu acho que valeria muito a pena tentar resolver isso, aproximar as pessoas com deficiência. (unidade 3)

Exigiria muito a gente entender se o receptor está ali, se a pessoa está ali utilizando, né? Então, há essa lacuna.

Então, responder essa pergunta dependeria de entender se o consumo está sendo feito, tanto do ponto de vista do conteúdo em si, quando o STJ divulga as suas ações de acessibilidade, quanto sobre os mecanismos de adaptação, né?

Então, a pessoa cega numa plataforma adaptada para ela, está sabendo que STJ tem conteúdo voltado para pessoas cegas?

Essa completude do consumo dessas informações dependeria dessa, dessa, desse entendimento sobre se as pessoas estão realmente consumindo.

Se sim ou não, a gente só consegue dizer que sim, estamos divulgando.

Estamos divulgando muito.

Sempre fazemos isso, mas essa parte acho que a gente precisaria de mais informações. (unidade 4)

Então sem essas pesquisas a gente se ressentia em relação à acessibilidade. Esse nosso novo software que estamos comprando vai nos ajudar porque vai conseguir mapear.

Então, pelo menos isso, a gente vai ter, mas a gente continua se ressentindo das pesquisas de usabilidade do site.

Isso a gente continua se ressentindo.

Enfim, então, eu, na minha área aqui como Portal, a gente se ressentia muito da falta dessas pesquisas de UX do usuário, de como usuário está recebendo, que está usando todo o conteúdo, que não é pouco, que existe no portal do STJ.

Agora, essa questão da acessibilidade, coincidência ou não, eu vi anteontem e falei ontem com a equipe e a gente vai criar alguma coisa para a gente mostrar o quê que o STJ tem e faz, porque é muita coisa, né? (unidade 5)

A análise das respostas das entrevistas, particularmente no tocante às intervenções livres dos entrevistados das unidades 4 e 5, responsáveis pela área de comunicação social do STJ, revela uma consciência e preocupação significativas em relação à necessidade de reformular as estratégias de divulgação de conteúdo para PcD.

Esta perspectiva alinha-se de maneira notável com o conceito contemporâneo de comunicação pública, transcendendo à mera disseminação unidirecional de informações.

Os entrevistados demonstram uma compreensão sofisticada de que a comunicação efetiva com as PcD não se limita à simples divulgação de novos serviços ou instrumentos de acessibilidade implementados pelo Tribunal. Em vez disso, eles articulam uma visão mais abrangente e bidirecional da comunicação, que busca estabelecer um diálogo genuíno entre a instituição pública e o cidadão, ainda inexistente.

Então, assim, o que é possível é sempre pensar em alternativas de amplificar, quer dizer, partindo do princípio de que estamos divulgando em uma quantidade suficiente, né?

Sendo isso verdade, a gente, se sempre é possível alguma campanha aqui que envolva mais de um órgão ou que envolva o reforço da comunicação ou que envolva alguma campanha, né, para que isso chegue a mais pessoas ou de forma mais efetiva, não é?

Então eu só penso nisso, assim, a possibilidade de que isso seja feito de forma mais efetiva talvez por uma amplificação de conteúdos que, na essência, nós já produzimos.

Nós já divulgamos, já tornamos acessíveis, ainda que possa ser feito aprimoramentos, né?

A [...] acabou de dar um exemplo da página, né, para reunir conteúdos, mas já existe, né?

Então é uma, é uma amplificação, mas isso é um processo contínuo, né?

A gente, por exemplo, está sempre pensando nisso.

A gente é provocado internamente a isso e a gente nas nossas áreas também. Então, assim, estamos fazendo a licitação do portal, já pensando em ferramentas de acessibilidade.

Estamos fazendo a nossa agenda de divulgação: tem o dia do Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Vamos fazer alguma coisa, né?

Então, conteúdo já existe, mas uma amplificação sempre é possível.

Sempre é possível novas ferramentas e projetos para que ela seja cada vez maior. (unidade 4)

Está se criando um grupo de acessibilidade com algumas ações que devem ser implementadas.

Esse grupo tem a TI, a ENFAN, a própria Acessibilidade e a gente.

Da nossa parte, eu, eu tenho muita esperança nessa ferramenta, nessa ferramenta de software agora. Esse nosso acesso ao público, né?

Sempre é possível melhorar, como o [...] falou.

E aí esse papel da [...] sempre trazendo a gente e sempre fazendo essa força para que a gente esteja consciente e se lembrando, isso faz com que não deixe também as coisas morrerem, porque eu poderia ter passado por essa notícia que eu te falei, que eu botei aqui no link do Supremo e seria mais uma notícia que você leu no Instagram e viu um post no Instagram, mas eu fui atrás, fui buscar, fui comparar o nosso com dele.

Falei: “Não, a gente também tá precisando mostrar o que a gente tem, o que que existe, como que pode ser aplicado.”

Enfim, eu acho que tem um longo caminho.

Só acho que o STJ sai um pouco na frente porque ele tem uma preocupação e minimamente uma instrumentalização com a área gerida pela [...], né?

Talvez não tenha o tamanho necessário, a quantidade de mão-de-obra necessária, etc, mas ela é uma área efetiva e reconhecida como tal, né, no Tribunal. (unidade 5)

Ao examinar as percepções dos entrevistados e correlacioná-las com as iniciativas implementadas ao longo dos anos, é possível identificar tanto os avanços significativos quanto as áreas que ainda requerem atenção, pois os resultados da análise dos dados sugerem uma discrepância entre a implementação desses instrumentos de acessibilidade pelo Tribunal e o efetivo conhecimento do público-alvo sobre eles.

2.6 Discussões

As respostas indicaram um cenário complexo no que tange à implementação de

instrumentos de acessibilidade e a comunicação pública sobre a existência desses instrumentos às PcD.

O estudo comparativo entre os temas e códigos identificados (Instrumentos de Acessibilidade, Lema "Nada sobre nós sem nós" e Comunicação Pública) extraídos da análise dos dados coletados, revelaram uma falha da comunicação pública produzida para as PcD. A partir da abordagem metodológica proposta por Murchison (1973) e Fernandes (1991), foi possível apreender significados interligados a um contexto institucional, destacando-se os seguintes resultados:

Instrumentos de Acessibilidade

Atendendo a uma “expressão do compromisso público de atuação numa determinada área a longo prazo” (Carvalho, 2002, p. 12), a partir da provocação de demandas externas ou internas, a adoção de uma postura reativa na implementação de instrumentos de acessibilidade, alinha-se à concepção de Höfling (2001) e Silva (2017) de que as políticas públicas são ações do Estado visando setores específicos da sociedade, bem como que reflete o entendimento de Secchi (2016) sobre a natureza dinâmica e processual das políticas públicas.

Neste sentido, os instrumentos de ação pública, conforme definidos por Ollaik e Medeiros (2011) e Charlotte, Lascoume e Le Galès (2021), são evidentes na implementação de serviços, iniciativas e tecnologias voltadas à acessibilidade, após uma demanda.

Portanto, a reação organizacional atinente à implementação de instrumentos de acessibilidade com vista a responder a demandas sociais (internas e/ou externas), tal como definidos por Lascoumes e Le Galès (2013), representam dispositivos técnicos e sociais que organizam as relações entre o poder público e seus destinatários.

Lema "Nada sobre nós sem nós"

O lema "Nada sobre nós sem nós" é um princípio fundamental e emblemático do movimento global pelos direitos das pessoas com deficiência, representando uma profunda transformação na forma como a sociedade deve abordar as questões relacionadas à deficiência e à inclusão. Este princípio está intrinsecamente ligado à luta pelo reconhecimento da autonomia e protagonismo das PcD nas decisões que afetam suas vidas.

A expressão "Nada sobre nós sem nós" tem suas raízes nos movimentos de direitos civis a partir da década de 1990 nos Estados Unidos, sendo que o termo ganhou maior visibilidade com a publicação do livro do ativista e acadêmico James Charlton chamado

"Nothing About Us Without Us: Disability Oppression and Empowerment" (1998).

Esse lema surgiu em um contexto histórico em que as pessoas com deficiência eram sistematicamente excluídas dos processos decisórios sobre políticas, serviços e leis que afetavam diretamente suas vidas, sendo frequentemente tratadas como objetos de caridade, tratamento médico ou proteção, e não como sujeitos de direitos com capacidade e autonomia para participar ativamente da sociedade.

No presente trabalho, verificou-se, neste sentido, que o destaque do lema "Nada sobre nós sem nós" revela a crescente participação ativa das PcD na fase de implementação dos instrumentos de acessibilidade ao refletir uma compreensão holística sobre a temática inclusiva, conforme preconizado por Sasaki (1997) e por Lyra (2018), fortalecendo a legitimidade dessas iniciativas alinhadas à participação plena das PcD nas tomadas de decisões relativas a questões que lhes dizem respeito.

Comunicação Pública

Nos termos do entendimento explanado por Matos (2009) e por Oliveira (2015) no sentido de que a comunicação pública ocupa um papel central para a construção de uma esfera pública participativa, capaz de articular atores sociais (governo, sociedade civil, instituições), de fomentar redes colaborativas e de criar espaços de diálogo deliberativo; a ausência de mecanismos e/ou ferramentas institucionais com vistas ao registro e monitoramento acerca do uso dos instrumentos de acessibilidade por PcD implica no comprometimento da comunicação pública de uma instituição. Sem dados sobre sua utilização, é impossível mensurar se as PcD conhecem ou usam os recursos que estão disponíveis.

Essa falta de métrica acerca da oferta, procura e utilização dos instrumentos de acessibilidade por seu público-alvo, indica a inexistência de uma base de ajustes na otimização das estratégias de comunicação de um órgão, conforme defendido por Oliveira (2015).

Ademais, a ausência de feedback sistemático inviabiliza a construção de redes colaborativas, como propõe Matos (2009), resultando na fragilização da participação social na construção de um ambiente, de fato, acessível e inclusivo.

Assim, a ausência de monitoramento não apenas limita a efetividade da comunicação pública, mas também impede a realização plena dos princípios defendidos por Matos (2009) e Oliveira (2015). Sem dados concretos, uma organização administrativa não consegue transformar suas iniciativas de acessibilidade em ferramentas genuinamente participativas, perpetuando uma desconexão entre a oferta de serviços e o engajamento cidadão com

deficiência.

Outro achado significativo diz respeito ao chamamento à participação PcD na fase de implementação de instrumentos de acessibilidade seguindo a lógica proposta por Oliveira (2015), que defende a comunicação pública como ferramenta para engajar cidadãos e criar espaços deliberativos. No exemplo do STJ, essa participação ocorreu por meio de:

- Consultas públicas (ex: 1.690 participantes em 2023);
- Inclusão de servidores com deficiência em comitês de implementação;
- Testes de usabilidade de tecnologias assistivas, como o VLibras.

Contudo, essa participação não se traduziu em uso efetivo posterior. O paradoxo reside no fato de que, mesmo com a incorporação de demandas das PcD na fase de criação e implementação dos instrumentos, a comunicação pública não garantiu:

- Divulgação clara sobre como acessar os recursos;
- Educação cidadã sobre a finalidade prática dos instrumentos;
- Canais contínuos para feedback e ajustes.

A discrepância entre implementação participativa e baixo engajamento na utilização aponta para falhas na comunicação pública, conforme destacam Duarte (2009) e Oliveira (2015), manifestadas em três dimensões: a) clareza informacional, b) alcance segmentado e c) diálogo pós-implementação.

Observou-se que a divulgação de iniciativas de acessibilidade ao público em geral ocorre de forma predominantemente unidirecional, limitando-se à disseminação de informações sobre a existência dos instrumentos.

Do lado oposto ao constatado, Oliveira (2015) defende que a comunicação pública deve ser bidirecional, promovendo engajamento por meio da disseminação de informações adaptadas às necessidades do público e da criação de espaços de diálogo para deliberação coletiva.

Duarte (2009) corrobora tal entendimento ao discorrer que a comunicação pública deve proporcionar o diálogo como base para a democracia. Nesse sentido, a comunicação unidirecional falha em cumprir esse papel, pois não cria vínculos duradouros com as PcD após a implementação dos instrumentos.

Evidenciou-se, portanto, que a ausência de um diálogo estruturado e contínuo com as PcD impede que uma instituição compreenda plenamente as necessidades do público-alvo e receba feedback para aprimorar suas iniciativas de acessibilidade.

Conforme Duarte (2009), a comunicação pública deve aprofundar a democracia ao estimular a participação cidadã em questões de interesse coletivo. Nesses termos, a ausência de diálogo estruturado limita o potencial democrático das iniciativas, já que as PcD não são incluídas na avaliação contínua dos recursos.

Portanto, a análise sobre a comunicação pública realizada pelo STJ, objetivo central deste estudo, revelou uma discrepância significativa entre a disponibilidade de instrumentos de acessibilidade e a falha da comunicação pública sobre a sua existência aos usuários a que se destinam.

Esta lacuna contrasta com os princípios de comunicação pública delineados por Duarte (2009), Kunsch (2012), Weber (2007), Rothberg (2013) e Brandão (2006), que enfatizam a necessidade de um diálogo efetivo entre instituições públicas e cidadãos.

Assim, o paradoxo identificado – entre participação na implementação e baixo engajamento na utilização – reflete uma limitação estrutural na comunicação pública, que falha em cumprir seu papel de mediadora entre Estado e cidadãos, conforme defendido por Duarte (2009) e Oliveira (2015).

Para transformar instrumentos de acessibilidade em ferramentas efetivas de inclusão, é essencial que se adote uma comunicação não apenas informativa, mas educativa e dialógica, portanto, uma comunicação pública, garantindo que as PcD não sejam meras coadjuvantes na implementação, mas protagonistas contínuas no uso e aprimoramento dos recursos disponíveis, bem como titulares de uma cidadania ativa acessível e inclusiva, tal como preconizam Duarte (2009) e Gentilli (2002).

2.7 Considerações Finais

Este trabalho teve como objetivo analisar os mecanismos de comunicação pública adotados pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) para informar pessoas com deficiência (PcD) sobre os instrumentos de acessibilidade implementados e disponíveis no órgão, buscando responder à problemática: "Como o STJ comunica a existência de instrumentos de acessibilidade para que o público-alvo tenha conhecimento e acesso a essas iniciativas?".

A partir da análise de documentos institucionais, entrevistas semiestruturadas e de estudo dos referenciais teóricos, os resultados revelaram avanços significativos nas políticas públicas de acessibilidade e inclusão no âmbito do STJ, mas também evidenciaram desafios críticos que limitam a comunicação pública direcionada às PcD sobre os instrumentos de acessibilidade disponibilizados.

As falhas na comunicação pública traduziram-se na dicotomia entre a implementação de instrumentos de acessibilidade e a sua real utilização pelas PcD, pois, apesar do compromisso institucional com a acessibilidade, a ausência de dados sobre o uso desses recursos sugere que a comunicação como é elaborada atualmente não garante seu conhecimento ou utilização pelo público-alvo.

Ademais, o paradoxo encontrado entre a participação de PcD na implementação das ações de acessibilidade e o engajamento deste mesmo público-alvo na utilização dessas iniciativas e serviços declararam que a participação ativa das PcD na fase de implementação de ações públicas não se traduziu em engajamento na utilização desses cidadãos com deficiência, revelando uma desconexão entre a oferta de serviços e a comunicação eficaz sobre seu propósito e acesso.

Outra lacuna existente na comunicação pública é a que diz respeito à ausência de clareza e alcance do próprio processo comunicacional tendo em vista ser predominantemente unidirecional, focado em divulgar/informar a existência de instrumentos de acessibilidade em canais institucionais (ex: site e redes sociais), mas sem uma preocupação em adaptar essas informações para públicos com necessidades específicas.

Neste sentido, a ausência de diálogo da instituição com o cidadão com deficiência, evidenciou-se pela falta de canais estruturados para feedback que impedem o ajuste das estratégias institucionais com base nas necessidades das PcD, contrariando os princípios de comunicação pública dialógica.

Assim, os achados evidenciaram:

a) que a ausência de ferramentas para registro e monitoramento de uso dos instrumentos de acessibilidade resulta na falha da comunicação pública ao não garantir a mensuração, bem como o conhecimento ou uso real dos instrumentos disponibilizados (ausência de ferramentas para registro e monitoramento);

b) que apesar da participação ativa das PcD em comitês e consultas públicas durante a fase de implementação, observa-se um baixo engajamento posterior na utilização dos

recursos, revelando uma desconexão no processo comunicacional, que não consegue transformar participação inicial em engajamento contínuo (desconexão entre participação e engajamento);

c) que a existência de uma comunicação pública predominantemente unidirecional, limitada à divulgação de iniciativas via site institucional, sem segmentação para públicos específicos, resulta em uma comunicação superficial, onde a informação existe, mas não é compreendida ou aplicada pelo público-alvo, ou seja, faz-se presente uma comunicação fragmentada, caracterizada por uma clareza apenas técnica, sem adaptação às necessidades reais dos usuários (comunicação unidirecional e não segmentada); e

d) que a ausência de canais estruturados para feedback que acaba criando uma "desconexão" institucional por ausência de diálogo entre a instituição e a PcD, contrariando os princípios fundamentais de democracia participativa articulados por teóricos como Duarte (2009) (ausência de canais de feedback estruturados).

Estes achados apontam para a necessidade urgente de repensar os modelos de comunicação pública institucional, substituindo abordagens unidirecionais por processos dialógicos que garantam não apenas o acesso à informação, mas a efetiva participação e engajamento dos cidadãos na construção, implementação e avaliação das políticas públicas.

Mencionada constatação suscita ainda questionamentos e futuros estudos sobre a efetividade e eficácia das estratégias de comunicação pública adotadas pelo STJ, pois a ausência de um diálogo estruturado com o público-alvo pode resultar em uma discrepância entre as necessidades reais das PcD e as soluções implementadas pelo Tribunal. Ademais, esta lacuna comunicacional pode impedir que o STJ receba feedback valioso sobre a usabilidade e a eficácia dos instrumentos de acessibilidade, limitando assim a capacidade da instituição de refinar e aprimorar suas iniciativas de forma iterativa e centrada no usuário com deficiência.

Destaca-se que não foi objeto de pesquisa o nível de satisfação do usuário PcD com os serviços oferecidos pelo STJ, a efetividade dos instrumentos de acessibilidade implementados no STJ e a materialização de políticas públicas sob a temática da acessibilidade pelo STJ.

Assim, a análise dos mecanismos de comunicação pública do STJ direcionados às PcD apresenta importantes limitações metodológicas que devem ser consideradas ao interpretar os resultados.

A principal limitação refere-se à ausência de pesquisa direta com os usuários PcD dos

serviços e instrumentos de acessibilidade. Embora o estudo tenha analisado documentos institucionais e realizado entrevistas com servidores de unidades administrativas do STJ, não houve consulta às pessoas com deficiência externas ao Tribunal que utilizam (ou poderiam utilizar) os recursos disponibilizados. Esta ausência compromete a compreensão completa da eficácia comunicacional, uma vez que apenas a perspectiva institucional foi contemplada, sem o contraponto essencial dos destinatários das ações.

O número limitado de entrevistados também constitui uma restrição significativa. A pesquisa concentrou-se em servidores de cinco unidades organizacionais, o que pode não representar adequadamente todas as perspectivas relevantes dentro da instituição. Expandir o número de entrevistados, incluindo mais setores e níveis hierárquicos, proporcionaria uma visão mais abrangente das práticas comunicacionais.

Adicionalmente, a ausência de dados sobre uso dos instrumentos pelas PcD limitou a análise a relatos qualitativos, sem métricas concretas que permitissem uma avaliação objetiva da utilização dos recursos. Esta carência de dados quantitativos compromete a precisão na mensuração do impacto das iniciativas e na identificação de padrões de uso.

Outras limitações incluem o escopo temporal do estudo, que analisou iniciativas até 2024, podendo não refletir mudanças recentes na política de acessibilidade do STJ, e a concentração em documentos e entrevistas institucionais, que pode restringir a perspectiva sobre o acesso à justiça por cidadãos com deficiência em diferentes contextos socioeconômicos.

Para pesquisas futuras, recomenda-se a inclusão direta das PcD como sujeitos da pesquisa, ampliação do número de entrevistados e o desenvolvimento de instrumentos para coleta de dados quantitativos sobre utilização dos recursos de acessibilidade.

Com base nos achados identificados sobre as falhas na comunicação pública do STJ direcionada às pessoas com deficiência PcD, apresentam-se as seguintes recomendações estruturadas:

1. Implementação de sistemas de monitoramento e registro

- Desenvolver painéis de dados (dashboards) para acompanhamento em tempo real do uso dos instrumentos de acessibilidade, permitindo mensuração quantitativa do acesso e utilização.
- Estabelecer métricas específicas para cada instrumento (ex: número de acessos

ao VLibras, frequência de uso do Balcão Virtual Acessível).

- Publicar relatórios trimestrais de utilização em formatos acessíveis, garantindo transparência e possibilitando ajustes contínuos.

2. Transformação da comunicação unidirecional em bidirecional

- Criar canais específicos de comunicação adaptados às diferentes deficiências.
- Desenvolver campanhas educativas em múltiplos formatos (Libras, braille, áudio, linguagem simplificada) explicando passo a passo como utilizar cada instrumento disponível.
- Organizar um Fórum anual com o objetivo de se estabelecer um diálogo estruturado entre o STJ e as PcD para aprimorar a comunicação e o acesso aos instrumentos de acessibilidade disponibilizados ao apresentar e testar os recursos disponíveis com o público-alvo, coletar feedback para ajustes imediatos e criar rede colaborativa entre o STJ, as PcD e organizações da sociedade civil.

3. Estabelecimento de Mecanismos de Feedback Estruturados

- Instituir comitês mistos permanentes com participação de PcD para avaliação contínua dos instrumentos, alinhando-se ao princípio "Nada sobre nós sem nós".
- Realizar pesquisas periódicas de satisfação junto ao público-alvo, superando a "desconexão" identificada na pesquisa.
- Criar um canal específico de ouvidoria para questões de acessibilidade, com protocolos de resposta e encaminhamento.

4. Estratégias para Transformar Participação em Engajamento Contínuo

- Desenvolver programa de embaixadores de acessibilidade, formado por PcD para promover e explicar os instrumentos junto à comunidade.
- Implementar sistema de reconhecimento e incentivo ao uso dos instrumentos, visando superar o "baixo engajamento na utilização".
- Realizar encontros trimestrais de usuários para compartilhamento de experiências e sugestões de melhoria.

5. Segmentação da Comunicação Institucional

- Adaptar materiais informativos para diferentes tipos de deficiência, superando a "linguagem complexa e não adaptada".
- Utilizar múltiplos canais de comunicação além do site institucional (podcasts, vídeos em Libras, materiais táteis).
- Estabelecer parcerias com associações de PcD para ampliar o alcance das informações sobre instrumentos disponíveis.

Estas recomendações visam transformar a comunicação pública do STJ de um modelo unidirecional para um processo dialógico e inclusivo, conforme preconizado por Duarte (2009) e Oliveira (2015), garantindo que os instrumentos de acessibilidade implementados sejam efetivamente conhecidos e utilizados pelo público-alvo a que se destinam.

CAPÍTULO 3 – PRODUTO TÉCNICO-TECNOLÓGICO (PTT)

FÓRUM INTERATIVO DE ACESSIBILIDADE E COMUNICAÇÃO DO STJ

3.1 Introdução

O Fórum Interativo de Acessibilidade e Comunicação do STJ configura-se como uma iniciativa estratégica para enfrentar a lacuna identificada na comunicação pública conforme evidenciada nos seguintes achados: a) ausência de ferramentas para registro e monitoramento, b) desconexão entre participação e engajamento; c) comunicação unidirecional e não segmentada e d) ausência de canais de feedback estruturados.

Este evento visa operacionalizar os princípios teóricos de comunicação pública dialógica (Duarte, 2009; Oliveira, 2015), transformando a relação entre o Tribunal e as PcD de meramente informativa para colaborativa. Ao criar espaços de cocriação (ex: sessões de *design thinking*) e demonstração prática de tecnologias assistivas, o Fórum permitirá:

- Redução da assimetria informacional, ao adaptar a linguagem técnica para formatos acessíveis (ex: tutoriais em Libras);
- Fortalecimento da governança participativa, ao incluir PcD na avaliação contínua dos recursos;
- Geração de métricas concretas sobre uso e satisfação, superando a limitação do (ausência de registros).

Além disso, o evento reforçará o papel do STJ como instituição pioneira no Judiciário brasileiro, ao adotar um modelo replicável de comunicação inclusiva que integra:

- Inovação metodológica: Uso de tecnologias assistivas em tempo real durante o evento (ex: legendagem automática);
- Sustentabilidade política: Criação de um Observatório de Acessibilidade com participação civil, conforme preconizado por Matos (2009) para redes colaborativas;
- Alinhamento a marcos legais: Implementação da Resolução CNJ nº 401/2021 e da Política de Acessibilidade do STJ (2024), seguindo a perspectiva processual de políticas públicas (Secchi, 2016).

Em síntese, o Fórum não apenas responde às lacunas identificadas na pesquisa, mas estabelece um marco na transição de um modelo reativo para um paradigma proativo e

inclusivo de comunicação pública, essencial para materializar o princípio constitucional de acesso à justiça em sua plenitude.

3.2 Projeto de Realização de Evento:

O projeto de realização de evento apresenta-se com o título de "Fórum Interativo de Acessibilidade e Comunicação do STJ" a ser realizado anualmente nas instalações físicas e digitais do Superior Tribunal de Justiça, a ser entregue ao presidente do Comitê Gestor de Acessibilidade e Inclusão do Tribunal, conforme descrição detalha abaixo:

A. Nome do evento: 1º Fórum Interativo de Acessibilidade e Comunicação do STJ: Construindo Pontes para a Inclusão

B. Modalidade do evento: Semipresencial (híbrido)

C. Período de realização: 2 dias (8h às 18h)

D. Local de realização:

- Presencial: Auditório do Superior Tribunal de Justiça, Brasília-DF
- Virtual: Plataforma de videoconferência acessível (ex: Zoom com recursos de acessibilidade)

E. Descrição do evento:

O Fórum Interativo de Acessibilidade e Comunicação do STJ é um evento inovador que visa promover o diálogo entre o Superior Tribunal de Justiça e as pessoas com deficiência (PcD), abordando temas cruciais de acessibilidade e comunicação pública. O evento combinará palestras, mesas redondas, oficinas práticas, workshops interativos e sessões de *design thinking*, proporcionando um ambiente colaborativo para discutir, avaliar e aprimorar as iniciativas de acessibilidade do STJ.

F. Objetivos:

- Geral: Estabelecer um canal de comunicação efetivo entre o STJ e as PcD, visando aprimorar os instrumentos de acessibilidade e as estratégias de comunicação do Tribunal.

- Específicos:

- Mapear as necessidades reais de comunicação e acessibilidade das PcD no contexto do STJ
- Desenvolver propostas concretas para melhorar a comunicação e

acessibilidade no STJ

- Criar uma rede de colaboração permanente entre o STJ e a comunidade de PcD
- Apresentar e demonstrar os instrumentos de acessibilidade disponíveis no STJ para o público-alvo
- Identificar barreiras que impedem o efetivo uso dos recursos de acessibilidade existentes
- Desenvolver estratégias para aumentar o conhecimento e utilização dos instrumentos de acessibilidade do STJ pelas PcD

G. Público-alvo e número estimado de participantes:

- Pessoas com deficiência: 150
- Advogados e Magistrados: 150
- Servidores do STJ: 150
- Especialistas em acessibilidade e comunicação pública: 50
- Total estimado: 500 participantes (300 presenciais, 200 online)

H. Atividades:

- Palestras expositivas
- Oficinas práticas
- Workshops interativos
- Mesas redondas
- Design Thinking Colaborativo
- Plenária Final

I. Programação completa:

Dia 1:

09:00 - Abertura oficial com o Presidente do STJ

- 09:30 - Palestra magna: "Acessibilidade no Poder Judiciário"
- 11:00 - Mesa redonda: "Desafios da Comunicação Pública para PcD"
- 14:00 - Workshops paralelos:
- "Tecnologias Assistivas no STJ"
 - "Comunicação Acessível em Ambientes Jurídicos"
- 16:00 - Tour virtual guiado: "Conheça os Instrumentos de Acessibilidade do STJ"
- 16:30 - Sessão de *design thinking*: "Repensando a Comunicação do STJ"

Dia 2:

- 09:00 - Painel: "Boas Práticas de Acessibilidade em Tribunais"
- 10:30 - Feira de Acessibilidade: Exposição interativa dos recursos disponíveis no STJ
- 11:00 - Demonstração de tecnologias assistivas do STJ
- 14:00 - Grupos de trabalho: "Elaboração de Propostas de Melhoria"
- 15:30 - Painel de discussão: "Da implementação ao uso efetivo: superando barreiras"
- 16:30 - Apresentação dos resultados dos grupos de trabalho
- 17:30 - Encerramento e próximos passos

J. Acessibilidade do evento:

- Presencial:

- Intérpretes de Libras em tempo integral
- Legendagem em tempo real para todas as sessões
- Audiodescrição para conteúdos visuais
- Piso tátil e mapas em braille
- Espaço para cadeirantes e atendimento prioritário.

- Virtual:

- Plataforma com compatibilidade para leitores de tela
- Legendagem automática e tradução em Libras
- Audiodescrição para conteúdos visuais
- Material em Braille e formatos digitais acessíveis

K. Metodologia de execução:

O evento adotará uma abordagem participativa, combinando apresentações formais com sessões interativas. A metodologia de *design thinking* será utilizada para estimular soluções criativas e centradas no usuário.

L. Resultados Esperados

- Imediatos:

- 80% dos participantes capacitados sobre o uso de pelo menos 3 instrumentos do STJ.
- 10 propostas concretas para melhorias na comunicação.
- Elaboração de um relatório detalhado sobre as necessidades de comunicação das PcD
- Criação de um comitê permanente de acessibilidade e comunicação no STJ
- Desenvolvimento de um plano de ação para implementação de melhorias nos próximos 12 meses

- Longo Prazo:

- Aumento de 50% no uso dos instrumentos no primeiro ano pós-evento.
- Criação de um Observatório de Acessibilidade com participação de PcD.

M. Comunicação e Divulgação

- Pré-evento:

- Campanha nas redes sociais do STJ com vídeos em Libras e audiodescrição.
- Parceria com associações de PcD para divulgação em todo o Brasil.
- Cobertura de imprensa especializada em temas de acessibilidade e justiça
- Produção de vídeos promocionais com legendas e interpretação em Libras

- Envio de convites personalizados para stakeholders-chave

- Pós-evento:

- Publicação de relatório executivo em formatos acessíveis.
- Série de webinars trimestrais para acompanhamento das ações.

N. Sustentabilidade do Projeto

- Recursos Financeiros: Captação via emendas parlamentares e parcerias com instituições de fomento à acessibilidade.

- Monitoramento: Indicadores de desempenho vinculados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS 10 e 16).

- Replicabilidade: Modelo adaptável para outros tribunais e órgãos públicos.

O. Justificativa:

O evento configura-se como iniciativa fundamental para superar a lacuna comunicacional identificada entre o Tribunal e as pessoas com deficiência (PcD), evidenciada pela disparidade entre a oferta de instrumentos de acessibilidade e sua subutilização.

A programação e aos objetivos visam abordar diretamente a lacuna identificada entre a existência dos recursos de acessibilidade e seu efetivo uso pelo público-alvo, proporcionando oportunidades para que as PcD conheçam, experimentem e discutam os instrumentos disponíveis no STJ.

Impactos esperados para o DF incluem o fortalecimento da rede de apoio às PcD e o estabelecimento de um modelo de evento acessível para outras instituições públicas.

O Fórum Interativo de Acessibilidade e Comunicação do STJ, portanto, representa uma oportunidade estratégica para transformar a comunicação pública em ferramenta efetiva e eficaz de inclusão.

A implementação das recomendações aqui propostas não apenas atenderá às demandas identificadas na pesquisa, mas consolidará um modelo de governança participativa alinhado ao princípio "Nada sobre nós sem nós".

P. Metodologia de execução:

O evento adotará uma abordagem participativa, combinando apresentações formais

com sessões interativas.

A metodologia de *design thinking* permitirá que o projeto seja construído a partir das necessidades reais de seus usuários. Através de suas etapas de inspiração, ideação e implementação, essa metodologia possibilita a criação de soluções criativas e eficientes para os desafios de acessibilidade e comunicação enfrentados pelo tribunal.

Referências

Alves, Z. M. M. B., & Silva, M. H. G. (1992). Análise qualitativa de dados de entrevista: uma proposta. *Paidéia* (Ribeirão Preto), 61-69.

BGE. Pesquisa nacional por amostra de domicílios: PNAD: Pessoas com deficiência: 2022. Rio de Janeiro: IBGE, 2023. Disponível em: <https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2102013>.

Bonoma, Thomas V. - Case Research in Marketing: Opportunities, Problems, and Process. *Journal of Marketing Research*, Vol XXII, May 1985.

Brandão, E. P. (2006). Usos e significados do conceito comunicação pública. In Encontro dos Núcleos de Pesquisa da Intercom, 6, 2006, Brasília. *Anais da Intercom-UNB 2006*, 1-14.

Brandão, E. P. (2009). Conceito de comunicação pública. In J. Duarte (Org.), *Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público* (2ª ed., pp. 1-33). São Paulo: Atlas.

Brasil. Presidência da República. (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm . Acesso em: 05 de março de 2025.

Brasil. Presidência da República. (2009). Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinado em Nova York, em 30 de março de 2007. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm . Acesso em: 05 de março de 2025.

Brasil. Presidência da República. (2015). Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão das Pessoas com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm . Acesso em: 05 de março de 2025.

Carvalho, A. M. (Ed.). (2002). *Políticas públicas* (Vol. 1). Belo Horizonte: Editora UFMG.

Conselho Nacional de Justiça (2021). Resolução nº 401. Disponível em: <https://atos.cnj.jus.br/atos/detalhar/3987> . Acesso em: 12 de março de 2025.

Charlton, JI (1998). *Nada sobre nós sem nós: opressão e empoderamento da deficiência*. Univ of California Press.

Charlotte, H., Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2021). As abordagens a partir dos instrumentos da ação pública. In O. P. De Oliveira & P. Hassenteufel (Orgs.), *Sociologia política da ação pública: teorias, abordagens e conceitos* (pp. 31-59). Brasília: ENAP.

Chiavenato, I. (2003). *Planejamento estratégico*. Rio de Janeiro: Elsevier.

Creswell, J. W. (2014). *Investigação qualitativa e projeto de pesquisa: escolhendo entre cinco abordagens*. Porto Alegre: Penso.

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2021). Projeto de pesquisa: métodos qualitativo, quantitativo e misto. Porto Alegre: Penso.
- da Silva, A. G. F., de Araújo, L., Dornelas, C. S. M., & de Lacerda, A. V. (2017). A relação entre Estado e políticas públicas: uma análise teórica sobre o caso brasileiro. *Revista Debates*, 11(1), 25-42.
- Duarte, J. (2009). Instrumentos de comunicação pública. In J. Duarte (Org.), *Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público* (2ª ed., pp. 59-71). São Paulo: Atlas.
- Durkheim, É. (2008). *Montesquieu e Rousseau: pioneiros da sociologia*. São Paulo: Editora Madras.
- Dye, T. R. (2009). Mapeamento dos modelos de análise de políticas públicas. In F. G. Heidemann & J. F. Salm (Orgs.), *Políticas públicas e desenvolvimento: bases epistemológicas e modelos de análise* (pp. 99-129). Brasília: Editora UNB.
- Fernandes, M. E. (1991). Memória Camponesa. *Anais da 21ª Reunião Anual de Psicologia*.
- Fonseca, F. (2013). Dimensões críticas das políticas públicas. *Cadernos EBAPE.BR*, 11(3), 402-418.
- Frey, K. (2000). Políticas públicas: um debate conceitual e reflexões referentes à prática da análise de políticas públicas no Brasil. *Planejamento e Políticas Públicas*, 21, 211-259.
- Gentilli, Victor (2002). O conceito de cidadania, origens históricas e bases conceituais: os vínculos com a comunicação. *Famecos*, Porto Alegre, n. 19, p. 36-48.
- Gestão Estratégica do Superior Tribunal de Justiça. (n.d.). Valores institucionais do Superior Tribunal de Justiça. Disponível em: <https://transparencia.stj.jus.br/gestao-estrategica/missao-visao-valores-do-stj/>
- Gobert, M., Vaz, L. G. D. (2007). Políticas públicas. *Revista Nova Atenas de Educação e Tecnologia*, 10(1), 47.
- Goode, W. J. & Hatt, P. K. - *Métodos em Pesquisa Social*. 3ªed., São Paulo: Cia Editora Nacional, 1969.
- Haswani, M. (2012). O discurso obscuro das leis. In H. Matos (Org.), *Comunicação pública: interlocutores e perspectivas* (cap. 3, pp. 53-70). São Paulo: ECA/USP.
- Höfling, E. M. G. (2001). Estado e políticas (públicas) sociais. *Cadernos CEDES*, 21(55).
- Hood, C. (1986). *The tools of government*. Chatham, NJ: Chatham House Publishers.
- Howlett, M., Ramesh, M., & Perl, A. (2013). *Política pública: seus ciclos e subsistemas – uma abordagem integral*.
- Isuani, E. A. (1984). Três enfoques sobre o conceito de Estado. *Revista de Ciência Política*, 27(1), 35-48.

- Jordão da Costa, C., Natal, C., & Jesus-Lopes, J. C. de. (2024). Acessibilidade como mecanismo de inclusão em ambientes públicos. *Encontro Internacional de Gestão, Desenvolvimento e Inovação*, 7(1).
- Kunsch, M. M. K. (2012). Comunicação pública: direitos de cidadania, fundamentos e práticas. In H. Matos (Org.), *Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas* (pp. 13-29). São Paulo: ECA/USP.
- Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2013). A ação pública abordada pelos seus instrumentos. *Revista Pós Ciências Sociais*, 9(18). Disponível em: <https://periodicoseletronicos.ufma.br/index.php/rpcsoc/article/view/1331>. Acesso em: 6 dez. 2024.
- Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2012). *Sociologia da ação pública*. Maceió: EDUFAL.
- Lascoumes, P., & Le Galès, P. (2007). Introduction: Understanding public policy through its instruments—From the nature of instruments to the sociology of public policy instrumentation. *Governance*, 20(1), 1-21.
- Lima, M. R. D. V. (2023). Acessibilidade e mobilidade urbana como condição estratégica de equidade e qualidade de vida das pessoas com deficiência: o caso da linha sul do metrô de Fortaleza (Trabalho de conclusão). Universidade Federal do Ceará, Fortaleza.
- Lyra, G. J. H. (2018). Necessidades educacionais especiais: um novo olhar no contexto escolar. *Revista Científica Semana Acadêmica*, 1, 1-13.
- Matos, H. (2009). Comunicação pública, esfera pública e capital social. In J. Duarte (Org.), *Comunicação pública: Estado, mercado, sociedade e interesse público* (2ª ed., pp. 47-58). São Paulo: Atlas.
- Matos, H. (2009). *Capital social e comunicação: interfaces e articulações*. São Paulo: Summus.
- Maciel, M. R. C. (2000). Portadores de deficiência e a questão da inclusão social. *São Paulo em Perspectiva*, 14(2), 51-56.
- Montesquieu, C. L. de S. (2004). *O espírito das leis: as formas de governo, a federação, a divisão dos poderes* (8ª ed.). São Paulo: Editora Saraiva.
- Murchison, J. M. (2010). *Ethnography essentials: Designing, conducting, and presenting your research*. John Wiley & Sons.
- Negrini, T., da Costa, L. C., Ortiz, L. C. M., & Freitas, S. N. (2010). Acessibilidade na agenda da inclusão social e educacional. *Revista Educação Especial*, 23(37), 287-297.
- Ollaik, L. G., & Medeiros, J. J. (2011). Instrumentos governamentais: reflexões para uma agenda de pesquisas sobre implementação de políticas públicas no Brasil. *Revista de Administração Pública*, 45(6), 1943-1967. Recuperado de <https://bibliotecadigital.fgv.br/ojs/index.php/rap/article/view/7066>.

Oliveira, G. F., Moreira, T. B. E., Porém, M. E., & Maciel, S. (2022). A pesquisa em comunicação organizacional sobre acessibilidade e inclusão: um levantamento bibliográfico nos Anais do Congresso Abrapcorp. In XVI Congresso Brasileiro Científico de Comunicação Organizacional e de Relações Públicas, online. Recuperado de <https://encurtador.com.br/bxDUX>.

Oliveira, M. J. da C. (2012). Comunicação organizacional e comunicação pública. In H. Matos (Org.), *Comunicação pública: interlocuções, interlocutores e perspectivas* (pp. 13-29). São Paulo: ECA/USP.

Oliveira, M. J. da C. (2004). Comunicação pública e os setores não estatais. In _____. *Comunicação pública* (pp. 187-201). Campinas: Alínea.

Piovesan, F. (2024). *Direitos Humanos e o Direito Constitucional Internacional* (22^a ed.). São Paulo: Saraiva.

Reis, K., & Santana, A. (2023). Acesso, acessibilidade e comunicação pública organizacional: uma relação desafiadora no IFBA. *Enepcp*.

Richers, R. (1994). Objetivos como razão de ser da empresa. *Revista de administração de empresas*, 34, 50-62.

Rodrigues, M. M. A. (2010). *Políticas Públicas*. São Paulo: Publifolha.

Rothberg, D., & Liberato, F. (2013). Comunicação pública, transparência e políticas públicas: avaliação de informações em portais brasileiros de governo.

de Santana Porte, M., Trindade Rocha, J. D., & Augusto Pereira, C. (2022). Barreiras de Acessibilidade para Pessoas com Deficiência no Ensino Superior. *Administração Pública E Gestão Social*, 14(4).

Salamon, L. (2002). *The tools of government: a guide to the new governance*. Oxford University Press.

Sampieri, R. H., Collado, C. H., & Lucio, P. B. (2006). *Metodologia de Pesquisa* (3^a ed.). São Paulo: McGraw-Hill.

Secchi, L. (2016). *Análise de políticas públicas: diagnóstico de problemas, recomendação de soluções*. São Paulo: Cengage Learning.

Silva, R. L. D., & Rue, L. A. D. L. (2015). A acessibilidade nos sites do Poder Executivo estadual à luz dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência. *Revista de Administração Pública*, 49(2), 315-336.

Simão, J. B., & Rodrigues, G. (2005). Acessibilidade às informações públicas: uma avaliação do portal de serviços e informações do governo federal. *Ciência da Informação*, 34, 81-92.

Soares, H. P., Ferreira, S. B. L., & Monte, L. C. (2009). O Selo Não Garante a Acessibilidade. *Internativa Artigos e Negócios*.

Souza, C. (2006). Políticas públicas: uma revisão da literatura. *Sociologias*, 20-45.

Souza, J. S. D. (2019). Acessibilidade e inclusão: uma análise das edificações públicas federais de Santana do Livramento a partir do Estatuto das Pessoas com Deficiência. Trabalho de conclusão apresentado ao curso de Gestão Pública. Santana do Livramento: Unipampa. Disponível em: <https://dspace.unipampa.edu.br/bitstream/rii/4679/1/Jaqueline%20Santos%20de%20Souza%20-%202019.pdf>

Superior Tribunal de Justiça. Assessoria de Gestão Estratégica (AGE). Plano estratégico 2021-2026. Disponível em: <https://bdjur.stj.jus.br/jspui/handle/2011/172494> . Acesso em: 05 de março de 2025.

Superior Tribunal de Justiça. Gabinete da Presidência (GP). Resolução 15, de 22 de agosto de 2024. Disponível em: [Teixeira, E. C. \(2002\). O papel das políticas públicas no desenvolvimento local e na transformação da realidade. Salvador: AATR.](https://processo.stj.jus.br/processo/dj/documento/?seq_documento=43048146&data_pesquisa=23/08/2024&seq_publicacao=17107&versao=impressao#:~:text=STJ%20FGP%20n.-,15%20de%2022%20de%20agosto%20de%202024.,no%20par%C3%A1grafo%20C3%BA nico%20do%20art. Acesso em: 12 de março de 2025.</p></div><div data-bbox=)

Tull, D. S. & Haawkins, D. I. - Marketing Research, Meaning, Measurement and Method. Macmillan Publishing Co., Inc., London, 1976.

Weber, M. H. (2007). Na comunicação pública, a captura do voto. *Logos*, 27: Mídia e democracia, 14(2), 21-42

Yin RK. Estudo de caso: planejamento e métodos. 4^a ed. Porto Alegre (RS): Bookman; 2010.

Apêndice A - Convite via e-mail às Chefias da Amostra para a participação na Entrevista Semiestruturada

Estou conduzindo uma pesquisa que está sendo realizada como parte do Mestrado Profissional em Governança e Inovação em Políticas Públicas, oferecido pelo Superior Tribunal de Justiça (STJ) em parceria com a Universidade de Brasília (UnB).

O objetivo do estudo é a realização de uma análise crítica sobre a comunicação pública do STJ em relação às suas políticas de acessibilidade com vistas à contribuição para o aprimoramento da divulgação e, conseqüentemente, do acesso a essas iniciativas pelas pessoas com deficiência.

A solicitação de marcação de entrevista visa a busca de dados sobre a existência de mecanismo de aferição do uso das PcD (números de pessoas atendidas) desses serviços e instrumentos. Os resultados serão fundamentais para o sucesso deste estudo, pois fornecerá informações para posteriores entrevistas abertas em Coordenações que abordem a temática.

Os resultados obtidos poderão servir de base para revisão dos normativos que regulamentam os instrumentos de acessibilidade nesta Corte Superior, bem como criar possíveis melhorias no processo comunicacional do Tribunal com o público-alvo dessas ações públicas.

Apêndice B - Termo de Consentimento e Livre Esclarecido nominalmente enviado ao titular da Chefia da Amostra acerca da Entrevista Semiestruturada

Concordo em participar do estudo que tem como pesquisadora responsável a aluna Priscila Moreira Carvalho Costa Ramos, sob a orientação da professora Dra. Beatriz Fátima Morgan e coorientação do professor Dr. Daniel Pitangueira de Avelino.

A presente pesquisa integra o Trabalho de Conclusão de Curso (TCC) do Mestrado Profissional em Governança e Inovação em Políticas Públicas, realizado em parceria com a Universidade de Brasília (UnB) e tem como título "Instrumentos de acessibilidade no Superior Tribunal de Justiça: Análise sobre a Comunicação Pública para pessoas com deficiência".

Tenho ciência de que minha participação consiste na realização de entrevista semiestruturada via aplicativo Teams que será gravada e transcrita. Entendo que esse estudo possui finalidade de pesquisa acadêmica, que os dados obtidos serão divulgados para fins de pesquisa científica e publicados no seu trabalho.

A aluna providenciará uma cópia da transcrição da entrevista para meu conhecimento. Além disso, sei que posso abandonar minha participação na pesquisa quando quiser e que não receberei nenhum pagamento por esta participação.

Em qualquer etapa do estudo, terei acesso à pesquisadora responsável para esclarecimentos de eventuais dúvidas, pelo e-mail: ...@stj.jus.br ou ...@gmail.com e pelo WhatsApp (61) ...-....

Nenhuma identificação pessoal será associada aos dados coletados no relato final dos resultados.

Apêndice C - Roteiro da Entrevista Semiestruturada às Chefias da Amostra

Realizo a leitura do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) em ambiente virtual e solicito, ao final, o aceite dos(as) senhores(as) participantes desta entrevista para fins de validade acadêmica de seu conteúdo para a minha pesquisa.

Leitura do Apêndice 2.

Iniciaremos a entrevista semiestruturada composta por perguntas pré-formuladas mais também com espaço livre e aberto a suas intervenções e contribuições com o objetivo de coletar informações sobre a percepção de cada unidade organizacional selecionada na amostra da pesquisa.

A unidade ora entrevistada é (menção da unidade administrativa do Tribunal selecionada da amostra).

1. Por gentileza, poderia informar a sua ocupação atual no órgão público objeto de estudo de caso na presente pesquisa Superior Tribunal de Justiça e há quanto tempo encontra-se lotado(a) em mencionada função?
2. Qual foi o 1º primeiro instrumento de acessibilidade que foi implementado em sua unidade organizacional? Teria como disponibilizar um levantamento cronológico de cada instrumento implementado?
3. De onde se originou esta demanda, de onde partiu a provocação?
4. Antes da implementação desta ação pública institucional, houve a procura de pessoas com deficiência pelos serviços oferecidos por sua área?
5. Quais foram os meios utilizados de comunicação pública quando da implementação do instrumento público de promoção da acessibilidade (recursos, serviços, práticas e iniciativas) ao cidadão PcD (qual o meio de diálogo entre o STJ e a sociedade, em especial às PcD sobre a existência deste instrumento (recursos, serviços, práticas e iniciativas)?
6. Houve uma participação/engajamento da PcD na utilização/acesso a esses instrumentos de acessibilidade implementados pelo Tribunal (frequência/constância)?
7. Existe alguma forma de se registrar o acesso/utilização de PcD desses instrumentos públicos de acessibilidade em sua unidade?
8. Como chefe de sua unidade administrativa dentro do STJ, existiria uma lacuna potencial entre a utilização dos serviços de acessibilidade oferecidos pelo STJ e a comunicação pública realizada às PcD sobre a existência desses recursos, serviços, práticas e iniciativas no âmbito do Tribunal?
9. Em caso negativo/negativo, existiriam possíveis contribuições no processo de comunicação pública a serem aprimoradas pelo STJ visando um maior conhecimento, engajamento, participação e/ou utilização de PcD dos instrumentos de acessibilidade disponibilizados pelo Tribunal a esta parcela da sociedade?

Apêndice D - Linha Cronológica dos instrumentos de acessibilidade implementados no Superior Tribunal de Justiça de 2004 a 2024

Ano	Instrumentos de acessibilidade implementados no Superior Tribunal de Justiça
2004	<ul style="list-style-type: none"> - É instituído o Ato nº 41 que altera os artigos 9º e 12 do Ato nº 39, de 27.03.2003, (que dispõe sobre a realização de estágios para estudantes no âmbito do STJ), cujo parágrafo único, do artigo 9º, descreve que “serão reservadas cinco por cento das bolsas de estágio a estudantes portadores de necessidades especiais.” - Inicia-se o projeto de acessibilidade nas salas de julgamento para que os advogados com deficiência possam realizar as sustentações orais, cuja referência legal é o Decreto nº 5.296/2004, que reforça a importância da acessibilidade em projetos arquitetônicos e urbanísticos, acesso à comunicação e informação. - As ações de acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência começam a ser desenvolvidas pela Diretoria-Geral do órgão.
2005	<ul style="list-style-type: none"> - O STJ firma um Acordo de Cooperação Técnica com a então Secretaria Especial de Direitos Humanos (Acordo de Cooperação Técnica nº 2/2005) e realiza uma série de palestras e eventos que visam capacitar o tribunal para lidar com a temática da acessibilidade e inclusão social.
2006	<ul style="list-style-type: none"> - Passa a vigorar a Resolução nº 2/2005, que dá prioridade à pessoa com deficiência física nos processos em que é parte na causa. São feitas identificações com etiquetas azuis para que todos soubessem que ali estava um processo de atendimento prioritário. - Realizou-se obras arquitetônicas para adaptar sua estrutura física às PcD. - Introduziu-se a tradução e interpretação simultânea em LIBRAS em palestras com a presença de autoridades públicas e nas sessões de Ministros do STJ.
2007	<ul style="list-style-type: none"> - O STJ disputa o 4º Prêmio Nacional de Comunicação & Justiça com a campanha interna “Contrate um estagiário especial”.
2009	<ul style="list-style-type: none"> - O Tribunal edita a Súmula 377 que dispõe que a “visão monocular é razão para concorrer em vaga de deficiente”. - Inicia-se o processo de digitalização e são contratadas mais de 300 pessoas com deficiência auditiva para realização deste serviço.
2011	<ul style="list-style-type: none"> - Os assuntos relativos à acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida passam a ser conduzidos pela Secretaria de Serviços Integrados de Saúde (SIS) do órgão. - Várias iniciativas de inclusão se fazem presentes, dentre elas o contrato de auxiliar de serviços administrativos realizados por pessoas com Síndrome de Down nas portarias dos prédios.
2012	Dois atletas paralímpicos são convidados para compartilhar suas histórias de superação: duas pessoas sem deficiência que, após acidentes distintos, se tornaram pessoas com deficiência e, posteriormente, atletas paralímpicos.
2014	<ul style="list-style-type: none"> - É instituído o Programa Semear Inclusão (Portaria nº 118/2014), composto por diversos projetos específicos, com prazos previamente acordados. - É constituída uma Comissão, com equipe multidisciplinar, composta de pessoas com e sem deficiência, de diversas áreas e a Ministra Nancy Andrighi preside todo o trabalho.
2015	<ul style="list-style-type: none"> - Institui-se a Política de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Instrução Normativa nº 21/2015). - Celebrou-se o Dia Internacional da Pessoa com Deficiência nas dependências do Tribunal, culminando com a publicação da Resolução do CNJ nº 230/2016 na qual integralizou num único documento diversas legislações anteriores direcionadas ao Poder Judiciário no tocante à garantia da Lei Brasileira de Inclusão.
2016	<ul style="list-style-type: none"> - As questões sobre acessibilidade e inclusão passa a ser gerida pela Assessoria de Gestão Socioambiental.
2017	<ul style="list-style-type: none"> - Por meio do Programa Brigada em Libras, o STJ firma a exigência contratual para a admissão de colaboradores para os postos de Bombeiro Civil Líder e para um dos postos de Bombeiro Civil, profissionais com certificado de curso de formação básica em Libras, com no mínimo 60 horas. - É assinado o Acordo de Cooperação Técnica nº 2 com o Tribunal de Contas da União (TCU), a Câmara dos Deputados (CD), o Senado Federal (SF), o Supremo Tribunal Federal

	(STF), o Tribunal Superior do Trabalho (TST) e o Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT), com o objetivo de promover o intercâmbio de informações, experiências, tecnologias e logísticas no âmbito da acessibilidade e da inclusão social da pessoa com deficiência.
2018	<ul style="list-style-type: none"> - O trabalho de acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência é desvinculado da Assessoria de Gestão Socioambiental e a unidade administrativa “Comissão de Acessibilidade e Inclusão” (CAI) é criada pela Resolução nº 10, vinculada ao Gabinete do Secretário-Geral da Presidência. A Ministra Nancy Andrichi é designada Presidente da Comissão (Portaria nº 337) e uma equipe, com enfoque multidisciplinar é formada. - São elaborados os Projetos de Acessibilidade Tecnológica, de Acessibilidade Funcional e do Selo de Acessibilidade e Inclusão do STJ.
2019	<ul style="list-style-type: none"> - O Projeto Selo de Acessibilidade e Inclusão do é instituído pela Instrução Normativa nº 13, com o objetivo de gerar acessibilidade nos produtos, serviços e ambientes físicos e virtuais em cada unidade que compõe a estrutura orgânica do Tribunal. - A Comissão de Acessibilidade e Inclusão promove o 1º Encontro Nacional de Acessibilidade e Inclusão (ENAI) com mais de 280 participantes de diversas instituições do Poder Judiciário e instituições da Rede de Acessibilidade, com o objetivo de estimular a implementação de práticas convergentes à legislação que dispõe sobre o tema de acessibilidade e inclusão em nível nacional. - É publicada a Instrução Normativa nº 19 que disciplina a acessibilidade do advogado com deficiência ou com mobilidade reduzida nas salas de julgamento do Superior Tribunal de Justiça.
2020	<ul style="list-style-type: none"> - Com a pandemia da COVID-19, o STJ viabiliza a tradução de Libras nas sessões de julgamento por vídeoconferência. - Uma parceria com a Escola Nacional de Formação de Magistrados – ENFAM é celebrada, para inclusão de conteúdos de acessibilidade e inclusão da pessoa com deficiência nos treinamentos de Magistrados. - É incluída uma opção para identificação de advogado com deficiência no site do STJ, para prioridade da sustentação oral nas sessões de julgamento presencial e/ou videoconferência. - Em parceria com o Governo do Distrito Federal, é realizada a alteração do local do ponto de ônibus para a frente do STJ, gerando acessibilidade aos cidadãos que utilizam transporte público. - A ferramenta VLibras é disponibilizada na página da internet do STJ, proporcionando a tradução de conteúdos digitais para Libras.
2021	<ul style="list-style-type: none"> - A ACI promove as ações “Empatia e Cultura de Paz: em Época de Transição”, “Empatia e Resoluções de Conflitos” e “Empatia e Valorização da Diversidade”, destinadas à promoção da empatia nas relações de trabalho e à causa das pessoas com deficiência. - Foram realizadas obras para gerar acessibilidade na entrada do Tribunal, na área dos caixas eletrônicos, nas saídas de emergência do restaurante <i>self service</i>, nas salas de julgamento e no auditório externo do órgão.
2022	<ul style="list-style-type: none"> - A ACI em parceria com o Centro de Formação e Gestão Judiciária (CEFOR), lança as ações educativas Empatia e Comunicação, Empatia e Preconceito e Empatia e Relações Interpessoais e ao Curso de Direito dos Servidores com deficiência. - A ACI passa a ser vinculada ao Gabinete do Diretor-Geral (Resolução STJ/GP nº 21/2022). - Novas cabines de Libras são instaladas. - Adquire-se três unidades de óculos de visão artificial OrCam MyEye 2.0 para auxiliar a rotina de pessoas com deficiência. Dois óculos são destinados a servidores do Tribunal com deficiência visual e a terceira unidade permanece na Biblioteca Ministro Oscar Saraiva, à disposição da Seção de Atendimento e Apoio ao Advogado. - A Acessibilidade é definida como um valor institucional na última <i>Reunião de Análise Estratégica</i> do ano.
2023	- A Resolução STJ/GP nº 9/2023 define a Comissão de Acessibilidade e Inclusão (ACI) como Coordenadoria de Acessibilidade e Inclusão.

	<ul style="list-style-type: none"> - A Coordenadoria de Acessibilidade e Inclusão conquista o Prêmio Radar da Estratégia PRATA, referente aos resultados alcançados pela unidade no alinhamento estratégico de 2022. - Inaugura-se a Sala Acessível no Balcão Virtual para atender usuários com deficiência. - O Tribunal lança uma consulta pública para a nova política de acessibilidade e inclusão e conta com um total de 1.690 participantes. - A Ouvidoria do STJ inaugura o Atendimento em Libras. - O Projeto responsável pela criação do Balcão Virtual Acessível do STJ recebe prêmio de melhores práticas no concurso Prêmio Inova STJ 2023. - O projeto " Acessibilidade: valor de dentro para fora, é o Balcão Virtual Acessível do STJ" conquista o primeiro lugar do Prêmio Nacional de Comunicação e Justiça 2023 na categoria <u>Mídia Digital</u>.
2024	<ul style="list-style-type: none"> - A Coordenadoria de Acessibilidade e Inclusão conquista o Prêmio Radar da Estratégia OURO, referente aos resultados alcançados pela unidade no alinhamento estratégico de 2023. - O Ministro Sérgio Luíz Kukina é designado Presidente do Comitê Gestor de Acessibilidade e Inclusão (Portaria/GP nº 525/2024). - O Tribunal adota ferramentas digitais de identificação de prioridade de julgamento para PcD. - A Instrução Normativa nº 21/2024 é publicada e apresenta a nova Política de Acessibilidade e Inclusão das pessoas com deficiência e/ou com mobilidade reduzida no âmbito do STJ. - A Portaria STJ/GDG nº 965 de 4 de novembro de 2024 institui o grupo de trabalho destinado à elaboração de plano de ação para implementação dos normativos de acessibilidade tecnológica e comunicacional no âmbito do STJ.

Fonte: adaptado da intranet do STJ