

**ESCOLA TÉCNICA ESTADUAL DE MAUÁ**

ISABELLA BOARO DIAS  
ISABELLA REIS DO NASCIMENTO  
KETHELLEN DOS SANTOS SENA  
LETICIA DE CARVALHO VICENTE  
MARIANA CARDINHO POSTIGO MARCOS

**CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA O ATENDIMENTO DE  
PCD'S**

Mauá – SP  
Dezembro/2024

**ISABELLA BOARO DIAS**  
**ISABELLA REIS DO NASCIMENTO**  
**KETHELLEEN DOS SANTOS SENA**  
**LETICIA DE CARVALHO VICENTE**  
**MARIANA CARDINHO POSTIGO MARCOS**

**CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA O ATENDIMENTO DE  
PCD'S**

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado a Escola Técnica Estadual de  
Mauá como requisito para a obtenção do  
título de técnico em Administração.

Orientadora do projeto: Prof.<sup>a</sup> Ma. Cláudia  
Emanoela Bonfim

Mauá – SP  
Dezembro/2024

ISABELLA BOARO DIAS  
ISABELLA REIS DO NASCIMENTO  
KETHELLEEN DOS SANTOS SENA  
LETICIA DE CARVALHO VICENTE  
MARIANA CARDINHO POSTIGO MARCOS

CAPACITAÇÃO DOS SERVIDORES PÚBLICOS PARA O ATENDIMENTO DE  
PCD'S

Trabalho de conclusão de curso  
apresentado a Escola Técnica Estadual de  
Mauá como requisito para a obtenção do  
título de técnico em Administração.

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado e aprovado em: 03/12/2024.

Banca examinadora:

---

Profª. Ma. Cláudia Emanoela Bonfim, ETEC de Mauá – Orientadora

---

Prof. (Título) Nome do Professor, ETEC de Mauá – Avaliador

---

Prof. (Título) Nome do Professor, ETEC de Mauá – Avaliador

Dedicamos este trabalho para todas as pessoas com deficiência que se sentem invisíveis.

Agradecemos à orientadora Prof.<sup>a</sup> Ma. Cláudia Emanoela Bonfim pelo auxílio e incentivo na execução e conclusão do trabalho. Também expressamos gratidão às pessoas que nos concederam entrevistas, permitindo o aprofundamento das discussões de nossa pesquisa.

“Não basta que todos sejam iguais perante a lei. É preciso que a lei seja igual perante todos”.

SALVADOR ALLENDE (s.d.)

## RESUMO

Este trabalho foi desenvolvido com base em um estudo que investiga se os servidores públicos estão suficientemente qualificados para atender pessoas com deficiência. Inicialmente, foi realizada uma pesquisa para esclarecer termos fundamentais que sustentam a proposta. Assim, abordam-se conceitos como administração pública, qualidade do atendimento no setor público e uma descrição dos principais tipos de deficiência — física, mental, intelectual, sensorial e múltipla. Ademais, o trabalho discute temas como acessibilidade, atendimento prioritário e as discriminações enfrentadas por pessoas com deficiência. Com essa base teórica, foram realizadas entrevistas com servidores públicos e pessoas com deficiência, revelando, pela análise dos dados, que há falta de preparo dos funcionários para oferecer um atendimento de qualidade, o que prejudica o acesso dessas pessoas aos serviços públicos. Para enfrentar essa questão, foi proposto um plano de capacitação aliado a um programa de reciclagem, a ser incorporado ao plano de carreira dos servidores, esperando-se como resultado aprimorar o atendimento, promover um ambiente público mais inclusivo e garantir às pessoas com deficiência o direito a um serviço adequado. Assim, o estudo conclui que a devida capacitação não apenas melhora o atendimento, mas também contribui para a autonomia e a eficiência das interações entre servidores públicos e pessoas com deficiência. Além disso, ressalta a importância de se preencher a lacuna existente na administração pública quanto ao preparo dos profissionais, evidenciando o impacto positivo que o plano de capacitação pode gerar na qualidade de vida e bem-estar das PcD's. O trabalho também abre caminhos para futuras discussões sobre acessibilidade no atendimento online e no setor privado, áreas que podem ser exploradas em pesquisas futuras.

Palavras-chave: Capacitação. Deficiência. Servidor Público. Acessibilidade.

## **ABSTRACT**

This work was developed based on a study that investigates whether public servants are sufficiently qualified to serve people with disabilities. Initially, research was carried out to clarify fundamental terms that support the proposal. Thus, concepts such as public administration, quality of care in the public sector and a description of the main types of disabilities — physical, mental, intellectual, sensory and multiple — are covered. Furthermore, the work discusses topics such as accessibility, priority service and discrimination faced by people with disabilities. With this theoretical basis, interviews were carried out with public servants and people with disabilities, revealing, through data analysis, that there is a lack of preparation of employees to offer quality service, which hinders these people's access to public services. To address this issue, a training plan combined with a recycling program was proposed, to be incorporated into the civil servants' career plan, aiming to improve service, promoting a more inclusive public environment and guaranteeing people with disabilities the right to adequate service. Thus, the study concludes that proper training not only improves service but also contributes to the autonomy and efficiency of interactions between public servants and people with disabilities. Furthermore, it highlights the importance of filling the gap in public administration regarding the preparation of professionals, highlighting the positive impact that the training plan can have on the quality of life and well-being of PwDs. Finally, the research opens avenues for future studies on accessibility in online services and the private sector.

Key words: Training. Deficiency. Public Server. Accessibility.

## LISTA DE FIGURAS

Figura 2.1 – Descrição dos princípios da administração pública.....	19
Figura 5.1 – Plano de capacitação aplicado ao plano de carreira.....	45

## LISTA DE QUADROS

Quadro 5.1 – Módulos 1,2 e 3 do curso.....	40
Quadro 5.2 – Módulo 4 - Área da saúde.....	41
Quadro 5.3 – Módulo 4 - Área de segurança.....	42
Quadro 5.4 – Módulo 4 - Área da educação.....	42
Quadro 5.5 – Módulo 4 - Outros setores administrativos.....	43
Quadro 5.6 – Treinamento de reciclagem.....	44

## **LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS**

AAIDD	Association on Intellectual and Developmental Disabilities
ABNT	Associação Brasileira de Normas Técnicas
CDC	Centro de Controle e Prevenção de Doenças
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LGPD	Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais
Libras	Língua Brasileira de Sinais
OMS	Organização Mundial da Saúde
OPAS	Organização Pan-Americana de Saúde
PcD	Pessoa com Deficiência
PNAD	Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios Continua
TCLE	Termo de Consentimento Livre e Esclarecido
TEA	Transtorno do Espectro Autista

## SUMÁRIO

<b>1. INTRODUÇÃO .....</b>	<b>14</b>
1.1 Pergunta norteadora .....	14
1.2 Hipóteses.....	14
1.3 Justificativa .....	15
1.4 Objetivo geral .....	15
1.5 Objetivos específicos .....	15
1.6 Metodologia .....	16
1.7 Estrutura do trabalho.....	16
<b>2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA .....</b>	<b>18</b>
2.1 Administração.....	18
2.2 Administração pública .....	18
2.3 Conceito de atendimento .....	19
2.3.1 Tipos de atendimento.....	20
2.3.2 Conceito de Qualidade.....	21
2.3.3 Qualidade do atendimento no setor público.....	21
2.4 Conceito de deficiência .....	22
2.5 Tipos de deficiência.....	23
2.5.1 Deficiência física .....	23
2.5.2 Deficiência mental.....	23
2.5.3 Deficiência intelectual .....	24
2.5.4 Deficiência sensorial .....	24
2.5.5 Deficiência múltipla .....	24
2.6 Acessibilidade.....	24
2.6.1 Atendimento prioritário .....	25
2.6.2 Barreiras .....	25
2.6.3 Conceito de discriminação.....	26
2.6.4 Acesso à informação e à comunicação.....	26
2.6.5 Tecnologia Assistiva .....	27
2.6.6 Ciência e Tecnologia.....	27
<b>3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS .....</b>	<b>28</b>
3.1 Tipo de pesquisa .....	28
3.2 Local de aplicação.....	28

3.3 Participantes.....	28
3.4 Instrumentos.....	29
3.5 Procedimentos.....	29
3.6 Questões éticas.....	29
<b>4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS .....</b>	<b>31</b>
4.1 Análise de dados das entrevistas com os servidores públicos .....	31
4.2 Discussão dos dados das entrevistas com os servidores públicos.....	33
4.3 Análise de dados das entrevistas com as pessoas com deficiência.....	35
4.4 Discussão dos dados das entrevistas com as pessoas com deficiência .....	37
<b>5. DESENVOLVIMENTO .....</b>	<b>39</b>
5.1 Plano de Capacitação .....	39
5.2 Treinamento de reciclagem .....	43
5.3 Plano de carreira horizontal .....	44
5.4 Integração da capacitação ao plano de carreira .....	44
5.5. Resultados esperados .....	45
<b>6. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....</b>	<b>46</b>
<b>REFERÊNCIAS.....</b>	<b>48</b>
<b>APÊNDICES.....</b>	<b>54</b>
APÊNDICE A – Modelo de entrevista para os servidores públicos.....	54
APÊNDICE B – Modelo de entrevista para as pessoas com deficiência .....	56
APÊNDICE C - Termo de consentimento livre e esclarecido .....	58
APÊNDICE D – Entrevista com servidores públicos.....	60
APÊNDICE E – Entrevista com pessoas com deficiência .....	72

## **1. INTRODUÇÃO**

No presente trabalho propõe-se expor a importância da capacitação profissional dos colaboradores no atendimento ao público direcionado às pessoas com deficiência (PcD's) dentro da administração pública. Dessa forma, cabe conceituar algumas noções essenciais para o entendimento da pesquisa.

Primeiramente, pode-se pontuar que segundo o art. 2º da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, pessoas com deficiência são aquelas que possuem impedimentos de longo prazo, sejam físicos, mentais, intelectuais ou sensoriais, que podem, juntamente com várias barreiras, prejudicar sua participação íntegra e eficaz na sociedade.

A partir disso, é válido definir o termo acessibilidade, que, de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas - ABNT (2020), é a condição de alcance a espaços, serviços e instalações públicas ou privadas de forma autônoma e segura, sendo relacionados a quatro eixos principais: edificações; transporte; equipamentos e mobiliários; e sistemas de comunicação.

Sob essa perspectiva, tais conceitos citados anteriormente devem ser abordados no âmbito da administração pública, que conforme Bächtold (2012), é a área caracterizada por aplicar os quatro pilares da administração, planejar, organizar, dirigir e controlar, na gestão dos serviços públicos, seguindo a moral, as normas do direito e sempre visando o bem comum.

### **1.1 Pergunta norteadora**

Portanto, baseado no princípio de que a administração pública deve visar e promover o bem comum para todos os cidadãos, o estudo possui como problematização principal a questão de: como a capacitação dos funcionários públicos pode colaborar para um sistema de atendimento dos serviços públicos mais acessível e eficaz para as PcD's?

### **1.2 Hipóteses**

Os profissionais da área pública não possuem qualificação para atender pessoas com deficiência, gerando um serviço ineficaz, que ocasiona na insatisfação daqueles que serão atendidos.

A habilitação dos servidores permite que o serviço de atendimento ao público se torne mais produtivo e eficaz. Quando o funcionário está preparado para atender

as pessoas com deficiência, tal fator não se torna um empecilho durante a assistência. Desse modo, permite-se que o serviço seja tão rápido quanto ao destinado às pessoas sem deficiência na administração pública.

A capacitação dos funcionários públicos pode gerar um sentimento de maior inclusão às pessoas com deficiência nos atendimentos da administração pública, ao permitir uma comunicação mais eficiente e acolhedora, fazendo com que o indivíduo se sinta confortável durante o processo de assistência, promovendo um ambiente mais respeitoso e inclusivo.

### **1.3 Justificativa**

De acordo com dados do IBGE, coletados pela Pesquisa Nacional de Amostra de Domicílios Contínua (PNAD Contínua) de 2022, 18,6 milhões de pessoas, com idade igual ou superior a 2 anos, possuem algum tipo de deficiência no Brasil. Com base na informação, vê-se a necessidade de incluir as pessoas com deficiência em todas as áreas, inclusive na administração pública. Sendo assim, é necessária a capacitação dos servidores públicos, através de um curso especializante, englobando atitudes e terminologias adequadas, atendimento prioritário e o uso da Língua Brasileira de Sinais (Libras) no atendimento para viabilizar o acesso aos serviços do setor público às PcD's, concretizando o objetivo de ser acessível a todos.

Tal pesquisa, promove uma nova visão de acessibilidade ligada não somente à infraestrutura, mas também ao processo comunicativo. Além disso, permite a busca por serviços públicos de forma autônoma pelas PcD's, não exigindo um intérprete ou interlocutor mediando a ação, gerando a possibilidade de tornar o atendimento público mais efetivo.

### **1.4 Objetivo geral**

Analisar como a qualificação dos servidores públicos promove atendimentos mais inclusivos às PcD's na administração pública brasileira.

### **1.5 Objetivos específicos**

Investigar os conceitos da administração pública relacionados ao atendimento.

Identificar e explicar os diferentes tipos de deficiência presentes na população brasileira.

Explorar o conceito de acessibilidade, compreendendo suas barreiras e seus meios de aplicação.

Identificar as principais dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência no acesso ao serviço público.

Investigar como a ausência de capacitação dos funcionários públicos reflete nos impedimentos destinados a esses indivíduos.

Propor um plano para qualificar e aprimorar o atendimento dos profissionais públicos, destinando a preparação ao suporte de PcD's.

### **1.6 Metodologia**

Este trabalho será executado a partir de uma pesquisa exploratória, com a utilização de um levantamento bibliográfico, através de livros, documentos, legislações, entre outros, e de uma pesquisa qualitativa, por meio de entrevistas com servidores públicos e pessoas com deficiência que acessam os serviços públicos.

### **1.7 Estrutura do trabalho**

No segundo capítulo do trabalho, visando reunir conceitos e outras pesquisas já produzidas que contribuam para a compreensão e elaboração do tema proposto, serão investigadas as diferentes abordagens de atendimento na administração pública e os meios em que elas são aplicadas. Ademais, ocorrerá a identificação dos diferentes tipos de deficiência, bem como a explicação de suas características e especificidades.

A partir disso, também será examinado o conceito de acessibilidade, além dos seus diferentes tipos de aplicação, exibindo assim como tais aspectos indispensáveis podem contribuir para a aplicação eficiente de um atendimento mais inclusivo para as PcD's.

No terceiro capítulo, buscando explicar os meios para realização do trabalho, será elaborado o detalhamento sobre as etapas das pesquisas exploratória e qualitativa.

No quarto capítulo, por meio de entrevistas, será realizada a identificação dos principais impedimentos que se destacam no cotidiano do acesso de pessoas com deficiência aos atendimentos públicos, buscando compreender assim suas causas e consequências. Além disso, ocorrerá a investigação de como a ausência de capacitação dos funcionários públicos prejudica a produtividade dos atendimentos direcionados às PcD's.

Por fim, no quinto capítulo, com base nas pesquisas realizadas na fundamentação teórica e nas análises das entrevistas, haverá a elaboração de um

plano de qualificação, visando aprimorar o atendimento dos trabalhadores públicos e garantir meios de atendimento mais acessíveis para às PcD's.

## **2. FUNDAMENTAÇÃO TEÓRICA**

No seguinte capítulo será realizada a reunião dos conceitos de administração e administração pública, bem como o detalhamento sobre as diferentes abordagens do atendimento. Além disso, será apresentada a definição de deficiência e seus tipos, aprofundando o conceito de acessibilidade e suas diferentes formas de execução.

### **2.1 Administração**

De acordo com Lacombe (2015), as diferentes mudanças que ocorreram nas corporações durante e após o período da Revolução Industrial, como as sucedidas transformações dos meios e modos de produção, tornaram as organizações ao redor do globo mais complexas, devido a suas expansões de mercado e conseqüentemente a necessidade do aumento da produtividade.

No entanto, conforme Chiavenato (2007) apesar das organizações terem começado a caracterizar-se dessa forma no século XVIII, foi apenas do final do século XIX e início do século XX que foram realizados estudos preocupados em analisar e aprimorar os resultados obtidos nas empresas, permitindo que desse modo a administração alcançasse uma posição de caráter científico.

Segundo Lacombe (2015), tais estudos tiveram início com a teoria da Escola da Administração Científica, de Frederick Winslow Taylor, e que se estendem até os dias atuais pontuando a administração como um fator necessário para o sucesso das empresas, promovendo os objetivos das instituições por meio do planejamento, da organização, da direção e do controle dos empenhos de todas as áreas.

Em conformidade com Chiavenato (2007), com base nesses fatores, a administração pode ser definida como uma ciência, devido às teorias e aos conhecimentos científicos construídos acerca dela ao longo das décadas; como uma arte, dado a intuição e sensibilidade requerida; e como uma técnica, em virtude da utilização de ferramentas concretas e conceituais para sua aplicação.

### **2.2 Administração pública**

Conforme Alexandrino e Paulo (2005, apud Chaves e Albuquerque, 2019), a administração pública refere-se a uma peça fundamental para a realização dos propósitos estatais, já que é formada por um conjunto de órgãos e entidades, o qual é responsável por efetuar a gestão pública.

Segundo Paludo (2010), há duas relações da qual a administração pública é dividida: a ciência jurídica e a ciência administrativa.

Na ciência jurídica, a administração pública segue um rumo às atividades desenvolvidas pelo público efetuando a legalidade, com o fim de prestar serviços ao Estado e a sociedade, promovendo o bem comum.

Dentro da ciência administrativa, há a divisão em administração direta e indireta, e ambas são aplicadas nos três níveis de governo: Federal, Estadual e Municipal.

A administração direta é responsável por exercer o poder de maneira centralizada e é representada pela União, os estados, o Distrito Federal e os municípios. Já a administração indireta é definida por entes com personalidade jurídica própria, correspondendo às Autarquias, Fundações públicas, Empresas Públicas e Sociedades de Economia Mista.

Ademais, o princípio da administração pública é acentuado de acordo com o artigo 37 da Constituição Federal de 1988, no qual determina que o regime deve ser seguido para garantir um bom desempenho das atividades de interesse público. Os principais regulamentos da área são a legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência, apresentados na imagem a seguir:

**Figura 2.1: Descrição dos princípios da administração pública**



Fonte: **Administração pública e seus conceitos - O Administrador**. Disponível em: <<https://oadministrador.com/administracao-publica-e-seus-conceitos/>>. Acesso em: 4 jun. 2024.

### 2.3 Conceito de atendimento

Conforme o dicionário Infopédia (2024):

Atendimento é definido pelo ato ou efeito de atender, satisfazer pedido ou solicitação; forma como são tratados os clientes de um estabelecimento comercial, os utentes de um serviço, ou ainda, seção de um estabelecimento onde se recebe e assiste o público.

Para Tani (2018), a definição de atendimento baseia-se em prestar auxílio e acudir alguém que possui uma necessidade, procurando atender suas dificuldades e guiá-lo de forma que encontre uma solução para seus problemas.

Além disso, Tani (2018) ainda explica que para a realização de um atendimento de qualidade, que traga soluções reais para a necessidade do público, é necessário que ambos os lados facilitem a comunicação e o suporte. O atendente colabora ao executar algumas habilidades, competências e técnicas que o ajude a realizar suas funções da melhor maneira possível. Algumas dessas características incluem: calma, paciência, empatia, escuta ativa e compressão acerca do que o consumidor necessita, o deixando à vontade para expor e detalhar sua situação. Já que só entendendo melhor os detalhes o funcionário consegue tomar alguma providência.

Sendo assim, é função do cliente, durante o atendimento, trazer o máximo de detalhes possível sobre seu problema em busca de uma solução. Nesse contexto, cabe ao atendente fornecer o suporte necessário, evitando assim a frustração do cliente e possíveis desgastes para ambas as partes.

### **2.3.1 Tipos de atendimento**

Existem diversas maneiras de realizar um atendimento em uma instituição ou organização. Para Tani (2018, apud SANTOS et al, 2021), os tipos de atendimento ao cliente podem ser realizados por:

- **Atendimento Telefônico:** É feito pelo telemarketing e pode ser classificado como ativo ou passivo. No atendimento ativo, os colaboradores realizam chamadas para os clientes com o objetivo de fornecer informações. Já no atendimento passivo, os colaboradores recebem ligações dos clientes e, com base nas informações recebidas, os auxiliam na resolução do problema.
- **Atendimento Presencial:** Nesta modalidade, os clientes dirigem-se pessoalmente à empresa em busca de assistência. Durante essa visita, podem estar acompanhados ou não.
- **Atendimento por E-mail:** Os clientes enviam suas dúvidas e dificuldades através de mensagens de e-mail e aguardam uma resposta por esse canal de comunicação.

- Atendimento via Chat: Os clientes tiram suas dúvidas de maneira instantânea através de um sistema eletrônico formal de bate-papo. Nesse modelo, é essencial que os profissionais encarregados dessa atividade possuam conhecimento técnico, domínio da norma culta da língua portuguesa e habilidades de digitação.

Percebe-se então, que existe um leque bem variado no que diz respeito aos tipos de atendimento, possibilitando diversas opções para que as empresas se conectem aos seus clientes (CRESTANI, 2020).

### **2.3.2 Conceito de Qualidade**

Há diversas maneiras de conceituar a qualidade. Alguns a determinam pela aparência, eficiência, rapidez, presteza, grau de satisfação etc. (Mendonça, 2019). A NBR ISO 9000 define que qualidade dos serviços prestados por uma organização é estabelecida a partir da capacidade de satisfazer os clientes. Sendo assim, a qualidade de um produto e/ou serviço não depende somente se sua função foi desempenhada corretamente, mas também se trouxe benefício e valor para o cliente.

Em virtude disso, Kotler (2000, apud Costa et al, 2015) diz que "Qualidade é a totalidade dos atributos e características de um produto ou serviço que afetam sua capacidade de satisfazer necessidades declaradas ou implícitas". Com base nas concepções, é perceptível que, apesar das diversas formas de conceituar, em suma, todas elas se orientam à satisfação do cliente.

### **2.3.3 Qualidade do atendimento no setor público**

Conforme Mendonça (2019), é por meio do atendimento ao cidadão que a população tem a oportunidade de participar ativamente da gestão pública, opinando e interferindo sobre os serviços prestados pelo Estado.

Agregando na afirmação, Freitas (2019, apud Mendonça, 2019) defende que, por serem os principais responsáveis para o devido funcionamento dos serviços públicos, os usuários devem exigir um atendimento de qualidade, que, além de resolução, traga satisfação para si.

Nessa perspectiva, é dever das instituições públicas compreender e atender seus clientes internos e externos - que são os demais órgãos e entidades públicas, os servidores, e, exclusivamente, os cidadãos - destinatários da ação pública, estabelecendo técnicas que auxiliem na parceria com eles e sua satisfação com a

realização do serviço. (Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública, 1997).

Sobre o servidor público, Novaes et al (2015) garante que aquele que cumpre os princípios da lei, artigo 37 da Constituição Federal (legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência) oferece ao cidadão a ideia de um serviço de qualidade. Em adição, França et al (2021, apud Cardoso, 2022) explica que um atendimento de qualidade também varia com as expectativas de cada usuário, mas no geral consideram fatores como tempo, presteza, prazos, condições físico-ambientais, entre outros.

Ferreira (1997) apresenta algumas condições ambientais que podem prejudicar a qualidade do atendimento, são elas:

- Espaço;
- Luz;
- Ruído;
- Calor;

A partir do entendimento do conteúdo apresentado é visível que a qualidade do serviço de atendimento no setor público apresenta necessidades de mudanças imediatas, melhorando seus processos e serviços. (Mendonça 2019).

Para Ferreira (2006), durante a gestão dos serviços realizados, a população exige uma maior clareza, eficiência e vigência da administração pública. Também, parte significativa dos serviços públicos atuais não são bem avaliados pelos cidadãos. Eles são julgados como lentos, burocráticos e de má qualidade (Marx, 2018 apud Mendonça, 2019).

#### **2.4 Conceito de deficiência**

Existem duas formas de conceituar deficiência, uma com base nos conceitos medicinais e outra de cunho social.

Levando em conta a primeira forma, de acordo com Amiralian et al. (2000), deficiência caracteriza-se como a “perda ou anormalidade de estrutura ou função psicológica, fisiológica ou anatômica, temporária ou permanente”.

Quanto a visão social, pode-se definir o conceito de deficiência, conforme Santos (2008), como uma manifestação da diversidade humana, que exige uma adaptação social para tornar os ambientes acessíveis às diversidades corporais.

## **2.5 Tipos de deficiência**

Em concordância com art. 2º da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, enquadra-se como pessoa com deficiência a que possui impedimento de longo prazo englobando os de natureza física, mental, intelectual, sensorial, que associado com um ou mais entraves, é capaz de afetar a participação e condição de igualdade plenas do indivíduo na sociedade.

Com base na concepção, pode-se detalhar cada um dos tipos de deficiência e suas características:

### **2.5.1 Deficiência física**

Segundo o art. 2º do Decreto nº 11.063 de 04 de maio de 2022, determina-se como deficiência física aquela que acarreta o comprometimento da função física, por meio da alteração íntegra ou parcial de uma ou mais partes do corpo. Além disso, em conformidade com a Secretaria do Desenvolvimento Social e da Família do Governo do Estado do Paraná (s.d.), acrescenta-se que a perturbação da atribuição corporal pode englobar a mobilidade, coordenação geral e acometer também a fala, em diferentes graus.

Ademais, em segmento com a secretaria citada acima, tal tipo de deficiência pode-se manifestar, entre as mais comuns, sob a forma de paraplegia, monoplegia, tetraplegia, hemiplegia, ostomia, amputação ou ausência de membro, paralisia cerebral, nanismo, entre outros.

### **2.5.2 Deficiência mental**

Ainda de acordo com o art. 2º do Decreto nº 11.063 de 04 de maio de 2022, pode-se explicar deficiência mental como o exercício intelectual consideravelmente menor à média, levando em conta manifestações antes da maioridade e barreiras relacionadas a dois ou mais segmentos de habilidades adaptativas. Tais capacidades podem abranger comunicação, cuidado pessoal, habilidades sociais, utilização de artifícios da comunidade, saúde e segurança, competências sociais, lazer, trabalho, entre outros.

Entretanto, conforme a Declaração de Montreal sobre a Deficiência Intelectual de 06 de outubro de 2004, aprovada pela Organização Mundial da Saúde (OMS), juntamente a Organização Pan-Americana de Saúde (OPAS), o termo deficiência mental passou a ser substituído por deficiência intelectual. Determinada mudança segundo Veltrone e Mendes (2013), além de tornar a nomenclatura menos pejorativa,

permite considerar as interferências sociais e culturais na construção de tal conceito e sua aplicação em diversas abordagens.

### **2.5.3 Deficiência intelectual**

Com base nas informações citadas anteriormente, o termo deficiência mental passou a ser substituído por deficiência intelectual. Sendo assim, a American Association on Intellectual and Developmental Disabilities – AAIDD define a deficiência intelectual por limitações significativas no funcionamento intelectual e no comportamento adaptativo, sendo essas limitações expressas em habilidades adaptativas conceituais, sociais e práticas. (Schalock et al, 2007 apud Xiaoyan Ke e Jing Liu, 2015).

### **2.5.4 Deficiência sensorial**

A deficiência sensorial engloba as deficiências auditiva e visual, ou seja, é aquela que está ligada à sensorialidade.

De acordo com o art. 5º do Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004, a deficiência auditiva é definida pela perda bilateral, parcial ou total de 41 decibéis ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz (hertz), 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz. Segundo Botechia (2024), a perda parcial da audição aborda pessoas com resíduo auditivo ou ensurdecidas; já a perda total da audição refere-se às pessoas surdas.

O mesmo decreto ainda define a deficiência visual como dividida em cegueira e baixa visão. Na cegueira, a acuidade visual é igual ou menor que 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. Na baixa visão, a acuidade visual é entre 0,3 e 0,05 no melhor olho, com a melhor correção óptica. A deficiência visual também pode englobar casos em que a somatória da medida do campo visual em ambos os olhos for igual ou menor que 60°, ou a ocorrência simultânea das condições descritas anteriormente.

### **2.5.5 Deficiência múltipla**

Em harmonia com o art. 5º do Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004, caracteriza-se como deficiência múltipla a associação entre duas ou mais deficiências.

## **2.6 Acessibilidade**

De acordo com o art. 3º da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, a acessibilidade é considerada uma possibilidade e condição de alcance visando a segurança e a autonomia para a utilização de espaços mobiliários, transporte, equipamentos

urbanos, edificações, informação e comunicação, sistemas e tecnologias, serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privado de uso coletivo, tanto na zona rural como na zona urbana, por pessoa com mobilidade reduzida ou com deficiência.

### **2.6.1 Atendimento prioritário**

De acordo com o art. 9º da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, a pessoa com deficiência tem o direito de receber atendimento prioritário com a finalidade de socorro e proteção em quaisquer circunstâncias; direito a atendimento em todas as instituições e serviços que sejam de atendimento ao público; acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis, terminais acessíveis de transporte coletivo de passageiros, garantia de segurança no embarque e no desembarque e disponibilização de pontos de parada e estações; disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, com função de garantir um atendimento igualitário de condições com as demais pessoas; embolso de restituição de imposto de renda e tramitação processual e procedimentos judiciais e administrativos em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências.

Os direitos que foram citados anteriormente se estendem ao acompanhante da pessoa com deficiência ou ao seu atendente pessoal, exceto quanto ao embolso de restituição de imposto de renda na tramitação processual e procedimentos judiciais e administrativos em que for parte ou interessada, em todos os atos e diligências. Nos serviços de emergência públicos e privados, a prioridade que estiver conferida por esta lei é condicionada aos protocolos de atendimento médico.

### **2.6.2 Barreiras**

Conforme o art. 3º da Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015, considera-se barreira qualquer impedimento, ação ou comportamento que limite ou impeça a atuação social de um indivíduo, bem como a garantia de seus direitos vinculados a acessibilidade e outros fatores. De acordo com a legislação, pode-se classificar as barreiras em:

- Barreiras urbanísticas: referentes as vias presentes nos espaços públicos e privados.
- Barreiras arquitetônicas: correspondentes aos edifícios.

- Barreiras nos transportes: levando em consideração os sistemas e meios de transporte.
- Barreiras nas comunicações e informação: relacionada a qualquer obstáculo que impeça a expressão ou recebimento de informações através de meios de comunicação.
- Barreiras atitudinais: consistem em comportamentos que interferem na condição de igualdade da pessoa com deficiência.
- Barreiras tecnológicas: que interferem no acesso à tecnologia.

### **2.6.3 Conceito de discriminação**

Conforme a Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015, a discriminação em razão da deficiência consiste em todas as formas de exclusão, distinção ou restrição, realizadas por meio de ação ou omissão, objetivando prejudicar, impedir ou anular o exercício dos direitos fundamentais das pessoas com deficiência, englobando a negação de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.

A lei ainda garante o direito à igualdade de oportunidades das pessoas com deficiência para com as demais pessoas de forma que não sofram nenhuma espécie de discriminação.

### **2.6.4 Acesso à informação e à comunicação**

Segundo a Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015, é obrigatória a acessibilidade para pessoas com deficiência nos meios de comunicação, visando garantir-lhe acesso às informações disponíveis. Esses meios de comunicação incluem: sites de internet mantidos por empresas no Brasil ou por órgãos do governo; empresas prestadoras de serviços de telecomunicações; aparelhos de telefonia celular fixo e móvel; serviços de radiodifusão de sons e imagens; livros em formatos acessíveis; instituições promotoras de congressos, seminários, oficinas e demais eventos científico-culturais.

Dessa forma, conforme o Art. 73 da mesma lei, cabe ao poder público, diretamente ou em parceria com organizações da sociedade civil, providenciar a habilitação de tradutores e intérpretes da Libras, de guias intérpretes e de profissionais habilitados em Braille, audiodescrição, estenotipia e legendagem, garantindo a acessibilidade na comunicação pra PcD's.

### **2.6.5 Tecnologia Assistiva**

Segundo Distrito Federal (2009), tecnologia assistiva condiz com a “pesquisa, fabricação, uso de equipamentos, recursos ou estratégias utilizadas para potencializar as habilidades funcionais das pessoas com deficiência”.

Ademais, em conformidade com a Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015, tal recurso deve maximizar a autonomia e qualidade de vida das PcD's, sendo função do poder público desenvolver medidas que facilitem e agilizem o acesso a determinadas tecnologias e torne suas distribuições possíveis no Sistema Único de Saúde e outros órgãos governamentais.

### **2.6.6 Ciência e Tecnologia**

De acordo com a Lei nº 13.146 de 06 de julho de 2015, o poder público deve estimular o desenvolvimento de pesquisas, tecnologias e capacitações que contribuam para a melhora da qualidade de vida e inclusão das pessoas com deficiência.

Ainda de acordo com a legislação, deve-se fomentar principalmente o emprego de tecnologias que superem as barreiras de comunicação, educação, informação e entretenimento para as pessoas com deficiência, além da adoção de soluções que ampliem a acessibilidade, em especial em meio eletrônico.

### **3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

No seguinte capítulo ocorrerá a exposição dos métodos utilizados para o desenvolvimento do trabalho, detalhando qual será o tipo de pesquisa, em que local esta será aplicada, quem serão os participantes e quais instrumentos serão utilizados para sua realização. Além disso, haverá a elaboração das questões éticas envolvidas na produção do estudo e o detalhamento dos procedimentos, com o passo a passo de sua aplicação.

#### **3.1 Tipo de pesquisa**

O presente trabalho terá como base a execução de uma pesquisa exploratória para compreender os principais conceitos da área a partir de um levantamento bibliográfico que será realizado por meio de livros, documentos e legislações. Ademais, sua continuidade será desenvolvida com a aplicação de uma pesquisa qualitativa destinada aos servidores públicos e às pessoas com deficiência, sendo empregada por meio de entrevistas de profundidade, permitindo uma análise interpretativa dos resultados.

#### **3.2 Local de aplicação**

A aplicação das entrevistas será parcialmente no ambiente online e físico. Uma parte será realizada na residência de um dos pesquisadores enquanto a outra será executada online por meio da plataforma Google Meet, sendo efetuadas no período de 01 a 13 de setembro de 2024.

#### **3.3 Participantes**

O projeto contará com a participação de três funcionários públicos que atuam no estado de São Paulo e exercem suas atividades em contato com a comunidade, permitindo a realização da pesquisa qualitativa por intermédio de uma entrevista para analisar as causas de um atendimento inacessível e os seus desdobramentos na vida das PcD's.

Além disso, também será elaborada uma pesquisa qualitativa com foco em entender os desafios das pessoas com deficiência no acesso aos atendimentos públicos no cotidiano, sendo aplicada por meio de entrevistas de profundidade que possibilitem uma comunicação aberta e objetiva com três entrevistados selecionados.

### **3.4 Instrumentos**

O principal instrumento utilizado para elaboração do trabalho será a produção de entrevistas de profundidade (APÊNDICES A e B), tendo como base um roteiro com perguntas já estabelecidas direcionadas aos entrevistados.

### **3.5 Procedimentos**

A pesquisa será aplicada por meio de entrevistas exploratórias específicas destinadas a servidores públicos e pessoas com deficiência, sendo desenvolvidas presencialmente ou por meio digital durante no período compreendido entre 01 e 13 de setembro de 2024. Os resultados foram analisados e apresentados no período de 17 e 24 de setembro de 2024.

### **3.6 Questões éticas**

O presente projeto será executado seguindo firmemente a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais (LGPD), nº 13.709/2018, que tem como objetivo proteger os dados pessoais das pessoas físicas e jurídicas. A lei destaca que a utilização dos dados pessoais alheios só deve ser realizada após o consentimento do titular, além disso, para a realização de estudos, é importante tornar essas informações anônimas.

Para garantir o consentimento e confidencialidade das informações fornecidas, a resolução também destaca a importância do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE), que contará com informações claras sobre a pesquisa, assim como os direitos do entrevistado durante a execução do projeto, a fim de garantir sua devida segurança.

Sendo assim, todos os participantes serão informados sobre os procedimentos adotados na pesquisa, garantia de anonimato e sigilo das informações, bem como o caráter voluntário do trabalho. Além disso, sua desistência, independentemente do momento, não trará consequências para si. Também será acentuado que, assim como em outras pesquisas acadêmicas, o presente projeto pode oferecer risco(s) de caráter mínimo aos participantes, dentre eles estão o estresse, constrangimento, desconforto, vergonha e medo em responder às questões.

Entretanto, indiscutivelmente os benefícios oferecidos superam os malefícios, visto que nosso objetivo com o estudo é compreender as principais dificuldades das PcD's ao acessarem o serviço público, bem como a insuficiência de preparação dos

servidores públicos para o atendimento dessas pessoas, procurando uma resolução para a problemática.

Dentre os direitos do participante, estão o acesso facilitado às informações sobre o tratamento de seus dados, como a finalidade específica, forma e duração da utilização. Da mesma forma, é decisão dele optar pela correção de dados incompletos, inexatos ou desatualizados, assim como anonimização, bloqueio ou eliminação de dados desnecessários. Também é válido reforçar que caso os dados não precisem ser conservados, serão eliminados após o término de seu tratamento.

## **4. ANÁLISE E DISCUSSÃO DE DADOS**

No seguinte capítulo serão realizadas as análises dos dados coletados nas entrevistas com os servidores públicos e com as pessoas com deficiência, elaborando uma discussão sobre estes e relacionando-os com dados de pesquisas e artigos, para assim comprovar sua veracidade.

### **4.1 Análise de dados das entrevistas com os servidores públicos**

No presente estudo foram entrevistados três funcionários públicos que trabalham como servidores há mais de dez anos, enquadrando-se na faixa etária entre 40 e 59 anos de idade. Dentre eles, dois possuem pós-graduação completa e atuam nas áreas de educação e saúde e um possui ensino médio completo e opera no segmento de segurança.

Segundo os entrevistados, nos prédios direcionados à segurança e saúde há acessibilidade no âmbito da infraestrutura direcionada às deficiências físicas e sensoriais. No entanto, no espaço educacional nota-se a escassez desses recursos, pois um dos entrevistados aponta a ausência desse tipo de acessibilidade.

Em relação ao atendimento, os funcionários relatam uma carência na capacitação dos atendentes, tendo em vista a falta de preparo e a dificuldade para lidar com as pessoas com deficiência e compreender suas necessidades.

Sobre o tipo de deficiência que lidam com maior frequência, o primeiro entrevistado relata que atende regularmente pessoas que possuem deficiência visual, e, principalmente, a auditiva, sendo ela a deficiência que gera mais dificuldade, pois no seu local de trabalho ninguém fala Libras. Dessa forma, para haver uma comunicação fluida, os funcionários pedem para a pessoa atendida escrever as informações em um papel.

O segundo entrevistado lida mais frequentemente com as deficiências auditiva, intelectual e física. Semelhante ao primeiro entrevistado, possui muita dificuldade para se comunicar com deficientes auditivos. O terceiro entrevistado encara com maior recorrência o transtorno do espectro autista, afirmando que hoje em dia existem muitos casos de autismo no ambiente escolar. Por fim, ele experimenta todas as dificuldades possíveis ao atender pessoas com deficiência.

Dois dos entrevistados relatam terem passado por alguma capacitação para atender pessoas com deficiência. O entrevistado que atua na área da saúde realizou um curso de libras oferecido pela prefeitura do município em que trabalha, mas foi há muito tempo, perdendo sua efetividade, além de ter feito outro curso de libras por conta própria.

No que diz respeito ao servidor atuante na educação, ele alega a falta de capacitação oferecida pelo governo, que oferece apenas videoaulas com sugestões para adaptar os materiais, mas afirma que estas são muito recentes e não são suficientes. Por esse motivo, o entrevistado busca capacitações por conta própria, que auxiliam no seu aprendizado, porém continuam não sendo suficientes.

Já o funcionário público que atua na área da segurança diz que nunca passou por nenhuma capacitação para o atendimento de PcD's e que esta também nunca foi oferecida em seu local de trabalho.

Apesar de terem realizado ou não alguma capacitação para atender pessoas com deficiência, todos os entrevistados alegam não serem preparados o suficiente para esse serviço, possuindo diversas dificuldades para tentar realizá-lo.

Com relação a percepção dos funcionários públicos acerca de ser necessário algum tipo de capacitação para realizar um melhor atendimento às PcD's, os entrevistados dos três âmbitos selecionados manifestaram que consideravam sim importante alguma qualificação para execução de seus ofícios no cotidiano.

Desse modo, os servidores das áreas de segurança e saúde pontuaram que o treinamento poderia ser empregado no meio online, com espaço para alguns encontros presenciais, visando aulas práticas e resolução de dúvidas, enquanto o do eixo educacional declarou as vantagens e melhores compreensões que o espaço presencial proporciona.

Ademais, também foi pontuado por esses profissionais a necessidade de ser um treinamento de reciclagem anual, permitindo a constante atualização e preparação dos servidores e possibilitando contemplar tanto os que estão iniciando suas atividades no setor, quanto os que possuem mais tempo e experiência de carreira.

Além disso, no que diz respeito ao que deveria ser abordado nessa capacitação, para a área da saúde, o mais notório foi a necessidade do ensino de Libras, em que foi pontuado que deveria ser providenciado pelo menos o básico aos funcionários públicos e no eixo da educação foi ressaltada a importância de materiais diferenciados, que fossem elaborados por especialistas e explicassem a melhor forma de incluir as pessoas com deficiência no cotidiano e nas atividades escolares.

#### **4.2 Discussão dos dados das entrevistas com os servidores públicos**

A partir da análise dos dados, destaca-se que dos três entrevistados, dois alegaram possuir dificuldade para se comunicar com deficientes auditivos, o que pode ser um desafio para ambos os lados. Um dos entrevistados cita que, para facilitar a comunicação pede para escrever informações no papel. Embora essa aparente ser a melhor forma para quem não compreende Libras, existem barreiras relacionadas a isso.

De acordo com os autores Miranda, Shubert e Machado (2014), a comunicação por meio de notas não é capaz de dar um resultado eficaz para alguns deficientes auditivos, pois grande parte possui libras como sua primeira língua, havendo dificuldades em alguns momentos caso o funcionário não entenda a escrita da PcD, devido à estrutura gramatical de libras ser diferente da língua portuguesa. Os mesmos autores citam que, para obter uma comunicação adequada, é necessária uma capacitação profissional nos atendimentos, sendo um dos principais aprendizados a Libras.

Um dos entrevistados destacou que, atualmente há um aumento de casos de autismo nas escolas. O transtorno do espectro autista (TEA) está sendo cada vez mais identificado no mundo. De acordo com o autor Almeida (2024) isso deve-se pelo fato do desenvolvimento científico e mais acesso às informações pela internet. Segundo Paiva (2023), estima-se que, no Brasil há 6 milhões de pessoas com transtorno do espectro autista com base nos dados do Centro de Controle e Prevenção de Doenças (CDC), na qual resulta que 1 em cada 36 crianças aos 8 anos é diagnosticada com TEA nos EUA.

A partir disso, mostrando uma inicial preocupação com o assunto, a prefeitura de São Paulo aprovou a Lei nº18.106/24 que promove parcerias visando capacitar servidores públicos do município para melhorar o atendimento a pessoas com

Transtorno de Espectro Autista, garantindo sensibilidade e respeito por parte dos funcionários durante a execução das atividades.

Os três entrevistados destacam a falta do oferecimento de capacitação para atender PcD's por parte do governo. Essa situação contraria o art. 9º da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que prevê o atendimento prioritário e acessível para pessoas com deficiência nos serviços públicos, de forma que é obrigação do governo garantir que isso aconteça, porém não ocorre na prática como foi relatado pelos servidores.

Em relação à capacitação para atender PcD's e acessibilidade nas escolas, Oliveira (2024) afirma que o Estado é negligente na inclusão das pessoas com deficiência no ambiente escolar, devido a “sua omissão a respeito da capacitação de profissionais e à estrutura adequada para garantir a inclusão de pessoas com deficiência em todos os âmbitos da educação escolar”. Esse apontamento comprova o relato do servidor público atuante na educação, que alega a falta de iniciativa governamental relacionada a alguma capacitação e a falta de acessibilidade na infraestrutura das escolas.

Conforme o relatado pelos servidores públicos dos três eixos, nota-se a necessidade de algum tipo de capacitação para um melhor e mais produtivo atendimento de PcD's. A partir desse ponto, dois desses funcionários, um da área de segurança e outro da saúde, afirmaram que o treinamento poderia ser realizado via online. Segundo Arouca (2006), tal classe consiste naquele que é ministrado por meio de recursos computacionais e que está acessível para ser executado através da internet ou de uma rede.

A preferência por tal meio, pode ser esclarecida mediante o pontuado por Rosenberg (2002 apud Arouca, 2006), que destaca como a utilização de qualificações no ambiente da internet podem contribuir com alguns benefícios, como:

- Redução de custos.
- Possibilidade de aprendizado 24 horas por dia, garantindo praticidade no acesso à capacitação.
- Acesso a uma maior quantidade de pessoas.
- Economia de tempo assegurada durante o processo de aprendizagem.

Entretanto, apesar das conveniências possibilitadas pelo meio online, também foi relatado pelo empregado da área da educação, a preferência por treinamentos

presenciais. De acordo com Santos (2011 apud Silva; Kolling; Cornelius; 2017), tal tipo corresponde à capacitação desempenhada com a presença física do professor e do aluno.

Desse modo, determinada escolha pode ser compreendida, através de algumas vantagens garantidas pelo ambiente presencial. Assim, em conformidade com Silva (2022), a aplicação em espaços físicos assegura uma maior interação e acessibilidade entre alunos e professores, além de maior igualdade entre os estudantes no exercício de aprendizado.

Ademais, os entrevistados também destacaram a importância de ser realizada a reciclagem dos treinamentos, que segundo Marras (2011 apud Salles; Faria, 2013), possuem como finalidade básica a ação de revisar conceitos ou conhecimentos, permitindo suas atualizações de acordo com as necessidades.

Em último ponto, dentre os tipos de capacitação consideradas necessárias, a área da saúde destacou a importância do ensino de Libras. Nesse viés, de acordo com Chicon e Soares (2013 apud Ramos, 2016), o emprego da língua de sinais salienta-se necessária na adoção de medidas que facilitem a linguagem. A partir disso, deve ser utilizada possibilitando que a interação entre deficientes auditivos e profissionais da saúde seja realizada de modo eficaz, não sendo imposta nenhum tipo de barreira a pessoa com deficiência.

Já no eixo da educação, o entrevistado apontou a relevância de materiais especializados para acolher os alunos com deficiência no cotidiano estudantil. Dessa maneira, em concordância com Wellichan e Faleiro (2017), os professores de escolas que recebem esses alunos devem estar preparados para executar a atuação de forma significativa, destacando a relevância da constante atualização e o aperfeiçoamento de competências socioafetivas-psicológicas desses profissionais.

#### **4.3 Análise de dados das entrevistas com as pessoas com deficiência**

A realização das entrevistas com as pessoas com deficiência contou com a participação de três indivíduos, todos na faixa etária entre 18 e 29 anos, com ensino superior incompleto. Dois deles possuem transtorno do espectro autista e um apresenta deficiência auditiva bilateral, além de deficiência física.

De acordo com os relatos dos entrevistados, o acesso aos serviços públicos é realizado frequentemente, em especial pelo meio físico, para utilizar o transporte público e redes de assistência à saúde. No entanto, todos informaram que já passaram por situações de dificuldade ao acessar parte desses serviços. Dentre elas, está a complicação em garantir seus direitos, como a burocracia em conseguir o bilhete único de pessoa com deficiência.

No que se refere ao atendimento, foi citado por um participante que, devido a sua deficiência auditiva, ao utilizar postos de saúde, muitas vezes enfrenta obstáculos em relação à comunicação. Tal problema é gerado pela falta de preparo dos servidores ao dialogar de forma que ambos compreendam. Além disso, outro entrevistado relatou que enfrentou desafios em receber atendimento prioritário ao procurar o sistema de saúde, enquanto o terceiro participante aponta a falta de diferenciação no tratamento oferecidos por tais órgãos.

Em relação a capacitação dos funcionários públicos em atender pessoas com deficiência de forma eficiente, os três concordam que os servidores não estão preparados para realizar esses serviços. Em virtude disso, foi exposto uma situação na qual os profissionais, por falta de preparo, falam gritando, esperando que o deficiente auditivo entenda o que está sendo dito.

No que diz respeito à necessidade de capacitação dos funcionários públicos, os entrevistados julgam ser essencial algum tipo de treinamento e/ou instrução. Diante disso, eles propõem melhorias a serem feitas durante o atendimento com PcD's, como conhecimento em libras, preparo para lidar com pessoas de maneira geral, melhor qualificação das escolas, aulas em faculdades ou cursos que abordem questões relacionadas à acessibilidade.

Por fim, ao serem questionados sobre sugestões acerca do acesso aos serviços públicos, o primeiro participante propõe mais compreensão entre o servidor e o cidadão durante o atendimento. Já o segundo e o terceiro criticam os serviços públicos online, afirmando que são difíceis de serem utilizados e que poderiam ter uma melhoria em relação ao layout, assim como a incorporação de mais elementos visuais. Em relação ao meio físico, o participante três aborda a necessidade de uma melhor capacitação dos funcionários públicos, além da inclusão de mais elementos visuais que auxiliem no atendimento.

#### **4.4 Discussão dos dados das entrevistas com as pessoas com deficiência**

As três pessoas com deficiência entrevistadas relataram já terem enfrentado dificuldades durante o atendimento público. Essa questão é reforçada por um estudo sobre a acessibilidade do transporte público, realizado por Vieira, Cavalcanti e Alves (2015), que aponta que pessoas com deficiência e mobilidade reduzida ainda julgam esse serviço inacessível. Também consideram que os motoristas e cobradores necessitam de um treinamento mais humanizado, o que contribuiria para a melhora da qualidade dos serviços urbanos prestados.

No mesmo contexto, uma pesquisa sobre o atendimento de pessoas com deficiência auditiva nos serviços de saúde, elaborada por Vieira, Caniato e Yonemotu (2017), destaca que a ausência de intérprete de Libras durante a assistência é um grande desafio. Muitas vezes, quando essas pessoas vão desacompanhadas aos serviços de saúde, não compreendem o que os médicos dizem, o que as impede de sanar suas dúvidas e garantir o atendimento adequado. Essa situação pode ser comparada com a descrição de um dos participantes do presente trabalho, que, devido a sua deficiência auditiva, enfrenta dificuldades em relação à comunicação, em especial ao utilizar serviços de assistência à saúde. Além disso, outro entrevistado destacou o esforço em conseguir atendimento prioritário ao buscar a assistência médica.

Sob essa perspectiva, de acordo com o art. 9º da Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência, além de outros direitos, as PcD's têm o benefício de receber atendimento prioritário em serviços públicos e privados, visando garantir o socorro e a proteção em quaisquer circunstâncias. Em concordância com o decreto, Castro et al. (2023) destaca que, para pessoas com deficiência, o tempo de espera pode ser um grande desafio, uma vez que muitas delas têm necessidades especiais, como alimentação, higiene ou descanso, o que torna o atendimento prioritário ainda mais necessário.

De acordo com os entrevistados, os funcionários públicos não estão devidamente preparados para atender pessoas com deficiência. Essa realidade é confirmada pela pesquisa de Luzia et al. (2023), que investigou as barreiras no atendimento a esse grupo. O estudo revelou que os profissionais da assistência não se sentem capacitados para desempenhar suas funções devido à falta de conhecimento adequado, ressaltando a necessidade de uma formação aprimorada.

Sobre a capacitação, os participantes da entrevista consideram essencial algum tipo de treinamento ou instrução. Eles propõem melhorias no atendimento às pessoas com deficiência, como a inclusão do conhecimento em Libras e uma melhor qualificação nas escolas e faculdades que abordem acessibilidade.

Nesse sentido, um entrevistado destacou que o conhecimento de Libras poderia melhorar significativamente o atendimento. Conforme apontam Luzia et al. (2023), os profissionais veem o domínio da Língua de Sinais como fundamental para a assistência à saúde de pessoas com deficiência auditiva e para o desenvolvimento de suas competências profissionais.

Além disso, também foi enfatizado por um entrevistado a importância de incluir temas de acessibilidade nas escolas e universidades, garantindo que os profissionais sejam capacitados a atender PcD's desde o início da formação. Nesse contexto, Luzia et al. (2023) enfatizam a importância de capacitações contínuas para garantir a qualidade do atendimento. Eles argumentam que a implementação de treinamentos e programas de educação continuada, voltados para os profissionais que atendem essa população, deve ser integrada ao planejamento das secretarias responsáveis, visando assegurar uma assistência completa conforme as políticas de saúde vigentes. Dessa forma, será possível promover um atendimento mais inclusivo e eficaz, beneficiando tanto os profissionais quanto as pessoas com deficiência.

## **5. DESENVOLVIMENTO**

Como proposta de intervenção, o trabalho apresentará o planejamento de um plano de capacitação para os servidores públicos visando atender com qualidade as pessoas com deficiência. Desse modo, buscando garantir a adesão e o comprometimento dos funcionários durante a aplicação da qualificação, o treinamento será incorporado ao plano de carreira, o que gerará uma retribuição tanto para as PcD's, quanto para os trabalhadores no cotidiano.

### **5.1 Plano de Capacitação**

A capacitação direcionada aos funcionários públicos será dividida em 4 módulos, que serão realizados de forma híbrida, englobando conteúdos teóricos no meio online e atividades práticas direcionadas para diferentes eixos da área pública em encontros presenciais.

Nesse sentido, os três primeiros módulos serão lecionados de forma online, sendo ministradas por profissionais especializados no suporte de pessoas com deficiência, e tendo as aulas disponibilizadas de modo assíncrono em uma plataforma digital. Com isso, será fornecido um prazo de 30 dias para os servidores públicos concluírem a realização do conteúdo, período que será contabilizado a partir do momento de liberação do programa de treinamento.

Dessa maneira, com acesso ao sistema do curso, o funcionário possuirá a sua disposição o primeiro módulo da capacitação, sendo os outros dois liberados gradativamente conforme a conclusão dos temas contemplados no anterior.

O primeiro módulo será composto por quatro aulas, que permitirão uma apresentação inicial à qualificação e uma visão introdutória acerca do atendimento de PcD's. Desse modo, os tópicos contemplarão o detalhamento dos diferentes tipos de deficiência e a explicação das diversas barreiras que dificultam ou impossibilitam o atendimento público a esses indivíduos. Além disso, também serão trabalhadas atitudes comportamentais importantes para o suporte desses sujeitos e a utilização de terminologias corretas que intensifiquem um ambiente inclusivo e permitam a eliminação de termos pejorativos ou inadequados no ambiente público.

Com relação ao segundo módulo, ele será composto por três aulas que abordarão de modo mais detalhado o atendimento a quatro tipos de deficiência, sendo elas a física, visual, mental e intelectual. Dessa forma, os conteúdos tratarão sobre a melhor forma para atender e orientar esses cidadãos, apresentando maneiras e atitudes específicas para atuar em momentos com diferentes necessidades.

Por fim, o terceiro módulo será constituído por 3 aulas, que apresentarão assuntos voltados para o atendimento de pessoas com deficiência auditiva. Assim, tal parte será destinada para o ensinamento de Libras aos servidores, buscando sua aplicação inicial na formulação de frases e diálogos, e após isso sua execução plena no atendimento de PcD's.

**Quadro 5.1: Módulos 1,2 e 3 do curso**

<b>Módulo 1</b>	
Aula 1	Introdução ao curso e detalhamento sobre os diferentes tipos de deficiência
Aula 2	Barreiras no atendimento público de pessoas com deficiência
Aula 3	Atitudes comportamentais no atendimento a pessoas com deficiência
Aula 4	Emprego de terminologias corretas e inclusivas
<b>Módulo 2</b>	
Aula 1	Atendimento de pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida.
Aula 2	Atendimento e orientação de pessoas com deficiência visual
Aula 3	Atendimento de pessoas com deficiência mental ou intelectual
<b>Módulo 3</b>	
Aula 1	Introdução a Libras
Aula 2	Formação de frases e desenvolvimento de diálogos em Libras
Aula 3	Aplicação de Libras no atendimento público

Fonte: Acervo pessoal, 2024.

Com relação ao quarto módulo, ele será executado de modo presencial, sendo ministrado por profissionais especializados e servidores específicos de cada eixo de atuação, após a certificação de que os funcionários concluíram as três primeiras partes disponibilizadas online. Esse item estará voltado para a abordagem de situações específicas referentes às áreas da saúde, segurança, educação e outros setores administrativos, sendo cada colaborador encaminhado para a subdivisão referente a sua área de atuação.

No quarto módulo, direcionado aos servidores públicos da área da saúde, serão apresentadas três aulas, que abordarão a aplicação prática daquilo que foi visto nos módulos anteriores. Na primeira aula, os servidores verão a aplicação do atendimento inclusivo na área da saúde, que mostrará qual é a maneira ideal de atender as pessoas com deficiência na área em questão.

A segunda aula abordará a simulação de possíveis situações de emergência com as PcD's, preparando os profissionais da saúde para lidar com ocorrências de maior gravidade envolvendo as pessoas com deficiência. Por fim, na terceira aula, os funcionários passarão por simulações de atendimento em Libras na rotina de trabalho, para que eles possam colocar em prática os conhecimentos de Libras adquiridos no terceiro módulo.

**Quadro 5.2: Módulo 4 - Área da saúde**

<b>Módulo 4 - Área da Saúde</b>	
Aula 1	Aplicação do atendimento inclusivo na área da saúde
Aula 2	Simulação de situações prioritárias e emergenciais com pessoas com deficiência
Aula 3	Simulação de atendimentos com Libras na rotina de trabalho

Fonte: Acervo pessoal, 2024.

Voltado aos servidores públicos da área de segurança, serão apresentadas quatro aulas, que abordarão a aplicação prática dos conteúdos dos módulos iniciais. Na primeira aula, os servidores aprenderão a aplicar um atendimento inclusivo na área de segurança, visando as melhores práticas para assegurar o bem-estar e a segurança de PcD's.

Na segunda aula, será realizada uma simulação de atendimentos presenciais em situações de emergência com pessoas com deficiência, a fim de preparar os profissionais da segurança a lidar com respostas e ações rápidas, garantindo a proteção e a assistência adequadas para os PcD's.

Na terceira aula, os servidores participarão de simulações de atendimentos via ligação com pessoas com deficiência, desenvolvendo habilidades para fornecer orientações e suporte eficazes à distância, respeitando as necessidades específicas desses indivíduos. Por fim, na quarta aula, serão realizadas simulações de

atendimentos em Libras na rotina de trabalho, para que os profissionais da área de segurança possam colocar em prática os conhecimentos do terceiro módulo.

**Quadro 5.3: Módulo 4 - Área de segurança**

<b>Módulo 4 - Área de Segurança</b>	
Aula 1	Aplicação do atendimento inclusivo na área de segurança
Aula 2	Simulação de atendimentos presenciais em situações de emergência com PcD's
Aula 3	Simulação de atendimentos via ligação com pessoas com deficiência
Aula 4	Simulação de atendimentos com Libras na rotina de trabalho

Fonte: Acervo pessoal, 2024.

Em relação à aplicação do quarto módulo, direcionado aos servidores públicos da área da educação, serão ministradas cinco aulas focando na aplicação prática dos conteúdos dos módulos iniciais. Na primeira aula, os servidores aprenderão a realizar um atendimento educacional inclusivo, garantindo um acolhimento adequado para todos os estudantes. A segunda aula abordará a inclusão de pessoas com deficiência na escola, focando em metodologias e recursos adaptados que garantam uma aprendizagem acessível.

Além disso, na terceira aula, serão abordadas atividades escolares inclusivas e adaptadas, orientando os servidores na criação de práticas que promovam a participação ativa dos estudantes com deficiência. Em seguida, a quarta aula será utilizada para simular situações de emergência com pessoas com deficiência no ambiente escolar, preparando os profissionais para agir com segurança e eficiência em casos de necessidade. Por último, a quinta aula trará simulações de atendimento em Libras, permitindo que os servidores pratiquem o que aprenderam e garantam uma comunicação eficaz com os estudantes.

**Quadro 5.4: Módulo 4 - Área da educação**

<b>Módulo 4 - Área da Educação</b>	
Aula 1	Aplicação do atendimento inclusivo na área da educação
Aula 2	Aplicação da inclusão de pessoas com deficiência no ensino escolar
Aula 3	Aplicação de atividades escolares inclusivas e adaptadas para pessoas com deficiência
Aula 4	Simulação de situações emergenciais com pessoas com deficiência no ambiente escolar

Aula 5	Simulação de atendimentos com Libras na rotina de trabalho
--------	--

Fonte: Acervo pessoal, 2024.

No quarto módulo, direcionado aos servidores públicos dos setores administrativos que lidam com o atendimento ao público, serão oferecidas quatro aulas com foco na aplicação das habilidades desenvolvidas nos módulos anteriores. Na primeira aula, os servidores entenderão como funciona o atendimento inclusivo no setor administrativo, adotando práticas que acolham e auxiliem as pessoas com deficiência durante o serviço.

Na segunda, serão realizadas simulações de atendimento às PcD's, para que os profissionais conheçam suas necessidades e adaptem suas práticas. A terceira aula será dedicada a simulações de ligações com pessoas com deficiência, para que os servidores aprendam técnicas comunicativas específicas, que auxiliam no atendimento com esse público. Por fim, na quarta aula, os profissionais reforçarão os conhecimentos de Libras adquiridos no terceiro módulo, aplicando-os em situações reais.

#### Quadro 5.5: Módulo 4 - Outros setores administrativos

Módulo 4 - Outros setores administrativos de atendimento ao público	
Aula 1	Aplicação do atendimento inclusivo na área administrativa
Aula 2	Simulação de atendimentos presenciais com pessoas com deficiência
Aula 3	Simulação de atendimentos via ligação com pessoas com deficiência
Aula 4	Simulação de atendimentos com Libras na rotina de trabalho

Fonte: Acervo pessoal, 2024.

## 5.2 Treinamento de reciclagem

Em relação ao treinamento de reciclagem, este contemplará um módulo único presencial composto por três aulas, que será executado a cada dois anos, permitindo a recuperação e atualização de conceitos abordados no primeiro treinamento para os servidores.

A primeira aula retomará a aplicação de atitudes e terminologias adequadas no atendimento de pessoas com deficiência, conteúdo inicialmente abordado no módulo 1 da primeira capacitação. Já a segunda aula, tratará do atendimento prioritário direcionado às diferentes deficiências, tópico contemplado originalmente no segundo módulo da qualificação. Por fim, a terceira aula revisará o uso de Libras no

atendimento de PcD's, assunto que esteve presente no módulo 3 do primeiro treinamento.

**Quadro 5.6: Treinamento de reciclagem**

<b>Treinamento de reciclagem</b>	
<b>Módulo Único</b>	
Aula 1	Atitudes e terminologias adequadas no atendimento de PcD's
Aula 2	Atendimento prioritário às diferentes deficiências
Aula 3	Utilização de Libras no atendimento

Fonte: Acervo pessoal, 2024.

### **5.3 Plano de carreira horizontal**

Segundo Schuster e Dias (2012), o plano de carreira refere-se ao desenvolvimento do funcionário dentro da organização, muitas vezes promovendo-o a cargos com maior autoridade e responsabilidade.

Os autores destacam que, no setor público, o plano de carreira não necessariamente implica em ascensão hierárquica. Nesse contexto, Pontes (2007, apud Mozer, 2016) define o plano de carreira horizontal como a evolução do colaborador dentro do mesmo cargo, resultando em aumento salarial.

Essa promoção horizontal considera critérios como tempo mínimo de atuação, cumprimento dos requisitos do cargo estabelecidos na matriz de capacitação e notas nas avaliações de desempenho. Como não há um número mínimo de pessoas por nível, o conceito de “disponibilidade de vaga” não se aplica a esse processo.

Schuster e Dias (2012) também apontam que o desenvolvimento da carreira do servidor envolve o incentivo à qualificação. Assim, o servidor que possui formação além do exigido para o cargo recebe uma porcentagem adicional na remuneração.

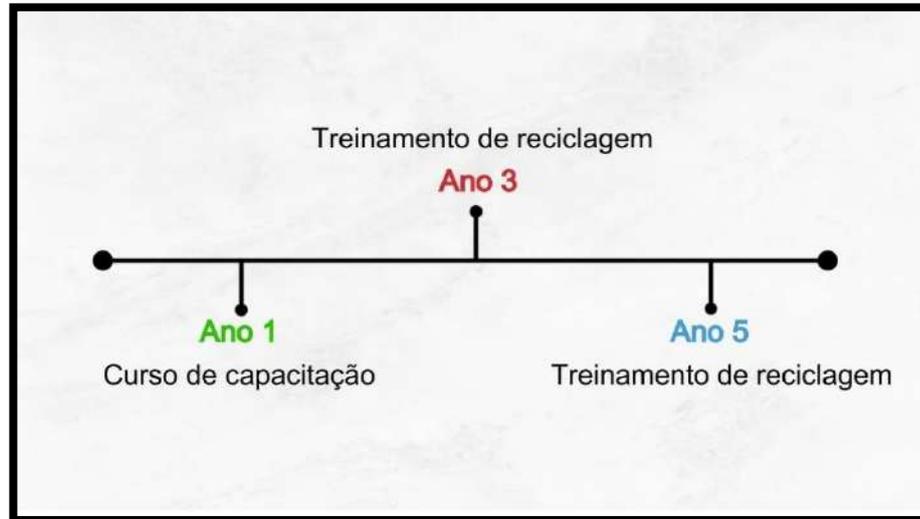
### **5.4 Integração da capacitação ao plano de carreira**

Com base, no conceito de plano de carreira e nas características do de tipo horizontal, a capacitação será integrada a ele por meio de estímulos para sua realização. Tais incentivos serão executados através da garantia de aumento salarial de 6% para os servidores que apresentarem a conclusão da qualificação, envolvendo a finalização dos módulos tanto em meio online, quanto em meio presencial.

Ademais, o plano de carreira contemplará também a execução dos treinamentos de reciclagem, em que os servidores públicos serão orientados a realizarem eles a cada dois anos, esclarecendo que funcionarão como etapa

necessária para que os profissionais possam manter o aumento salarial garantido durante a efetuação da primeira preparação.

**Figura 5.1: Plano de capacitação aplicado ao plano de carreira**



Fonte: Acervo pessoal, 2024.

### 5.5. Resultados esperados

Tendo como base a integração da qualificação ao plano de carreira dos servidores públicos, espera-se que a partir dessa proposta o estímulo por meio do aumento salarial incentive os funcionários a buscarem tal preparação, garantindo para eles uma capacitação adequada e de qualidade. Além disso, tal treinamento também ocasionará uma melhor produtividade do atendimento direcionados às PcD's, proporcionando uma interação mais ágil e clara entre os profissionais e as pessoas com deficiência. Dessa maneira, o conceito de administração pública será assegurado para esses indivíduos, melhorando sua qualidade de vida e bem-estar social.

## **6. CONSIDERAÇÕES FINAIS**

O presente trabalho buscou explorar sobre a capacitação dos servidores públicos para o atendimento de pessoas com deficiência, a fim de demonstrar a necessidade de uma qualificação para que os funcionários públicos possam atender as PcD's adequadamente. A pesquisa permite uma nova visão de acessibilidade durante o atendimento, promovendo autonomia e eficiência durante esse processo. Dessa forma, evidencia-se a relevância do tema abordado, pois este explicita uma lacuna na administração pública: a falta de preparo dos profissionais para atender pessoas com deficiência, e desenvolve uma proposta para solucioná-lo.

Para a realização da pesquisa, foi utilizado como método uma pesquisa exploratória, com o uso de levantamento bibliográfico, e uma pesquisa qualitativa, por meio da realização de entrevistas com três servidores públicos e três pessoas com deficiência. Essas metodologias permitiram a progressão do trabalho em relação ao tema central e auxiliaram na elaboração da proposta final, já que trouxeram informações teóricas e informações sobre a vivência cotidiana de servidores e PcD's.

Desse modo, a fim de englobar as metodologias estabelecidas e compreender melhor o objetivo geral do trabalho, foram definidos seis objetivos específicos. A partir dos três primeiros, notou-se que, apesar das diferentes necessidades e características de cada deficiência, o governo ainda encontra dificuldades em superar as barreiras impostas a esses sujeitos em suas vidas cotidianas, mesmo que a garantia da acessibilidade em seus diversos âmbitos e espaços seja uma de suas obrigações pontuadas por lei.

Quanto aos três últimos objetivos, observou-se como os variados obstáculos presentes no dia a dia das PcD's são potencializados devido à falta de preparo dos funcionários públicos, fator que intensifica principalmente a dificuldade relacionada a comunicação e interação com esses indivíduos. Dessa maneira, mostrou-se necessária a criação do plano de capacitação elaborado durante o desenvolvimento do trabalho, que permite o aprimoramento das habilidades dos servidores e uma melhoria no atendimento para as pessoas com deficiência.

A partir dos dados coletados, as três hipóteses apresentadas no início da pesquisa foram comprovadas. Dessa forma, foi possível verificar o descontentamento e desconforto das pessoas com deficiência ao acessarem aos serviços públicos. Isso ocorre devido à falta de capacitação dos profissionais da área pública para lidar com

esses indivíduos, interferindo na fluidez do processo de atendimento. Essas constatações explicitam a necessidade de uma qualificação que prepare os funcionários públicos para atender às PcD's de uma maneira ideal e respeitosa.

Sendo assim, cabe retomar ao problema da pesquisa: “como a capacitação dos funcionários públicos pode colaborar para um sistema de atendimento dos serviços públicos mais acessível e eficaz para as PcD's?”. O trabalho consegue respondê-la através dos objetivos e hipóteses atingidos acima. Ademais, o plano de capacitação desenvolvido nesse estudo mostrou-se como um meio para atingir a questão norteadora, demonstrando que o treinamento adequado permite alcançar qualidade e acessibilidade no atendimento para as pessoas com deficiência.

Com base nisso, o trabalho pode contribuir para outras pesquisas na medida em que expõe as lacunas existentes na administração pública e sugere um modelo de capacitação para melhorar o atendimento de pessoas com deficiência. Além disso, projetos futuros podem basear-se neste para discutir a acessibilidade voltada para atendimentos no meio online e a expansão disso para o setor privado, temas que não foram abordados no presente estudo.

## REFERÊNCIAS

**Administração pública e seus conceitos** - O Administrador. Disponível em: <<https://oadministrador.com/administracao-publica-e-seus-conceitos/>>. Acesso em: 28 maio 2024.

AMIRALIAN, Maria Lt; PINTO, Elizabeth B; GHIRARDI, Maria Ig; LITHTIG, Ida; MASINI, Elcie Fs; PASQUALIN, Luiz. **Conceituando deficiência**. Revista de Saúde Pública, São Paulo, v. 34, n. 1, p. 97-103, fev. 2000. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/HTPVXH94hXtm9twDKdywBgy/>. Acesso em: 17 maio 2024.

AROUCA, Fernando Augusto Bergamaschi. **Contribuição do sistema de aprendizagem e-learning para o treinamento empresarial: um caso na indústria de bens de consumo**. 2006. 244 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Engenharia de Produção, Escola de Engenharia de São Carlos, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/18/18140/tde-12032007-173302/publico/FernandoABArouca.pdf>. Acesso em: 26 set. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR ISO 9000**: Sistemas de gestão da qualidade. 3 ed. Rio de Janeiro, 2015. 65 p. Disponível em: <https://www.normas.com.br/visualizar/abnt-nbr-nm/20717/nbriso9000-sistemas-de-gestao-da-qualidade-fundamentos-e-vocabulario>. Acesso em: 8 jun. 2024.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. **NBR 9050**: Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. 4 ed. Rio de Janeiro, 2020. 147 p. Disponível em: [https://www.caurn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1\\_-03-08-2020.pdf](https://www.caurn.gov.br/wp-content/uploads/2020/08/ABNT-NBR-9050-15-Acessibilidade-emenda-1_-03-08-2020.pdf). Acesso em: 19 mar. 2024.

BÄCHTOLD, Ciro. **Noções de Administração Pública**. Curitiba: Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia – Paraná – Educação A Distância, 2012.

BOTECHIA, Ariadne. **MATRIZ DE BOAS PRÁTICAS EM ACESSIBILIDADE PARA INCLUSÃO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA SENSORIAL NA COMUNICAÇÃO DIGITAL DE ORGANIZAÇÕES**. 2024. 51 f. Dissertação (Mestrado) – Curso de Mídia e Tecnologia, Universidade do Estado de São Paulo, Bauru, 2024.

BRASIL. **Decreto nº 5296, de 02 de dezembro de 2004**. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, DF, 03 dez. 2004. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 27 maio 2024.

BRASIL. **Decreto nº 11.063, de 04 de maio de 2022.** Estabelece os critérios e os requisitos para a avaliação de pessoas com deficiência ou pessoas com transtorno do espectro autista para fins de concessão de isenção do Imposto sobre Produtos Industrializados – IPI na aquisição de automóveis. Brasília, DF, 05 maio 2022. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 21 maio 2024.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.** Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, DF, 6 jul. 2015. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 19 mar. 2024.

Brasil. **Lei nº 13.709, de 14 de agosto de 2018.** Institui a Lei Geral de Proteção de Dados Pessoais e altera a Lei nº 12.965, de 23 de abril de 2014. Diário Oficial da União, Brasília, 14 ago. 2018. Disponível em: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2018/lei/l13709.htm). Acesso em: 20 set. 2024.

BRASIL. MINISTÉRIO DA ADMINISTRAÇÃO FEDERAL E REFORMA DO ESTADO. **Programa da Qualidade e Participação na Administração Pública.** Brasília: Cadernos Mare da Reforma do Estado, 1997. Disponível em: [https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/636/1/Programa\\_da\\_Qualidade\\_e\\_Participacao\\_Admin\\_Publica.pdf](https://bibliotecadigital.economia.gov.br/bitstream/777/636/1/Programa_da_Qualidade_e_Participacao_Admin_Publica.pdf). Acesso em: 8 jun. 2024.

CARDOSO, Daniel; CALVOSA, Marcello Vinicius Doria. **Percepção de Qualidade no Atendimento Público:** um estudo de caso sobre eficiência e satisfação na SAG-ICEx-UFF. 2022. Disponível em: <https://periodicos.ufrn.br/casoseconsultoria/article/view/28122/16094>. Acesso em: 8 jun. 2024.

CASTRO, Shamyry Sulyvan et al. **Acessibilidade aos serviços de saúde por pessoas com deficiência.** Revista de Saúde Pública, v. 45, p. 99-105, 2011. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rsp/a/JmzdmXDzwZ48DJGB8xnrvCN/>. Acesso em: 27 set. 2024

CAVEIRA. LIMPE: **Os 5 princípios da Administração Pública.** Disponível em: <https://www.clp.org.br/limpe-os-5-principios-da-administracao-publica-mlg2/>. Acesso em: 16 mar. 2024

CHIAVENATO, Idalberto. **Administração:** teoria, processo e prática. 4. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2007. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=0j1NJ69Zm0kC&oi=fnd&pg=PA1&dq=administra%C3%A7%C3%A3o&ots=HUQNJhLP4L&sig=04rQaWtkN3sARs3QsVWHqFXocb8#v=onepage&q=administra%C3%A7%C3%A3o&f=false>. Acesso em: 12 mar. 2024.

CIDADÃO, A. DE M.-P. E V. DO. **Políticas Públicas** - Administração Pública - Entenda - Informações Gerais. Disponível em: <[https://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/administracao\\_publica/entenda/informacoes\\_gerais.html?tagNivel1=176&tagAtual=176](https://politicaspUBLICAS.almg.gov.br/temas/administracao_publica/entenda/informacoes_gerais.html?tagNivel1=176&tagAtual=176)>. Acesso em: 16 mar. 2024.

COSTA, Ariana de Sousa Carvalho et al. **Qualidade do atendimento ao cliente**: um grande diferencial competitivo para as organizações, 2015. Disponível em: <https://portalidea.com.br/cursos/5f3b79602bc800615fbf7a918b49e8.pdf>. Acesso em: 8 jun. 2024.

CRESTANI, Bruna. **Atendimento ao consumidor final em estabelecimentos comerciais e de serviços**. 2020. Disponível em: <https://repositorio.ucs.br/11338/10719>. Acesso em: 28 maio 2024.

DISTRITO FEDERAL. PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA. **Tecnologia Assistiva**. Brasília, 2009. 140 p. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=tecnologia+assistiva&oq=tecnologia+ass#d=gs\\_qabs&t=1717770442979&u=%23p%3DebNo6DwiQQkJ](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=tecnologia+assistiva&oq=tecnologia+ass#d=gs_qabs&t=1717770442979&u=%23p%3DebNo6DwiQQkJ). Acesso em: 07 jun. 2024.

FERREIRA, Mario César. **Serviço de atendimento ao público**: o que é? Como analisá-lo? Esboço de uma abordagem teórico-metodológica em ergonomia, 2000. Disponível em: <https://www.interacoes.ucdb.br/multitemas/article/view/1045/1008>. Acesso em: 8 jun. 2024.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **PNAD CONTÍNUA**: Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua - Pessoas com deficiência 2022. Rio de Janeiro, 2022.

KE X, LIU J. **Deficiência Intelectual**. In Rey JM (ed), IACAPAP e-Textbook of Child and Adolescent Mental Health. (edição em Português; Dias Silva F, ed). Genebra: International Association for Child and Adolescent Psychiatry and Allied Professions 2015. Acesso em: 28 maio 2024.

LACOMBE, Francisco; HEILBORN, Gilberto. **Administração**: princípios e tendências. 3. ed. São Paulo: Saraiva, 2015. Disponível em: [https://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=&id=0D9nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=administra%C3%A7%C3%A3o&ots=l3onGI2vIG&sig=q6uDoTfNP3okFtnBETK1\\_3SqFTg#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.br/books?hl=ptBR&lr=&id=0D9nDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT5&dq=administra%C3%A7%C3%A3o&ots=l3onGI2vIG&sig=q6uDoTfNP3okFtnBETK1_3SqFTg#v=onepage&q&f=false). Acesso em: 26 setembro 2024.

LUZIA, Francisco Jardsom Moura; SILVA, Neucilia Oliveira; CARNEIRO, Josemara Barbosa; SILVA, Lucas de Sousa; RODRIGUES, Francisca Luana Costa; GRIMALDI, Monaliza Ribeiro Mariano; OLIVEIRA, Paula Marciana Pinheiro de. **DESAFIOS NO ACESSO AOS SERVIÇOS DE SAÚDE POR PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**: revisão integrativa. Revista Enfermagem Atual In Derme, [S.L.], v. 97, n. 2, 15 maio 2023. Revista Enfermagem Atual. <http://dx.doi.org/10.31011/reaid-2023-v.97-n.2-art.1538>.

MENDONÇA, Lettiere Silva. **Eficiência no atendimento ao cidadão**: os serviços públicos dentro da gestão pública municipal de goiânia, 2019. Disponível em: <https://bdm.unb.br/handle/10483/26957>. Acesso em: 28 maio 2024.

MOZER, André Emílio. **ANÁLISE DO PLANO DE CARREIRA EM UMA EMPRESA DE PEQUENO PORTE PRODUTORA DE PLÁSTICOS**. 2016. Disponível em: [https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as\\_sdt=0%2C5&q=plano+de+carreira+horizontal&oq=#d=gs\\_qabs&t=1731066536692&u=%23p%3DGGIpwIV\\_folJ](https://scholar.google.com.br/scholar?hl=pt-BR&as_sdt=0%2C5&q=plano+de+carreira+horizontal&oq=#d=gs_qabs&t=1731066536692&u=%23p%3DGGIpwIV_folJ). Acesso em: 06 nov. 2024.

NOVAES, Cristina; Lasso, Sarah; Wagner Mainardes Emerson. **PERCEPÇÕES DE QUALIDADE DO SERVIÇO PÚBLICO**. Revista Pensamento Contemporâneo em Administração, 2015. Disponível em: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=441742856008>. Acesso em: 8 jun. 2024.

ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE. **Declaração de Montreal sobre a Deficiência Intelectual**. Montreal, 2004.

OLIVEIRA, Leslie Michaele de. **Responsabilidade civil do Estado pela negligência quanto à inclusão de pessoas com deficiência nas escolas**. Revista Foco: Interdisciplinary studies, Goiatuba – Go, v. 17, n. 6, p. 01-30, jun. 2024.

PALUDO, A. V. **Administração Pública**. [s.l.] Elsevier, 2010. Acesso em: 16 mar. 2024.

PARANÁ. Governo do Estado do Paraná. Secretaria de Desenvolvimento Social e Família. **Deficiência Física**. Disponível em: <https://www.desenvolvimentosocial.pr.gov.br/Pagina/Deficiencia-Fisica>. Acesso em: 20 maio 2024.

RAMOS, Tâmara Silva; ALMEIDA, Maria Antonieta Pereira Tigre. **A Importância do ensino de Libras**: Relevância para Profissionais de Saúde. Id On Line Revista Multidisciplinar e da Psicologia. v. 10, n. 33, p. 116-126, jan. 2017. Disponível em: <https://idonline.emnuvens.com.br/id/article/view/606/859>. Acesso em: 27 set. 2024.

SALLES, Ludmila Louzeira de; FARIA, Sílvia Letícia Pinto Carvalho de. **TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO NAS ORGANIZAÇÕES**. 2013. 37 f. TCC (Graduação) - Curso de Curso Superior de Tecnologia em Gestão de Recursos Humanos, Faculdade Católica de Anápolis, Anápolis, 2013. Disponível em: [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59193276/TCC-TREINAMENTO-LUDMILA-E-SILVIA20190509-106180-3wlgyl-libre.pdf?1557442153=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTREINAMENTO\\_E\\_DESENVOLVIMENTO\\_NA\\_S\\_ORGANI.pdf&Expires=1727466629&Signature=e~qno9mm6NrdXcnauWgXzqDw1FdJMO7kme-hQWUusuMuOshNMgrnqnJ8Gtj0pZ3eSx1FkmoCxYT23hHR8XyzAlzEiO8QIXDObCH](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/59193276/TCC-TREINAMENTO-LUDMILA-E-SILVIA20190509-106180-3wlgyl-libre.pdf?1557442153=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DTREINAMENTO_E_DESENVOLVIMENTO_NA_S_ORGANI.pdf&Expires=1727466629&Signature=e~qno9mm6NrdXcnauWgXzqDw1FdJMO7kme-hQWUusuMuOshNMgrnqnJ8Gtj0pZ3eSx1FkmoCxYT23hHR8XyzAlzEiO8QIXDObCH)

ZFMmkxEZcfOkp1-

vOzjPoU3YQOewcvJP9eDwjVsux2GLEs00edyMIUxirBSKbrPEbVv4Do~0L9H5dHkg  
cWreLmlaoOOIIPnZDhos8a9E6ddMilhE71NFXcyQ0zDUSKndmTusXZSfR~IGgBER  
94U-0GbwGg0AcM4SBkj1n-  
aqcB4xx8Dp6ZDEJM0fflY9j8AlzoICiaATIPqlicSTQD0xvdIhCnWuknjxBeelV6lc2wUH  
mkmi48A\_\_&Key-Pair-Id=APKAJLOHF5GGSLRBV4ZA. Acesso em: 27 set. 2024.

SANTOS, Ana Letícia Candido; SILVA, Bruna Caroline Brito; SILVA, Janaina de Oliveira; MARTINS, Lucas Carvalho. Análise sobre a satisfação do cliente por meio do atendimento online em uma concessionária de veículos de Ituiutaba-Mg1. 2021. Disponível em: <http://65.108.49.104:80/xmlui/handle/123456789/440>. Acesso em: 21 maio 2024.

SANTOS, Wederson Rufino dos. **Pessoas com deficiência**: nossa maior minoria. Physis: Revista de Saúde Coletiva, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 501-519, jun. 2008. Disponível em: <https://www.scielo.org/pdf/physis/2008.v18n3/501-519/pt>. Acesso em: 17 maio 2024.

SCHUSTER, Marcelo da Silva; DIAS, Valéria da Veiga. **Plano de Carreira nos Sistemas de Gestão Público e Privado**: uma discussão a luz das teorias motivacionais. Revista de Administração Imed, [S.L.], v. 2, n. 1, p. 1-17, 30 abr. 2012. Disponível em: <http://seer.atitus.edu.br/index.php/raimed/article/view/123>. Acesso em: 05 nov. 2024.

SILVA, Juliamara Pereira da; KOLLING, Maria Sales; CORNELIUS, Rui Airton. **TREINAMENTO E DESENVOLVIMENTO COMO VANTAGEM COMPETITIVA**. Encitec, p. 1-16, 2017. Disponível em: [https://www.fasul.edu.br/projetos/app/webroot/files/controle\\_eventos/ce\\_producao/20170913-223817\\_arquivo.pdf](https://www.fasul.edu.br/projetos/app/webroot/files/controle_eventos/ce_producao/20170913-223817_arquivo.pdf). Acesso em: 26 set. 2024.

SILVA, Leonardo Alan Yamaguti da. **VANTAGENS E DESVANTAGENS DO ENSINO PRESENCIAL X PRESENCIAL**: ESTUDO DE CASO DA FATEC SÃO CARLOS, SP. São Carlos, p. 1-19, 2022. Disponível em: [https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/9687/1/gestao\\_empresarial\\_2022\\_1\\_leonardo\\_alan\\_yamaguti\\_da\\_silva\\_vantagens\\_e\\_desvantagens\\_do\\_ensino\\_presencial\\_ere\\_estudo\\_de\\_caso\\_da\\_fatec\\_sao\\_carlos.pdf](https://ric.cps.sp.gov.br/bitstream/123456789/9687/1/gestao_empresarial_2022_1_leonardo_alan_yamaguti_da_silva_vantagens_e_desvantagens_do_ensino_presencial_ere_estudo_de_caso_da_fatec_sao_carlos.pdf). Acesso em: 26 set. 2024.

TANI, Zuleica Ramos. **Atendimento ao público**. São Paulo: Saraiva, 2018. 201 p. Disponível em: <https://books.google.com.br/books?id=c4ywDwAAQBAJ&lpg=PT11&ots=TyFJKiR6zG&dq=zuleica%20tani&lr&hl=ptBR&pg=PT11#v=onepage&q=zuleica%20tani&f=false>. Acesso em: 23 abr. 2024.

VELTRONE, Aline Aparecida; MENDES, Enicéia Gonçalves. **Impacto da mudança de nomenclatura de deficiência mental para deficiência intelectual**. Educação em Perspectiva, Viçosa, v. 3, n. 2, p. 448-450, 07 fev. 2013. Disponível em: <https://periodicos.ufv.br/educacaoemperspectiva/article/view/6537/2686>. Acesso em: 27 maio 2024.

VIEIRA, Ana Flávia Rodrigues; CAVALCANTI, Alessandra; ALVES, Alysso Lourenço. **O direito de ir e vir**: a acessibilidade do transporte público. Cadernos de Terapia Ocupacional da UFSCar, Uberaba, v. 23, n. 4, p. 775-780, ago 2015. Disponível em: [https://www.researchgate.net/profile/Alessandra-Cavalcanti-2/publication/290985226\\_O\\_DIREITO\\_DE\\_IR\\_E\\_VIR\\_A\\_ACESSIBILIDADE\\_DO\\_TRANSPORTE\\_PUBLICO/links/5ecc7823a6fdcc90d6999b51/O-DIREITO-DE-IR-E-VIR-A-ACESSIBILIDADE-DO-TRANSPORTE-PUBLICO.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Alessandra-Cavalcanti-2/publication/290985226_O_DIREITO_DE_IR_E_VIR_A_ACESSIBILIDADE_DO_TRANSPORTE_PUBLICO/links/5ecc7823a6fdcc90d6999b51/O-DIREITO-DE-IR-E-VIR-A-ACESSIBILIDADE-DO-TRANSPORTE-PUBLICO.pdf). Acesso em: 27 set. 2024.

VIEIRA, Camila Mugnai; CANIATO, Daniella Gimenez; YONEMOTU, Bianca Pereira Rodrigues. **Comunicação e acessibilidade**: percepções de pessoas com deficiência auditiva sobre seu atendimento nos serviços de saúde. Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde, Marília, v. 11, n. 2, jun. 2017. Disponível em: <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/1139/2114>. Acesso em: 27 set. 2024.

WELLICHAN, Danielle da Silva Pinheiro; FALEIRO, Renata Maria Coelho. **A INCLUSÃO DE ALUNOS AUTISTAS NA EDUCAÇÃO INFANTIL**. Pedagogia em Ação, Belo Horizonte, v. 9, n. 2, p. 74-84, 2017.

## APÊNDICES

### APÊNDICE A – MODELO DE ENTREVISTA PARA OS SERVIDORES PÚBLICOS

1. Qual é a sua faixa etária?

- (a) De 18 – 29 anos
- (b) De 30 – 39 anos
- (c) De 40 – 49 anos
- (d) De 50 – 59 anos
- (e) Acima de 60 anos

2. Qual é o seu grau de escolaridade?

- (a) Ensino fundamental completo
- (b) Ensino médio incompleto
- (c) Ensino médio completo
- (d) Ensino superior incompleto
- (e) Ensino superior completo
- (f) Pós-graduação incompleta
- (g) Pós-graduação completa
- (h) Outros:

3. Qual é a sua área de atuação no serviço público?

- (a) Educação
- (b) Saúde
- (c) Segurança pública
- (d) Outros:

4. Há quanto tempo você atua como servidor público?

- (a) Menos de 1 ano
- (b) De 1-3 anos.
- (c) De 4-6 anos.
- (d) De 7-10 anos.
- (e) Mais de 10 anos.

5.Você acredita que o seu local de trabalho possui acessibilidade relacionada à infraestrutura, como rampas de acesso, pisos táteis, corrimãos, informações em braille, entre outros?

6.Você acredita que o seu local de trabalho possui acessibilidade relacionada ao atendimento?

7.Existe algum tipo de deficiência, como física, intelectual, sensorial ou múltipla, que você lida com mais frequência em seu cotidiano no trabalho?

8.Você já passou por alguma capacitação para atender pessoas com deficiência?

9.Já foi oferecida alguma capacitação no seu local de trabalho com o objetivo de atender pessoas com deficiência? Se sim, qual foi o formato (online, presencial, híbrido)?

10.Você acredita ser capacitado para atender com qualidade pessoas com deficiência?

11.Você já experimentou alguma dificuldade ao atender pessoas com deficiência?

12.Você considera ser necessário algum tipo de capacitação para realizar um melhor atendimento às pessoas com deficiência? Se sim, qual forma seria a mais ideal para você?

## **APÊNDICE B – MODELO DE ENTREVISTA PARA AS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

1.Qual é a sua faixa etária?

- (a) De 18 – 29 anos
- (b) De 30 – 39 anos
- (c) De 40 – 49 anos
- (d) De 50 – 59 anos
- (e) Acima de 60 anos

2.Qual é o seu grau de escolaridade?

- (a) Ensino fundamental completo
- (b) Ensino médio incompleto
- (c) Ensino médio completo
- (d) Ensino superior incompleto
- (e) Ensino superior completo
- (f) Pós-graduação incompleta
- (g) Pós-graduação completa
- (h) Outros:

3.Qual o seu tipo de deficiência?

4.Com que frequência você realiza o acesso aos serviços públicos?

5.Você acessa esses serviços com maior recorrência no meio físico ou digital?

6.Você sente dificuldade ao acessar os serviços públicos? Se sim, quais dificuldade?

7.Você acredita que os funcionários públicos estão preparados para atender com qualidade pessoas com deficiência?

8.Você considera ser necessário algum tipo de capacitação para os funcionários públicos realizarem um melhor atendimento às pessoas com deficiência? Se sim, qual forma seria a mais ideal para você?

9.Você teria alguma sugestão ou algo a adicionar sobre o acesso aos serviços públicos

## **APÊNDICE C - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO**

Você está sendo convidado(a) a participar voluntariamente da pesquisa intitulada “Capacitação dos Funcionários Públicos para o Atendimento de Pessoas com Deficiência (PCD's)”, conforme as diretrizes éticas do Conselho Nacional de Saúde (CNS). Este Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) visa fornecer informações detalhadas para que você possa tomar uma decisão informada sobre sua participação.

A pesquisa tem como objetivo entender as dificuldades enfrentadas pelas Pessoas com Deficiência ao utilizarem serviços públicos e avaliar o nível de capacitação dos servidores que prestam esse atendimento. Com base nos dados coletados, identificaremos áreas que precisam de melhorias e proporemos soluções para um atendimento mais inclusivo e eficiente.

A coleta de dados será feita através de uma entrevista, que foi desenvolvida para capturar suas percepções e experiências sobre o atendimento de servidores públicos no contexto de acessibilidade. Você terá acesso a todas as informações relevantes sobre a pesquisa e poderá esclarecer quaisquer dúvidas a qualquer momento. As pesquisadoras responsáveis estão disponíveis para contato pelos seguintes e-mails: Isabella Boaro Dias (isabellaboaro1@gmail.com), Isabella Reis do Nascimento (isabellareis540@gmail.com), Kethelleen dos Santos Sena (kethelleensena@gmail.com), Letícia de Carvalho Vicente (leticiacv07@gmail.com), e Mariana Cardinho Postigo Marcos (marianacardinhopostigomarcos21@gmail.com).

Sua participação é totalmente voluntária, e você pode se recusar ou interromper sua participação a qualquer momento, sem penalidades ou prejuízos. Os dados coletados serão tratados com a máxima confidencialidade, de acordo com a Lei Geral de Proteção de Dados (LGPD). Sua identidade será protegida, e nenhuma informação que permita a sua identificação será divulgada sem seu consentimento. Em todas as fases da pesquisa e eventuais publicações, sua identidade será preservada.

Os pesquisadores tratarão sua identidade com padrões profissionais de sigilo e todos os dados serão usados exclusivamente para fins de pesquisa. Seu nome ou qualquer material que indique sua participação não será liberado sem sua permissão, e você não será identificado(a) em publicações resultantes deste estudo.

Após ler e compreender as informações acima, eu,  
\_\_\_\_\_, aceito participar da  
pesquisa “Capacitação dos Funcionários Públicos para o Atendimento de Pessoas  
com Deficiência (PCD's)” de forma livre e espontânea, ciente de que posso retirar meu  
consentimento a qualquer momento.

\_\_\_\_\_, de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Assinatura do responsável pela pesquisa

\_\_\_\_\_

Assinatura do participante

**APÊNDICE D – ENTREVISTA COM SERVIDORES PÚBLICOS****Entrevistado 1: K.V**

1)Qual é a sua faixa etária?

Resposta: De 40 – 49 anos

2)Qual é o seu grau de escolaridade?

Resposta: Ensino médio completo

3) Qual é a sua área de atuação no serviço público?

Resposta: Segurança

4)Há quanto tempo você atua como servidor público?

Resposta: 23 anos

5)Você acredita que o seu local de trabalho possui acessibilidade relacionada à infraestrutura, como rampas de acesso, pisos táteis, corrimãos, informações em braille, entre outros?

Resposta: Possui algumas acessibilidades, rampa de acesso, elevador, pisos táteis e brailee não.

6)Você acredita que o seu local de trabalho possui acessibilidade relacionada ao atendimento?

Resposta: Acredito que algumas pessoas são, eu não sou, a maioria também não é.

7) Existe algum tipo de deficiência, como física, intelectual, sensorial ou múltipla, que você lida com mais frequência em seu cotidiano no trabalho?

Resposta: Sim, pessoas com deficiência auditiva principalmente, visual também.

8) Você já passou por alguma capacitação para atender pessoas com deficiência?

Resposta: Não, nem por conta própria.

9) Já foi oferecida alguma capacitação no seu local de trabalho com o objetivo de atender pessoas com deficiência? Se sim, qual foi o formato (online, presencial, híbrido)?

Resposta: Que eu me recorde, não.

10) Você acredita ser capacitado para atender com qualidade pessoas com deficiência?

Resposta: Dependendo da deficiência, sim. Eu fiz o curso de atendimento ao público, mas o curso não era voltado para pessoas com deficiência, mais para a qualidade do atendimento.

11) Você já experimentou alguma dificuldade ao atender pessoas com deficiência?

Resposta: Sim, pessoas surdas por exemplo. Não consegui atender, não conseguimos nos comunicar direito. Muitas vezes, pedimos pra pessoa escrever no papel e a conversa é feita de forma escrita mesmo, porque ninguém que trabalha na delegacia fala libras por exemplo.

12)Você considera ser necessário algum tipo de capacitação para realizar um melhor atendimento às pessoas com deficiência? Se sim, qual forma seria a mais ideal para você?

Resposta: Sim. Um curso presencial ou online também. Acredito que os funcionários estariam dispostos a realizar o curso, eu estaria.

### **Entrevistado 2: L.D.C**

1)Qual é a sua faixa etária?

Resposta: De 40 – 49 anos

2)Qual é o seu grau de escolaridade?

Resposta: Pós-graduação completa

3) Qual é a sua área de atuação no serviço público?

Resposta: Saúde

4)Há quanto tempo você atua como servidor público?

Resposta: 27 anos

5)Você acredita que o seu local de trabalho possui acessibilidade relacionada à infraestrutura, como rampas de acesso, pisos táteis, corrimãos, informações em braille, entre outros?

Resposta: Têm seis meses que foi feita uma reforma, a gente mudou de local do serviço, agora esse novo local do serviço tem toda a acessibilidade para os pacientes

que têm problema de locomoção, deficiente visual, rampa para cadeirante, banheiro acessível e adaptado, faixa pra deficiente visual. Antes disso não tinha, antes da reforma, não tinha nada de acesso, só a rampa.

6)Você acredita que o seu local de trabalho possui acessibilidade relacionada ao atendimento?

Resposta: Não. Então, as pessoas que atendem o público, elas apresentam, mesmo tendo toda a infraestrutura pra poder receber os pacientes com esses tipos de dificuldade, deficiência, só que os funcionários não estão preparados pra atender. Muitas vezes, chega paciente lá surdo, aí tem muita dificuldade pra compreender, às vezes a gente pede pra escrever, pra gente poder entender o que ele quer, às vezes alguns já chegam e pede papel pra poder escrever, porque já sabem que não tem ninguém capacitado pra atender eles. Então precisava fazer uma reciclagem dos funcionários, dar curso de libras, pelo menos o básico. É a maior dificuldade a pessoa surda.

7)Existe algum tipo de deficiência, como física, intelectual, sensorial ou múltipla, que você lida com mais frequência em seu cotidiano no trabalho?

Resposta: Sim. Deficiente mental, auditivo e motor. E o que a gente mais tem dificuldade é com o deficiente auditivo, não entendemos nada o que eles falam, eles ficam nervosos, a gente fica nervoso.

8)Você já passou por alguma capacitação para atender pessoas com deficiência?

Resposta: Eu já passei, já fiz curso dado pela prefeitura de libras, mas isso já tem mais de dez anos, então precisa ter uma reciclagem. E assim, eu já fiz curso de adaptação de libras por conta própria, pela dificuldade de ter que atender os munícipes, que é o que a gente tem mais dificuldade, os pacientes que são deficientes auditivos.

9) Já foi oferecida alguma capacitação no seu local de trabalho com o objetivo de atender pessoas com deficiência? Se sim, qual foi o formato (online, presencial, híbrido)?

Resposta: Sim, o curso de libras, era presencial e muito bom. Mas foi há mais de dez anos atrás, em outra gestão. Atualmente não tem, isso aí já foi há muito tempo.

10) Você acredita ser capacitado para atender com qualidade pessoas com deficiência?

Resposta: Não. Nós funcionários nos estressamos e eles também, por falta de captação dos funcionários mesmo. Porque você fala, fala, fala e a pessoa não entende, aí a gente leva lá pra recepção, porque daí eles puxam o prontuário e pelo prontuário eletrônico a gente vê por que a pessoa foi lá, se ela tinha consulta marcada, se era exame, vacina.

11) Você já experimentou alguma dificuldade ao atender pessoas com deficiência?

Resposta: Sim. Realmente a maior dificuldade é com as pessoas com deficiência auditiva, principalmente em relação à comunicação, que, como eu disse antes, acaba que nós nos estressamos e eles também. Com outras deficiências também, paciente cadeirante que vai lá e às vezes não tem cadeira pra ele, porque a única que tem tá ocupada, aí tem que esperar o outro paciente passar na consulta pra poder liberar a cadeira pra ele usar.

12) Você considera ser necessário algum tipo de capacitação para realizar um melhor atendimento às pessoas com deficiência? Se sim, qual forma seria a mais ideal para você?

Resposta: Sim, a capacitação tem que ser anual, porque tem que tá sempre se atualizando. Porque não adianta você fazer curso, igual a gente fez um curso de libras há dez anos atrás, sendo que você não pratica, aí tem que ter sempre uma atualização

anual. E esse curso de libras não foi todos os funcionários que fizeram, tem que ser um curso que abranja todos os funcionários. Esse curso poderia ser presencial, online, o que for melhor pra empresa, o importante é que eles tenham curso de capacitação. Porque hoje em dia todo mundo tá capacitado a fazer curso EAD por causa dos meios de comunicação que são mais acessíveis, então às vezes funcionaria melhor, porque o chefe não ia precisar dispensar o funcionário pra fazer o curso e o funcionário ia poder fazer o curso na melhor hora que conseguisse. Também depende dos interesses do funcionário fazer, eu estaria disposta. Seria bom uma parte teórica online e um ou dois encontros pra poder sanar as dúvidas presencialmente. Pra mim, a principal capacitação que precisa é a libras, pelo menos o básico, porque com as outras deficiências, pra gente é mais fácil, a maior dificuldade de todo mundo que eu vejo lá é o deficiente auditivo, ele nunca entende o que a gente tá querendo propor pra ele, aí ele passa em consulta e não entendo o que o médico fala, o médico também não entende o que ele fala, é bem complicado, às vezes eles (pacientes) levam alguma outra pessoa pra poder interpretar, um parente.

### **Entrevistado 3: L.A.D.C.S**

1.Qual é a sua faixa etária?

Resposta: 52 anos

2.Qual é o seu grau de escolaridade?

Resposta: Sou pós-graduada e fiz pedagogia.

3.Qual é a sua área de atuação no serviço público?

Resposta: Sou professora do FEB 1, dos anos iniciais, fundamental 1.

4.Há quanto tempo você atua como servidor público?

Resposta: Há 33 anos.

5.Você acredita que o seu local de trabalho possui acessibilidade relacionada à infraestrutura, como rampas de acesso, pisos táteis, corrimãos, informações em braille, entre outros?

Resposta: Não, não tem. A escola pública que eu trabalho é, nós temos várias crianças de inclusão, inclusive crianças cadeirantes, e a gente utiliza as salas que ficam no térreo pra que eles não subam as escadas e, até pras aulas de educação física, quando é a aula dessas crianças, a gente utiliza o pátio porque, pra descer pra quadra, tem escadas.

6.Você acredita que o seu local de trabalho possui acessibilidade relacionada ao atendimento?

Resposta: Então, agora pensa mais sobre isso. Antigamente, não é, alguns anos atrás, não tinham. Porém, agora, na questão de atendimento, a gente tem dois professores que auxiliam os alunos de inclusão. Eles têm aula contraturno na sala de recurso, que são salas que o professor é capacitado, né, pra atender essas crianças. Porém, está bem longe ainda do que deveria ser, não é ainda, né, a escola ideal pra receber esses alunos. Não é de forma alguma. O professor, ele não é especialista, ele não é capacitado, porque, mesmo eles tendo a sala de recurso que é contraturno, que é uma vez na semana, o restante da semana ele fica dentro de uma sala de aula comum e o professor precisa adaptar as atividades para essa criança, lembrando que o professor faz de acordo com o que ele acha que está correto, não que esteja correto. Ele faz o que acha. Eu, por exemplo, tenho três crianças, dois autistas e uma TDAH, então, eu tenho o portfólio delas, que são as atividades separadas, mas eu, de forma alguma, posso dizer pra você com segurança: “isso funciona”. Com o passar do tempo, eu fui vendo o que cabia melhor pra elas, mas não que eu tenha certeza. “Olha, isso aqui, baseado em estatística, isso é perfeito”. Não sei, mas a gente tenta. Pela minha experiência, fui aprendendo, né, mas sozinha. O estado nunca me capacitou. A gente tem hoje os ATPCs. ATPCs são aulas que a gente assiste, são cinco aulas

semanais que falam sobre... Uma dessas ATPCs, em uma aula, fala sobre inclusão. Como assim? Eles são vídeos que a gente assiste. Eles dão algumas dicas, mas não é, né, ainda tá muito longe de ser o ideal de como deveria ser. Então, a minha experiência me levou pra isso, daqui eu já fiz e isso deu certo, vou fazer mais desse jeito, mas não tem essa capacitação. Nunca teve.

7. Existe algum tipo de deficiência, como física, intelectual, sensorial ou múltipla, que você lida com mais frequência em seu cotidiano no trabalho?

Resposta: Sim, os autistas, né, cada vez mais estão chegando. Hoje, nos primeiros anos, a gente chega a ter 3 por sala, e antigamente, não tinha, eram 2, 3 na escola toda. Também, antigamente, a gente não sabia que os alunos que muitas vezes tinham problemas de aprendizado tinham alguma atipia. Assim, era diferente. A gente, né, não chamava os pais, a gente deixava. Ficava sendo um aluno indisciplinado, um aluno que não aprende. Mas hoje, quando a gente percebe, já encaminha, então a gente obriga, de certa forma, os pais a levarem essas crianças para fazer tratamento, para passar no neuro, pra ver o que a criança tem. E, na maioria das vezes, a gente tá certa, e essa criança já vem laudada. Então, a criança com laudo são as crianças que estão na escola, que a gente sabe que têm alguma deficiência ou intelectual, né, mas ainda tem muitos que a gente percebe que têm, porém o pai, né, não levou, não aceita. “Ah, é assim mesmo”, “meu marido também era assim quando era estudante”, a gente ouve muito isso. Mas a quantidade de autistas é imensa, imensa, a gente chega a ter 3 crianças por sala. A gente tem crianças que têm deficiência física, né, a gente tem crianças com paralisia cerebral, 2 crianças. Também, a gente já teve criança com deficiência auditiva, deficiência visual, e aí a mãe precisa ir para o Ministério Público, muitas vezes, para ter na sala, por exemplo, um professor de Libras, né, que vá ajudar essa criança, porque, né, essa criança chega pra gente e a gente não sabe como se comunicar com ela, a gente não sabe. Eu, por exemplo, o pouco que eu sei de Libras foi com cursos que eu fiz ou pela internet ou pelo YouTube, né, foi o que eu consegui aprender sozinha, mas nunca ninguém me capacitou pra isso. O estado nunca me capacitou.

8.Você já passou por alguma capacitação para atender pessoas com deficiência?

Resposta: Eu fui atrás, eu busquei, mas nunca teve, nunca. Então, eles jogam essas crianças no estado e falam: “se virem, né, deem seu jeito”. Não fazem as reformas. As escolas que são novas, por exemplo, elas já muito têm o elevador de acessibilidade, as rampas. Agora, as escolas antigas, como a que eu trabalho, que tem mais de cinquenta anos, não têm e nunca tiveram uma reforma pra que, né, houvesse.

9.Já foi oferecida alguma capacitação no seu local de trabalho com o objetivo de atender pessoas com deficiência? Se sim, qual foi o formato (online, presencial, híbrido)?

Resposta: Não, nunca, nunca. O que a gente tem, como eu falei, são os ATPCs, que são esses videoaulas de 50 minutos que a gente é obrigado a assistir, e, dentre esses vídeos, existem lá as pras crianças de inclusão. Então, assim, como você dá a aula, aquela aula do livro que vem, como você adapta aquela aula pra aquele aluno, são dicas, mas a gente nunca foi preparado, nunca. Essas ATPCs são recentes, é da pandemia pra cá, porque aí começou muito virtual, né, e a gente nunca teve o presencial disso, então começou muito virtual. Então, eles introduziram esses ATPCs, essas ATPCs são gravadas online, então a gente assiste fora do horário de trabalho.

10.Você acredita ser capacitado para atender com qualidade pessoas com deficiência?

Resposta: Não, jamais, não sou. Não sou ainda, né, tem muita coisa, muita novidade. Eu fiz uma pós-graduação no ABA, que é um atendimento direcionado pras crianças com autismo, né. Eu aprendi muita coisa, muita coisa mesmo, porém, assim, longe ainda da realidade, porque uma coisa é você ver no livro, mas, assim, a gente não fez um estágio, não tive essa prática. E, na prática, a gente faz, né, como a gente tem essas crianças, a gente faz o que pode. Junto ainda com essas crianças, veio o TOD, que é novo pra gente, que é um transtorno opositor, que foi a primeira vez que eu vi

duas crianças dessas dentro da escola. É, assim, caos, a gente não sabe lidar, eles não sabem ouvir, não é uma síndrome que a gente... Nem sei se é uma síndrome, que a gente nunca ouviu falar, e muito difícil, muito difícil, e a gente não é capaz, não tem essa capacidade ainda pra lidar. Eu acho que, no futuro, com tantos que estão vindo, pode ser que os professores que virão tenham aí até essa especialidade na faculdade, sei lá, mas hoje não. Uma matéria, um estágio com, né, professor que faz pedagogia, ter um estágio nesse atendimento só de crianças de inclusão ou numa PRAESP, aí eu acho que, sei lá, seria um caminho, mas os professores que estão na rede estadual hoje não têm.

11. Você já experimentou alguma dificuldade ao atender pessoas com deficiência?

Resposta: Todas. Além da falta do material didático, que a gente não tem, né, a gente usa aquilo que tem, o mesmo material que usa com os outros alunos, né, a falta de acessibilidade, a falta de acompanhamento dos pais, do familiar, que muitas vezes não entende, já além da nossa inexperiência. O pai cobra coisas que muitas vezes a gente não pode dar, o tempo da criança, que a gente não sabe qual é. Então, assim, é um monte de desafios todos os dias. E essas crianças que vêm chegando com TOD são crianças indisciplinadas, que a gente não consegue lidar, não param na sala de aula. Eles têm um cuidador que fica fora, então precisava de um professor que acompanhasse junto com a professora dentro da sala. A família só consegue esse professor depois que entra numa ação com o Ministério Público, o que demora demais, e é a mãe que tem que ir atrás. A escola não consegue. Tem um monte de desafios, tem um monte de coisas que deixam a gente de mãos amarradas. O estado não faz, não faz. Joga a criança lá dentro e a escola precisa se virar com o que tem, é isso. Não vem um material separado pra eles, não vem. Eles têm o mesmo material que as outras crianças têm, então, às vezes, a gente dá o livro pra eles só para terem o livro, só que a metodologia deles, do aprendizado, é totalmente diferente das crianças que a gente diz normais, né. E tem muita coisa que eu acho que o estado podia fazer e que ele não faz.

12. Você considera ser necessário algum tipo de capacitação para realizar um melhor atendimento às pessoas com deficiência? Se sim, qual forma seria a mais ideal para você?

Resposta: Acho, acho sim, acho que precisa ter a capacitação de quem já está, né, e de quem vai iniciar, que é muito mais fácil, né, você capacitar professores, que são profissionais que fazem a pedagogia, os estudantes de pedagogia, para serem profissionais capacitados quando entrarem na escola pública, ou no estado, ou na prefeitura, que seja, né. E os que estão precisam. A sala de recurso é pouco pra um aluno que vai uma vez na semana só, né, é pouco. Isso tinha que ser diário, todos os dias. A fonte de aprendizado deles devia vir dali, né, pra que, quando fossem pra sala de aula normal, para ter essa inclusão deles com as outras crianças na hora de aprender, não separar eles, né, que é o que a gente acaba fazendo, né. Coloca sentadinho perto da gente, né, vem aqui que a “prô” vai te ensinar, porque tem muitas crianças que só conseguem te entender no individual. Quando coloca elas com um monte de crianças, o processamento delas não é o mesmo, elas só conseguem te entender individualmente. Então, assim, você tira ela do que era pra ser uma inclusão para ela estar junto de você, vira uma exclusão. Você está excluindo ela de viver com os outros e os outros de viver com ela.

Eu acho que devia ter cursos, né, que a gente devia ter um material diferenciado, né, confeccionado e elaborado por especialistas nessa área, dizendo: “olha, esse material vai dar certo pra alunos que tenham autismo, por exemplo, no nível de suporte um, né, pode trabalhar”. Tinham que ter experiências anteriores de: “olha, dá certo esse material, um material didático excelente”. Acho, e acho sim, que deveria ter alguém na sala de aula pra ajudar a gente e inserir esse aluno, e trabalhar o material que o governo disponibiliza. Porque, por exemplo, eu trabalho com alguns jogos com essas crianças que fui eu que confeccionei, de aulas que vi no YouTube, por exemplo, seguindo professoras que trabalham com educação especial, né. Então, quer dizer, o estado não proporciona nada, sou eu quem fui em busca, né, e nem todo mundo vai ter essa chance, essa oportunidade de fazer coisas fora. Um material que eu comprei com o meu salário, né, porque eu quero que aquela criança aprenda, mas o estado não proporcionou nada.

- Na sua opinião, essa capacitação seria mais eficaz se realizada online ou de forma presencial?

Eu acho que tudo que é presencial é fundamental, é a mesma coisa da gente querer trabalhar com uma criança de inclusão online, né, não funciona. A inclusão precisa ser presencial, e eu acho que essas formações tinham que ser presenciais, né, e assim... E aí eles vão jogar contraturno, né, fora do seu horário de trabalho, o que também não acho correto, né. Eu acho que tem que ser durante o seu horário de trabalho, né, nem que seja nos ATPCs, que são as reuniões que a gente faz semanalmente, duas horas por semana, usar aquele espaço pra gente aprender, né.

- Na sua opinião, todos os professores estariam dispostos a participar dessa capacitação, mesmo que fosse necessário fazê-la em horários alternativos?

Eu acho que sim, né, porque é a nossa realidade. A gente convive diariamente com essas crianças, é um desafio diário. Todos os dias alguém tem uma história pra contar de uma situação que aconteceu, né, dentro da sala de aula. Então, eu acho que todos estariam sim, né, porque não tinha nem que ser o querer, tinha que ser obrigatório, não é? Porque é o seu trabalho, faz parte do seu trabalho. É a mesma coisa de você entrar numa indústria e ter que aprender não só o que você faz, mas o que o colega faz, porque, quando o colega não estiver, você vai ter que fazer aquele trabalho dele. Então, obrigatório. Acho que teria que ser obrigatório, e todo mundo estaria disposto, porque realmente só quem está dentro da sala de aula sabe como acontece.

## **APÊNDICE E – ENTREVISTA COM PESSOAS COM DEFICIÊNCIA**

### **Entrevistado 1: L.F.**

1)Qual é a sua faixa etária?

Resposta: Entre 18-29 anos.

2)Qual é o seu grau de escolaridade?

Resposta: Ensino superior incompleto

3)Qual é o seu tipo de deficiência?

Resposta: Eu sou surda bilateral e tenho os dois pés amputados.

4)Com que frequência você realiza o acesso aos serviços públicos?

Resposta: Demais, basicamente para tudo, eu não tenho convênio, então eu tenho consulta quase que toda semana e todas elas, todos os meus procedimentos eu realizo pelo SUS e até para a movimentação, transporte público, ônibus, metrô eu utilizo quase que diariamente.

5)Você acessa esses serviços com maior frequência no meio físico ou digital?

Resposta: Em grande parte por meios físicos, então transporte público, ônibus, metrô e o SUS em grande parte.

6)Você sente dificuldade ao acessar os serviços públicos? Se sim, quais dificuldades?

Resposta: No início bastante, até quando eu fui tirar meu bilhete único de deficiente de início acabou sendo mais complicado, e a dificuldade também para conseguir o meu laudo, porque pra mim não fazia sentido na época pelo fato de eu ter a deficiência física, não fazia sentido eu querer também o laudo da deficiência auditiva, mas foi bem complicado, até que depois de muita luta, muita briga eu consegui.

- Com relação a infraestrutura, atendimento, teria alguma dificuldade relacionada nesse sentido?

Sim, sim, é mesmo é tendo, é como fala, rampas, ainda tem é, muita falta de acessibilidade infelizmente, no posto, é eu sempre vou em consultas no posto de saúde aqui do lado de casa e aí eu acho que essa questão de, que bem eu tenho deficiência auditiva, aí chama a gente pelo nome, é pra passar na consulta, aí tal, essas coisas dificultam muito quem tem deficiência auditiva, então ainda sinto que ainda tem muita coisa para melhorar né, na questão da acessibilidade no geral.

7) Você acredita que os funcionários públicos estão preparados para atender com qualidade pessoas com deficiência?

Resposta: Mais ou menos, meio a meio, não todas infelizmente, eu acho que não só funcionários públicos, eu acho que na verdade todos os funcionários de tudo assim, comércio, de tudo, é... tem muita gente que não tá preparada pras pessoas com deficiência, ainda sim se é uma pessoa com deficiência física até sabe um pouco lidar mais com essa situação, mas com deficiência auditiva, deficiência visual, é ainda não estão preparados, na questão da deficiência auditiva muitas vezes eu falo que eu tenho deficiência auditiva, as pessoas, eu entendo né, não tem um preparo, mas pensa que tem que falar gritando ou algo do tipo, não é assim, é só falar gesticulando um pouco mais com a boca pra gente poder fazer a leitura labial, às vezes não tem paciência quando a gente fala que tem deficiência auditiva, a pessoa olha meio estranho assim, tipo pensando como que vai se comunicar, achando que a gente é totalmente surdo, não vai conseguir entender, então eu acho que ainda falta muito preparo assim.

8) Você considera necessário algum tipo de capacitação para os funcionários públicos realizarem um melhor atendimento às pessoas com deficiência? Se sim, qual forma seria mais ideal para você?

Resposta: Sim, eu acho que podia ter um treinamento é..., não precisa ser muita coisa, um treinamento assim básico, claro, saber libras seria muito importante, ter o entendimento de libras, mas também saber nessa questão, a pessoa que tem deficiência auditiva, como que eu posso me comunicar, gesticulando mais com a boca, falando um pouco mais com a boca aberta pra gente poder entender mais o som, entender que não precisa gritar, na questão da deficiência física, existem vários tipos

de deficiência física, então não é simplesmente uma rampa, tem muitas outras coisas além disso pra melhorar o atendimento e eu acho que essas coisas poderiam ter, é quando a pessoa se forma ou faz faculdade, faz curso, seja técnico o que for, podia ter uma aula especializada nisso.

9) Você teria alguma sugestão ou algo a adicionar sobre o acesso aos serviços públicos?

Resposta: É que nem eu falei, eu faço acompanhamento sempre no SUS, nunca tive convênio, então assim eu não tenho do que reclamar do SUS, eu sei que funcionário público ganha muito pouco pra trabalhar por muito tempo, é muito esforço, muita dedicação e eu sei que tem dias que é cansativo, eu sei que não é fácil, mas se a gente parar pra pensar um pouquinho que talvez é talvez também seja difícil pro paciente né tá ali, tá tendo que viver tudo aquilo, tendo essa deficiência, essa limitação, eu acho que falta um pouco de compreensão talvez das duas partes, tanto do paciente, quanto do funcionário, então se tiver um pouco de compreensão das duas partes, tudo orna, tudo sincroniza e é isso assim a gente tem limitações diárias, todos os dias, pra andar na rua, pra fazer tudo, o tempo todo, sempre tem alguma barreira e a gente tá tendo sempre que quebrar isso, que lutar pelos nossos direitos, é uma batalha que já vem de muito tempo e que eu acho que ainda vai durar muito tempo, mas que aos pouquinhos tá evoluindo e agora com a internet as pessoas tão tendo um pouco mais de compreensão sobre isso, então aos pouquinhos tá indo, tá fluindo.

## **Entrevistado 2: M.L**

1) Qual é a sua faixa etária?

Resposta: De 18 – 29 anos.

2) Qual é o seu grau de escolaridade?

Resposta: Ensino superior incompleto.

3)Qual o seu tipo de deficiência?

Resposta: Espectro Autista.

4)Com que frequência você realiza o acesso aos serviços públicos?

Resposta: Eu utilizo mais o transporte. Eu uso, eu usava basicamente todo dia da semana, mas agora só duas vezes por semana.

5)Você acessa esses serviços com maior recorrência no meio físico ou digital?

Resposta: Físico, geralmente não mexo muito no digital do governo.

6)Você sente dificuldade ao acessar os serviços públicos? Se sim, quais dificuldade?

Resposta: Ahh... geralmente não, mas teve uma certa situação no hospital não muito distante. É.. eu tava pra ser atendido, tinha passado pelo check-up, eu sequer conseguia andar de tão fraco que tava, quase desmaiando e a moça, na verdade primeira vez que eu tinha usado brigar pra ser atendido mais rápido a questão de prioridade e tals. Eu tava quase desmaiando e a moça não me chamava mesmo com a prioridade. Passava com a cadeira de rodas na frente do consultório e ela não me chamava até minha mãe comentar com a assistente social depois aí me chamou rapidinho.

7)Você acredita que os funcionários públicos estão preparados para atender com qualidade pessoas com deficiência?

Resposta: Não, não, não estão. Eu gostaria de dizer, que foi a única vez que eu tive problema em atendimentos ou em qualquer tipo de coisa mais no público, tanto do governo quanto em estabelecimentos, mas... Não. Então tipo, teve mais casos, ou o

do hospital foi o mais específico em si? Ele foi o mais severo na verdade, o restante foi mais... eles conseguiram identificar e até eles perguntaram se eu era de outro país. Eu gaguejo muito no público, eu fico bem mais calmo aqui no online e com pessoas que já encontrei antes, que eu já conheço faz tempo, mas, eu gaguejo tanto e me enrolo em tantas palavras que simplesmente... é difícil me comunicar e aí acontece esses tipos de coisas.

8)Você considera ser necessário algum tipo de capacitação para os funcionários públicos realizarem um melhor atendimento às pessoas com deficiência? Se sim, qual forma seria a mais ideal para você?

Resposta: No mínimo, uma instrução de como lidar com pessoas em geral, que eu nem tenho um grau muito alto de autismo e já acontece isso comigo, imagina com os outros.

9)Você teria alguma sugestão ou algo a adicionar sobre o acesso aos serviços públicos?

Resposta: Eu tenho só uma crítica com a relação online, tanto que eu evito ao máximo em mexer nos serviços públicos online. Os sites são uma bagunça e sinto como se eu estivesse em um labirinto quando mexo neles, quando você precisar achar alguma coisa é sempre muito difícil de achar.

### **Entrevistado 3: G.G.R**

1)Qual é a sua faixa etária?

Resposta: De 18 – 29 anos.

2)Qual é o seu grau de escolaridade?

Resposta: Ensino superior incompleto.

3)Qual o seu tipo de deficiência?

Resposta: Eu tenho transtorno do espectro autista. Seria, acho que, nível 1 (um), nível de suporte 3 (três).

4)Com que frequência você realiza o acesso aos serviços públicos?

Resposta: Frequentemente.

5)Você acessa esses serviços com maior recorrência no meio físico ou digital?

Resposta: Mais pelo meio físico, a maioria.

6)Você sente dificuldade ao acessar os serviços públicos? Se sim, quais dificuldade?

Resposta: Bom, acho que, em questão nos serviços digitais, a dificuldade é mais pela questão de acessibilidade, pra achar aba de coisas específicas. Eu acho que não seria uma questão que atinge muito a minha deficiência, no sentido meu transtorno, mas as questões de serviços físicos eu acho que é mais por não haver, às vezes, uma diferenciação no tratamento. Por exemplo, se for em uma Defensoria ou até mesmo na prefeitura pra fazer ou exigir qualquer coisa no serviço público, não tem, muitas vezes, um contato muito diferenciado.

7)Você acredita que os funcionários públicos estão preparados para atender com qualidade pessoas com deficiência?

Resposta: Eu acho que não.

8)Você considera ser necessário algum tipo de capacitação para os funcionários públicos realizarem um melhor atendimento às pessoas com deficiência? Se sim, qual forma seria a mais ideal para você?

Resposta: Sim, eu acho que sim. Eu diria que escolas, no geral, são as que mais precisariam dessa capacitação com pessoas de diferentes transtornos ou deficiências. Eu acho que elas são as mais incapacitadas em todo serviço público.

9)Você teria alguma sugestão ou algo a adicionar sobre o acesso aos serviços públicos?

Resposta: Eu acho que deveria, de fato, ter um esforço mais completo sobre como adequar os meios físicos e digitais, pra quem tem transtornos ou deficiências, por exemplo. Eu sei que a questão de deficiência visual e deficiência física, apesar que cadeirante tem um acesso um pouco melhor, mas pessoas que são autistas, como no meu caso, pode ter uma dificuldade para entrar, acessar serviços, entender algumas partes que estão escritas, tem alguns que tem até dificuldade em questão de leitura, de compreensão do que tá sendo dito. Então, eu acho que poderia ter realmente algo voltado pra essa capacitação dos funcionários e tentar criar tanto em questão de layout, quando a questão é um atendimento digital, pra que seja mais fácil pras PCD's, assim como no físico eu acho que é a capacitação de funcionários, talvez também até essa questão de visual para ajudar um pouco.