



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

## RELATÓRIO DE AUDITORIA OPERACIONAL

# Acessibilidade nos órgãos públicos federais





República Federativa do Brasil

---

Tribunal de Contas da União

**Ministros**

Benjamin Zymler, Presidente  
Augusto Nardes, Vice-Presidente  
Valmir Campelo  
Walton Alencar Rodrigues  
Aroldo Cedraz de Oliveira  
Raimundo Carreiro  
José Jorge  
José Múcio Monteiro  
Ana Arraes

**Ministros-Substitutos**

Augusto Sherman Cavalcanti  
Marcos Bemquerer Costa  
André Luís de Carvalho  
Weder de Oliveira

**Ministério Público**

Lucas Rocha Furtado, Procurador-Geral  
Paulo Soares Bugarin, Subprocurador-Geral  
Cristina Machado da Costa e Silva, Subprocuradora-Geral  
Marinus Eduardo de Vries Marsico, Procurador  
Júlio Marcelo de Oliveira, Procurador  
Sérgio Ricardo Costa Caribé, Procurador



TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO

## RELATÓRIO DE AUDITORIA OPERACIONAL

---

# Acessibilidade nos órgãos públicos federais

Relatora  
Ministra Ana Arraes

Brasília, 2012

© Copyright 2012, Tribunal de Contas da União  
Impresso no Brasil / Printed in Brazil  
<www.tcu.gov.br>

Permite-se a reprodução desta publicação,  
em parte ou no todo, sem alteração do conteúdo,  
desde que citada a fonte e sem fins comerciais.

Brasil. Tribunal de Contas da União.

Acessibilidade nos órgãos públicos federais / Tribunal de Contas da União;  
Relatora, Ministra Ana Arraes – Brasília: TCU, Secretaria de Fiscalização e Avaliação  
de Programas de Governo, 2012.

106 p. : il., fots., color. – (Relatório de auditoria operacional)

1. Auditoria operacional – Brasil. 2. Acessibilidade. 3. Órgão público. I. Arraes,  
Ana, relatora. II. Título. III. Série.

Ficha catalográfica elaborada pela Biblioteca Ministro Ruben Rosa

1. Em função da relevância do tema e por considerar dever do Poder Público o provimento dos meios necessários ao pleno exercício da cidadania, a Presidência do TCU propôs a realização da presente auditoria, definindo como objetivo a avaliação das condições de acessibilidade das pessoas com deficiência nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal.

2. A acessibilidade pode ser definida como a possibilidade de utilização, com segurança e autonomia, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida de espaços, mobiliários e equipamentos urbanos; das edificações; dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação. A partir das análises desenvolvidas durante a etapa de planejamento, definiu-se como escopo do trabalho avaliar as condições de acessibilidade aos edifícios utilizados por órgãos ou entidades da administração pública federal, bem como aos serviços disponibilizados às pessoas com deficiência no interior das unidades de atendimento.

3. A estratégia metodológica definida para a etapa de execução previu o desenvolvimento de pesquisa por correio eletrônico, com envio de questionários para gestores de seis órgãos e entidades federais (Caixa, Correios, INSS, Ministério do Trabalho e Emprego, Receita Federal e Defensoria Pública da União), complementada com entrevistas e requisição de informações. Também foram realizadas entrevistas e pesquisa eletrônica e por telefone com representantes de associações de apoio a pessoas com deficiência.

4. Os resultados demonstram que as medidas adotadas pelos órgãos e entidades da administração pública federal são insuficientes para assegurar a acessibilidade das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida nas suas unidades de atendimento. Constatou-se, também que as alternativas de atendimento postas à disposição das pessoas com deficiência pelos órgãos e entidades públicas analisadas não têm possibilitado acesso com autonomia aos serviços ofertados.

5. Nesse sentido, observou-se que 68% das unidades pesquisadas não possuem mapa tátil, sendo esse equipamento inexistente na DPU e restrito a pouquíssimas agências do Ministério do Trabalho e da Receita Federal. Além disso, metade das unidades pesquisadas não está dotada de piso tátil direcional. Adicionalmente, a maior parte das unidades não possui piso tátil de alerta próximo aos elevadores e junto às escadas do edifício em que estavam instaladas. A pesquisa evidenciou, ainda, que os elevadores, majoritariamente, também não possuem aviso sonoro sobre o andar em que parou e sobre a direção do movimento.

6. Em relação ao mobiliário, verificou-se que 41% das unidades não possuem mesas e balcões adequados para utilização por cadeirantes. Na Caixa, chega-se a praticamente 90% das agências dispondo desse mobiliário. No INSS e nos Correios

quase metade das unidades já está provida desse tipo de mobiliário. As maiores carências nesse quesito foram observadas na Receita Federal, no Ministério do Trabalho e Emprego e na DPU. Além disso, ao se avaliar o conjunto das unidades pesquisadas, verificou-se que 44% não possuem pelo menos um banheiro acessível em suas instalações.

7. Também foi observado que nem todas as unidades dispõem de rampa, elevador, ou outro equipamento eletromecânico ligando os pavimentos ou vencendo desníveis.

8. A pesquisa realizada com as associações de pessoas com deficiência corrobora os resultados apresentados. Das 45 associações participantes, 30 responderam que a menor parte dos órgãos públicos federais está preparada para proporcionar acesso às suas dependências às pessoas com deficiência e 3 assinalaram que nenhum está reparado.

9. Os resultados demonstram, ainda, que todos os órgãos pesquisados apresentam problemas de acessibilidade aos seus serviços para as pessoas com deficiência visual ou auditiva, tais como a falta de publicação de material em braile e fonte ampliada, bem como a baixa cobertura de serviços que contam com intérpretes de Libras. Dos seis órgãos que foram objeto de análise, apenas a Caixa atende ao disposto no Decreto 5.626/2005, uma vez que 5% dos seus empregados finalizaram o treinamento para uso de Libras. Ao se considerar o conjunto das unidades de atendimento pesquisadas, verificou-se que 96% das respondentes não distribuem material de divulgação em braile e 87% não produzem material em fonte ampliada.

10. A partir dessas constatações, é possível concluir que, não obstante a legislação brasileira sobre o tema ser ampla e suficientemente detalhada, ainda há muito a fazer para se conseguir assegurar o mínimo de acessibilidade necessária.

11. Em face do exposto, estão sendo propostas recomendações aos gestores no sentido de solucionar os problemas apontados. Entre as recomendações, destaca-se a elaboração de plano, pela Secretaria de Direitos Humanos, que contemple a produção de diagnóstico sobre as condições de acessibilidade das unidades que prestam atendimento ao público e a definição de metas progressivas para sanar as carências existentes, bem como a instituição do Selo Nacional de Acessibilidade previsto no Decreto 5.296/2004.

12. Há também recomendação para que a Secretaria de Patrimônio da União promova o cadastramento e atualização dos dados sobre as condições básicas de acessibilidade dos imóveis da União, assim como elabore documento de orientação aos gestores dos órgãos federais a respeito dos procedimentos cabíveis para a realização de obras e instalações em imóveis de terceiros. Por fim, foi elaborada recomendação aos seis órgãos selecionados para que definam um plano interno voltado a sanar os problemas de acessibilidade em suas unidades de atendimento identificados pela auditoria.

## LISTA DE SIGLAS

<b>ABDV</b>	Associação Brasileira de Deficientes Visuais
<b>ABNT</b>	Associação Brasileira de Normas Técnicas
<b>Ampcon</b>	Associação Nacional do Ministério Público de Contas
<b>Anac</b>	Agência Nacional de Aviação
<b>ANTT</b>	Agência Nacional de Transportes Terrestres
<b>Apada</b>	Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal
<b>Apae</b>	Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais
<b>APDDF</b>	Associação dos Portadores de Deficiência do Distrito Federal
<b>Bacen</b>	Banco Central do Brasil
<b>Caixa</b>	Caixa Econômica Federal
<b>CIF</b>	Cadastro de Imóveis Funcionais
<b>Corde</b>	Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência
<b>Correios</b>	Empresa de Correios e Telégrafos
<b>DPU</b>	Defensoria Pública da União
<b>GesPública</b>	Gestão Pública e Desburocratização
<b>Enap</b>	Escola Nacional de Administração Pública
<b>IBGE</b>	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
<b>Impur</b>	Instituto Municipal de Paisagem Urbana
<b>INSS</b>	Instituto Nacional do Seguro Social
<b>Libras</b>	Língua Brasileira de Sinais
<b>MPOG</b>	Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão
<b>MTE</b>	Ministério do Trabalho e Emprego
<b>NBR</b>	Norma Brasileira
<b>ONU</b>	Organização das Nações Unidas
<b>PAB</b>	Posto de Atendimento Bancário
<b>PPA</b>	Plano Plurianual
<b>PR</b>	Presidência da República

## LISTA DE SIGLAS

<b>Sarp</b>	Sistema de Arrecadação de Receitas Patrimoniais (Sarp).
<b>SDH</b>	Secretaria de Direitos Humanos
<b>SEDH/PR</b>	Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República
<b>Segep</b>	Secretaria de Gestão Pública
<b>Siapa</b>	Sistema Integrado de Administração Patrimonial
<b>SLTI</b>	Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação
<b>SNPD</b>	Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência
<b>SPIUnet</b>	Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial da União
<b>SPU</b>	Secretaria de Patrimônio da União
<b>SRFB</b>	Secretaria da Receita Federal do Brasil
<b>TRE</b>	Tribunal Regional Eleitoral
<b>TDD</b>	Telecommunications Device for the Deaf



## LISTA DE GRÁFICOS

<b>Gráfico 1</b> – Quantidade de pessoas com deficiência – Brasil - 2010.....	<b>18</b>
<b>Gráfico 2</b> – Disponibilidade de mapa tátil na entrada da unidade de atendimento. ....	<b>25</b>
<b>Gráfico 3</b> – Disponibilidade de piso tátil direcional na entrada do edifício .....	<b>26</b>
<b>Gráfico 4</b> – Disponibilidade de piso tátil de alerta próximo às escadas. ....	<b>26</b>
<b>Gráfico 5</b> – Disponibilidade de piso tátil de alerta próximo ao elevador.....	<b>26</b>
<b>Gráfico 6</b> – Disponibilidade de indicação sonora e em braile em elevadores usados pelos usuários.....	<b>27</b>
<b>Gráfico 7</b> – Disponibilidade de banheiro acessível na unidade de atendimento. ....	<b>28</b>
<b>Gráfico 8</b> – Disponibilidade de mesas e balcões acessíveis a pessoas em cadeira de rodas.....	<b>29</b>
<b>Gráfico 9</b> – Proporção de unidades que prestam atendimento em mais de um pavimento ou andar.....	<b>30</b>
<b>Gráfico 10</b> – Disponibilidade de rampa, elevador ou outro equipamento ligando os pavimentos ou vencendo desníveis..	<b>30</b>
<b>Gráfico 11</b> – Estado das rampas quanto à sua inclinação .....	<b>31</b>
<b>Gráfico 12</b> – Estado das rampas quanto à existência de avarias no piso.....	<b>31</b>
<b>Gráfico 13</b> – Fatores que mais têm dificultado a adequação das unidades de atendimento quanto aos requisitos de acessibilidade. ....	<b>34</b>
<b>Gráfico 14</b> – Percentual de servidores e empregados capacitados em Libras.....	<b>38</b>
<b>Gráfico 15</b> – Percentual de agências com pelo menos um atendente com capacitação em Libras .....	<b>38</b>
<b>Gráfico 16</b> – Percentual de unidades que disponibilizaram material de divulgação e formulários acessíveis .....	<b>40</b>
<b>Gráfico 17</b> – Percentual de unidades com sistema sonoro informando o número de senha .....	<b>41</b>
<b>Gráfico 18</b> – Percentual de respondentes que apontou a falta de treinamentos necessários como causa para carências de acessibilidade.....	<b>42</b>

## LISTA DE QUADROS

<b>Quadro 1</b> – Problema e Questões de Auditoria .....	<b>13</b>
--	-----------

## LISTA DE TABELAS

<b>Tabela 1</b> – Finalidade das principais ações orçamentárias relacionadas ao tema .....	<b>20</b>
<b>Tabela 2</b> – Execução Orçamentária das principais ações orçamentárias relacionadas ao tema .....	<b>20</b>
<b>Tabela 3</b> – Quantidade de servidores ou empregados treinados em Libras entre 2005 e 2011 .....	<b>42</b>
<b>Tabela 4</b> – Universo de unidades de atendimento, questionários enviados e taxa de resposta. ....	<b>55</b>

## LISTA DE FOTOS

<b>Foto 1</b> – Exemplo de banheiro acessível para pessoas com deficiência .....	<b>28</b>
<b>Foto 2</b> – Exemplo de banheiro com problemas de acessibilidade.....	<b>28</b>
<b>Foto 3</b> – Exemplo de mesa acessível para cadeirantes .....	<b>29</b>
<b>Foto 4</b> – Exemplo de balcão com problemas para acessibilidade.....	<b>29</b>

---

1. Introdução	11
1.1 Antecedentes; 11	
1.2 Identificação do Objeto da Auditoria; 11	
1.3 Objetivos e escopo da auditoria; 12	
1.4 Critérios; 14	
1.5 Métodos utilizados; 14	
1.6 Organização do Relatório; 15	

---

2. Visão Geral	16
2.1 O que é Acessibilidade; 16	
2.2 Relevância do tema; 17	
2.3 Legislação envolvida; 18	
2.4 Aspectos Orçamentários; 19	
2.5 Principais unidades envolvidas; 22	

---

3. Acessibilidade às unidades de atendimento da administração pública federal	24
3.1 Mapa e piso tátil; 25	
3.2 Elevadores acessíveis; 26	
3.3 Sanitários acessíveis; 27	
3.5 Rampas, escadas, corredores e portas acessíveis; 30	
3.6 Outras constatações; 32	
3.7 Causas; 32	
3.8 Recomendações; 35	

---

4. A acessibilidade aos serviços ofertados pelos órgãos públicos federais	37
4.1 Capacitação em Libras; 37	
4.2 Disponibilidade de material em braile e em fonte ampliada; 39	
4.3 Causas; 41	
4.4 Recomendações; 44	

---

5. Análise dos comentários dos gestores	45
---	----

---

6. Conclusão	48
--------------	----

---

7. Proposta de encaminhamento	50
-------------------------------	----

---

## SUMÁRIO

Apêndice A – Detalhamento dos métodos utilizados	53
Apêndice B - Questionários utilizados	56
Apêndice C - Resultados da pesquisa eletrônica com os seis órgãos selecionados	64
Apêndice D – Legislação	87
Apêndice E – Diagrama de Ishikawa	88
Anexo A – Cursos, seminários, oficinas e encontros técnicos promovidos pela SNPDP	90
Acórdão	93
ACÓRDÃO Nº 2170/2012 – TCU – Plenário; 93	
Voto	98
Referências	103
Notas	106

## 1.1 Antecedentes

1. A Associação Nacional do Ministério Público de Contas (Ampcon) lançou, em 29 de junho de 2011, a campanha nacional “Ministério Público de Contas pela Acessibilidade Total”, com os objetivos, dentre outros, de “contribuir positivamente para a construção de um país de fato 100% acessível, através da cobrança do cumprimento dos dispositivos legais e constitucionais afetos à questão da acessibilidade” e “conscientizar os Gestores quanto à necessidade/importância da construção de um país acessível para a presente e futuras gerações, por meio das ações desempenhadas pelas Cortes de Contas”.

2. A campanha patrocinada pela Ampcon tem como objetivo promover a acessibilidade às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, na forma prevista pela legislação brasileira e segundo as normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT). O Procurador do Ministério Público junto ao TCU, Dr. Sérgio Ricardo Caribé, é o representante do projeto da Ampcon no âmbito desta Corte de Contas.

3. No dia 21 de setembro de 2011, Dia Nacional de Luta da Pessoa com Deficiência, o Ministro Augusto Nardes, presidente do Tribunal em exercício, manifestou apoio à mencionada campanha, propondo a realização desta auditoria operacional (vide TC 031.176/2011-9), nos seguintes termos:

Por considerar a acessibilidade tema de grande relevância e por se tratar de dever do Poder Público o provimento dos meios necessários ao pleno exercício da cidadania, esta Casa vai adiante ao assunto. Assim, proponho a realização de auditoria operacional, a ser coordenada pela Seprog, para avaliar as condições de acessibilidade das pessoas com deficiência nos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, com o objetivo de avaliar as condições de acessibilidade nos prédios públicos federais (grifou-se).

4. A proposta foi acatada pelo Plenário desta Corte de Contas, dando origem à presente auditoria.

## 1.2 Identificação do Objeto da Auditoria

5. A Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000, define acessibilidade como sendo a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida:

- a) dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos (acessibilidade urbanística);
- b) das edificações (acessibilidade nos edifícios públicos, de uso coletivo ou privado);

- c) dos transportes (acessibilidade no transporte coletivo); e
- d) dos sistemas e meios de comunicação (acessibilidade nos sistemas de comunicação e sinalização).

6. A mencionada norma define, ainda, como barreiras nas comunicações qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa e estabelece que o Poder Público deverá implementar a formação de profissionais em linguagem de sinais, para leitura em braile, e como guias-intérpretes, para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa portadora de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação.

7. Partindo da decisão plenária supramencionada e das informações coletadas na fase de planejamento, definiu-se como objeto desta auditoria a avaliação das condições de acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida nos edifícios e aos serviços dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. Assim, além de considerar a acessibilidade física às unidades de atendimento aos cidadãos, foram abrangidas, também, as condições de acesso aos serviços disponibilizados às pessoas com deficiência no interior dessas unidades.

8. O objeto da presente auditoria não é avaliar as condições de acessibilidade em sua conceituação ampla, mas somente no que diz respeito aos edifícios utilizados por órgãos ou entidades do governo federal, bem como as condições de acessibilidade aos serviços por eles prestados. Assim, apesar da sua importância, não são avaliadas neste trabalho as condições de acessibilidade urbanística, de transportes e dos sistemas e meios de comunicação de massa.

### **1.3 Objetivos e escopo da auditoria**

9. As análises desenvolvidas durante a fase de planejamento do trabalho demonstraram que as principais dificuldades encontradas para se ofertar acessibilidade aos prédios e aos serviços da administração pública federal estão relacionadas a deficiências na implementação de políticas públicas destinadas a assegurar a acessibilidade; à incipiência dos controles instituídos sobre as condições dos imóveis utilizados pela administração; à falta de efetividade da fiscalização exercida pelas autoridades locais na liberação dos imóveis para uso; e, ainda, à multiplicidade de exigências para se assegurar a acessibilidade de forma integral. Foi possível constatar, ainda, que no âmbito da administração pública federal, inexistia um diagnóstico abrangente sobre a questão da acessibilidade aos ambientes de atendimento e aos serviços públicos.

10. Em razão do exposto, entendeu-se que se deveria avaliar o panorama atual de acessibilidade das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida nos prédios dos órgãos e entidades da administração pública federal, procurando levantar as principais barreiras de acesso, considerando os diversos tipos de deficiência. Adicionalmente, decidiu-se examinar em que medida os órgãos e entidades da administração pública têm se organizado para assegurar às pessoas com deficiência o acesso aos seus serviços.

11. Como resultado, encerrou-se a fase de planejamento da auditoria com a definição do problema e das seguintes questões de auditoria, apresentados no Quadro 1, a seguir:

## Problema de Auditoria

**Problema de auditoria:** Segundo dados do Censo 2010, há no Brasil, 45,6 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência, o que representa 23,8% da população brasileira, dos quais 13,1 milhões apresentam grande dificuldade ou impossibilidade de falar, ouvir, enxergar ou se locomover. A legislação brasileira estabelece obrigações aos entes, órgãos e entidades públicas, bem como às empresas privadas no que diz respeito à necessidade de prover suas instalações e serviços de acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida. Com o objetivo de promover ações de controle no que diz respeito a acessibilidade às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida, foi idealizado o projeto “Ministério Público de Contas pela Acessibilidade Total”, proposta de atuação conjunta nacional entre os Ministérios Públicos de Contas brasileiros, sob a coordenação da Associação Nacional do Ministério Público de Contas – AMPCON e parceria com os Tribunais de Contas. O Tribunal de Contas da União integrou-se ao mencionado projeto por meio da presente auditoria, dentre outras ações adotadas. Assim, a auditoria pretende avaliar como os órgãos e entidades da administração pública federal estão organizadas para proporcionar acessibilidade aos seus espaços físicos, bem como aos serviços prestados à sociedade.



**1ª Questão:** Em que medida os órgãos da administração pública têm adotado providências no sentido de dotar os prédios públicos do governo federal de condições para atenderem às necessidades de acessibilidade das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida?

**2ª Questão:** Em que medida os órgãos da administração pública federal têm assegurado o acesso aos seus serviços, para as pessoas com deficiência?

**Quadro 1**  
Problema e Questões  
de Auditoria.

12. Um dos aspectos levantados na fase de planejamento foi a crescente importância dos meios alternativos de atendimento colocados à disposição das pessoas com deficiência, quer seja por meio da Internet, quer seja através de tecnologias assistivas<sup>i</sup>. A cada dia a evolução tecnológica tem facilitado mais e mais a vida de pessoas com deficiência. Um exemplo é o desenvolvimento de sites que podem ser acessados por pessoas com deficiência visual, com o auxílio

de leitores de telas, que transformam os caracteres, imagens e textos constantes da página eletrônica em descrições sonoras. Não obstante, dada a complexidade envolvida na análise dos diferentes meios alternativos proporcionados pela evolução tecnológica, bem como o volume e a diversidade de informações que deveriam ser tratadas em um só trabalho, decidiu-se restringir, na presente auditoria, o exame da acessibilidade apenas aos serviços ofertados de forma presencial no interior das unidades de atendimento, mantendo fidelidade à temática originalmente demandada para a fiscalização.

13. As entrevistas realizadas na etapa de planejamento também determinaram a decisão de se focar as análises nas barreiras de acesso enfrentadas por pessoas com deficiência física, auditiva e visual, pois constatou-se que, para grande parte das pessoas que apresentam deficiência mental ou intelectual, independentemente dos recursos disponibilizados no atendimento, a plena acessibilidade ainda pode depender do auxílio de um familiar ou pessoa amiga.

#### **1.4 Critérios**

14. Os critérios de auditoria utilizados para fundamentar a opinião da equipe tiveram por base os diversos normativos constitucionais, legais e infralegais que versam sobre o tema, principalmente as dispositivos constantes das Leis 7.853/1989, 10.098/2000 e 10.436/2002, dos Decretos 914/1993, 3.298/1999, 5.296/2004, 5.626/2005, 6.932/2009, 6.949/2009 e 7.256/2010.

15. Com relação às normas técnicas utilizadas como critério de auditoria, destacam-se aquelas oriundas da ABNT, em especial a Norma Brasileira (NBR) 9050, que trata da acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, e a NBR 15599, que trata da acessibilidade na comunicação e na prestação de serviços. A primeira norma foi utilizada como critério para avaliação da primeira questão de auditoria, enquanto a outra norma balizou a avaliação da segunda questão.

#### **1.5 Métodos utilizados**

16. Os trabalhos foram realizados em conformidade com as Normas de Auditoria do Tribunal de Contas da União (Portaria - TCU 280/2010) e com observância aos princípios e padrões estabelecidos pelo TCU no Manual de Auditoria Operacional. Nenhuma restrição foi imposta aos exames.

17. Durante a fase de planejamento do trabalho, foram desenvolvidas pesquisas bibliográficas, reuniões com gestores dos órgãos da Administração envolvidos com o tema, bem como entrevistas com representantes de associações que prestam apoio a pessoas com deficiência. Adicionalmente, como forma de aprofundar os conhecimentos sobre o assunto e de levantar os problemas que poderiam demandar maior atenção da equipe de auditoria, foram executadas, ainda, técnicas de diagnóstico de auditoria.



18. Para possibilitar a coleta das informações sobre as condições atuais de acessibilidade nos órgãos da Administração, de forma a viabilizar a obtenção das respostas às questões de auditoria formuladas, optou-se por definir como principal estratégia metodológica a realização de pesquisa com gestores unidades governamentais que prestam atendimento ao público. Considerando os prazos definidos para a fiscalização, não seria possível realizar um levantamento que abrangesse todo o universo de unidades que integram a Administração Pública Federal. Em razão disso, decidiu-se restringir a pesquisa a um grupo limitado de organizações que lidam com alta demanda de serviços por parte da sociedade.

19. Nesse sentido, foram selecionados os seguintes órgãos e entidades: Empresa de Correios e Telégrafos (Correios), a Caixa Econômica Federal (Caixa), o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), a Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRFB) e a Defensoria Pública da União (DPU). O critério de seleção buscou contemplar os órgãos e entidades que possuem a maior quantidade de unidades que prestam atendimento ao público e nas quais há o maior afluxo de cidadãos na busca de atendimento. Juntos, os órgãos e as entidades selecionadas somam 11.069 unidades que prestam atendimento ao cidadão. Adicionalmente, como forma de levantar informações sobre as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência, também foi realizada pesquisa com associações de apoio a pessoas com deficiência.

20. As técnicas de diagnóstico desenvolvidas durante a etapa de planejamento, assim como a estratégia metodológica empregada durante a fase de execução dos trabalhos estão melhor detalhadas no Apêndice A - Detalhamento dos métodos utilizados, que também discorre sobre limitações impostas ao trabalho.

## **1.6 Organização do Relatório**

21. Além da presente introdução, o relatório está estruturado em mais seis capítulos. O Capítulo 2 apresenta uma visão geral do tema, na qual se esclarece o que se entende por acessibilidade e são apresentadas informações sobre legislação, aspectos orçamentários e principais unidades envolvidas. No Capítulo 3 são apresentadas as evidências coletadas e as análises desenvolvidas acerca do grau de acessibilidade ofertado pelos órgãos da Administração Pública aos seus ambientes de atendimento. O Capítulo 4, por sua vez, apresenta as constatações da auditoria sobre a acessibilidade aos serviços ofertados por esses órgãos. O Capítulo 5 destina-se ao registro da análise dos comentários apresentados pelos gestores a partir da leitura da versão preliminar do relatório. Por fim, os Capítulos 6 e 7 tratam, respectivamente, das conclusões do trabalho e da proposta de encaminhamento, que sintetiza as recomendações formuladas pela equipe de auditoria ao longo do texto.

## 2. VISÃO GERAL

### 2.1 O que é Acessibilidade

22. De acordo com a Lei 10.098/2000, art. 2º, inciso I, entende-se por acessibilidade a possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida.

23. A referida lei também estabelece como conceito de pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida como sendo aquela que, temporária ou permanentemente, tem limitada sua capacidade de relacionar-se com o meio e de utilizá-lo.

24. No mesmo sentido, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da Organização das Nações Unidas (ONU), aprovada pelo Congresso Nacional por meio do Decreto Legislativo 186, de 9 de junho de 2008 e promulgada pelo Presidente da República por intermédio do Decreto 6.949, de 25 de agosto de 2009, foi incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro com equivalência de Emenda Constitucional (CF, art. 5º. § 3º). A Convenção estabelece as seguintes definições e providências a serem adotadas pelos Estados-Partes signatários:

#### Artigo 9 - Acessibilidade

1. A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver com autonomia e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes deverão tomar as medidas apropriadas para assegurar-lhes o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ou propiciados ao público, tanto na zona urbana como na rural. Estas medidas, que deverão incluir a identificação e a eliminação de obstáculos e barreiras à acessibilidade, deverão ser aplicadas, entre outros, a:

a. Edifícios, rodovias, meios de transporte e outras instalações internas e externas, inclusive escolas, moradia, instalações médicas e local de trabalho; e

b. Informações, comunicações e outros serviços, inclusive serviços eletrônicos e serviços de emergência;

2. Os Estados Partes deverão também tomar medidas apropriadas para:

a. Desenvolver, promulgar e monitorar a implementação de padrões e diretrizes mínimos para a acessibilidade dos serviços e instalações abertos ou propiciados ao público;

(...)

d. Dotar, os edifícios e outras instalações abertas ao público, de sinalização em braile e em formatos de fácil leitura e compreensão;

e. Oferecer formas de atendimento pessoal ou assistido por animal e formas intermediárias, incluindo guias, leitores e intérpretes profissionais da língua de sinais, para facilitar o acesso aos edifícios e outras instalações abertas ao público;

f. Promover outras formas apropriadas de atendimento e apoio a pessoas com deficiência, a fim de assegurar-lhes seu acesso a informações;

25. Em resumo, será considerado acessível o “espaço, edificação, mobiliário equipamento urbano ou elemento que possa ser alcançado, acionado, utilizado e vivenciado por qualquer pessoa, inclusive aquelas com mobilidade reduzida”, implicando o termo tanto acessibilidade física como de comunicação (ABNT NBR 9050, item 3.2). A inobservância das regras de acessibilidade aos prédios e aos serviços públicos pode restringir ou impedir que pessoas com deficiência obtenham atendimento nos órgãos e serviços públicos federais, com segurança e autonomia.

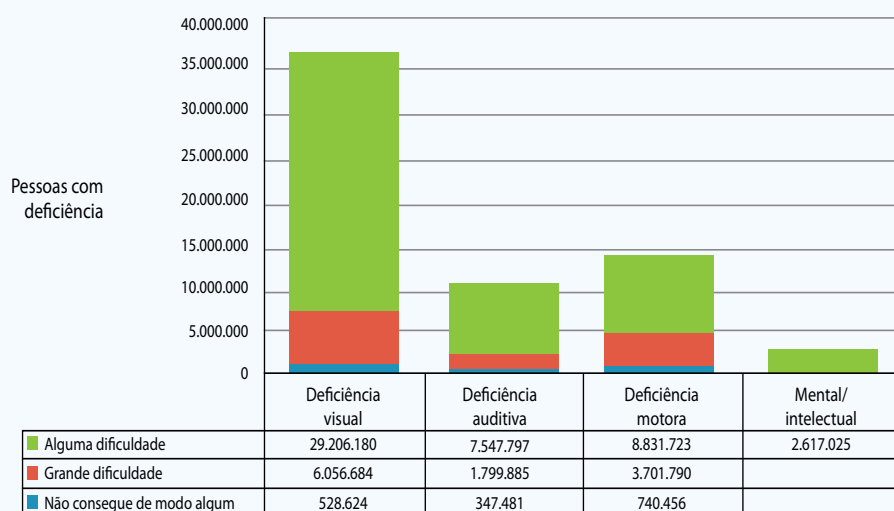
26. Cada tipo de deficiência traz em si diferentes necessidades. Uma pessoa que não enxerga possui dificuldades e necessidades distintas de outra que utiliza cadeira de rodas ou muletas, por exemplo. Basicamente, as pessoas com deficiência visual atravessam dificuldades relacionadas à orientação. Quem tem mobilidade reduzida, como um usuário de cadeira de rodas, enfrenta dificuldade de locomoção. Já as pessoas com deficiência auditiva encontram obstáculos na comunicação (FEBRABAN, 2006).

27. A título de exemplo, a inexistência de rampas de acesso ou de elevadores acessíveis pode restringir a entrada e movimentação de pessoas com deficiência física nos prédios públicos, assim como a inexistência de intérpretes de Língua Brasileira de Sinais (Libras) pode inviabilizar o atendimento de pessoas com deficiência auditiva de forma autônoma e a inexistência de mapas táteis e de piso direcional ocasionará dificuldades para o deslocamento das pessoas com deficiência visual.

## **2.2 Relevância do tema**

28. Os dados do Censo realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no exercício de 2010 apontam para a existência de 45,6 milhões de brasileiros com alguma deficiência, o que representa 23,9% da população. Os dados demonstram, ainda, a existência de, aproximadamente, 35,7 milhões de pessoas com alguma deficiência visual; 9,7 milhões de pessoas com alguma deficiência auditiva; 13,2 milhões com alguma deficiência motora; e 2,6 milhões de pessoas com alguma deficiência mental ou intelectual.

**Gráfico 1**  
Quantidade de pessoas com deficiência – Brasil - 2010



Fonte: Censo IBGE 2010.

29. Conforme se depreende do Gráfico 1, a deficiência visual é a que apresenta a maior prevalência na população brasileira, com, aproximadamente, 35,7 milhões de pessoas com dificuldades de enxergar, mesmo com o auxílio de óculos. Dessas, 29,2 milhões apresentam alguma dificuldade; 6 milhões grande dificuldade; e 528,6 mil não conseguem enxergar de modo algum. A segunda categoria com maior prevalência entre os brasileiros é a deficiência motora ou física, com aproximadamente 9,7 milhões de casos, sendo que 7,5 milhões de pessoas apresentam alguma dificuldade de locomoção, 1,8 milhões apresentam grande dificuldade e 347,4 mil pessoas não conseguem se locomover de modo algum. O Censo registrou a ocorrência de deficiência auditiva em aproximadamente 9,7 milhões de pessoas, sendo que 3,7 milhões de brasileiros apresentam alguma dificuldade de ouvir, mesmo com o auxílio de aparelhos auditivos, e 740,4 mil pessoas não conseguem ouvir de modo algum. Os brasileiros com alguma deficiência mental ou intelectual somam cerca de 2,6 milhões de pessoas.

### 2.3 Legislação envolvida

30. A Constituição Federal, em seu artigo 23, inciso II, estabelece normas de proteção às pessoas com deficiência, atribuindo competência comum à União, Estados, Distrito Federal e municípios no que diz respeito à proteção e garantia dos direitos das pessoas com deficiência. Além disso, estabelece que a lei disporá sobre normas de construção e adaptação dos logradouros e dos edifícios de uso público a fim de garantir acesso adequado às pessoas com deficiência (CF, art. 227, § 2º e art. 244).

31. Adicionalmente, a Convenção Internacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência, incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro com status de Emenda Constitucional (Decreto 6.949, de 25 de agosto de 2009) estabelece que os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas a transporte, informação, comunicação, serviços e instalações de uso público.

32. No campo das normas infraconstitucionais, inicialmente, cabe mencionar a Lei 7.853/1989, a qual dispõe sobre o apoio às pessoas com deficiência e prevê que o problema da acessibilidade seja objeto de ação, coordenada e integrada, dos órgãos da Administração Pública Federal, bem como, que seja contemplado em Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, na qual estejam compreendidos planos, programas e projetos sujeitos a prazos e objetivos determinados.

33. A Política Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência somente foi instituída pelo Decreto 914/1993, tendo sido posteriormente alterada pelo Decreto 3.298/1999. A Política foi estabelecida com os objetivos de possibilitar o acesso, o ingresso e a permanência da pessoa com deficiência em todos os serviços ofertados à comunidade e a formação de recursos humanos para atendimento das pessoas com deficiência, dentre outros. A mencionada norma estabeleceu, ainda, que tais objetivos fossem instrumentalizados por meio da articulação entre entidades governamentais e não-governamentais, em nível federal, estadual, do Distrito Federal e municipal e do fomento à formação de recursos humanos para o adequado e eficiente atendimento das pessoas com deficiência.

34. Também é importante destacar a Lei 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida e que foi, posteriormente, regulamentada pelo Decreto 5.296/2004. Essas normas estabelecem que a concepção e a implantação dos projetos arquitetônicos e urbanísticos devem contemplar os princípios do desenho universal<sup>ii</sup>, tendo como referências básicas a legislação vigente sobre o tema e as normas técnicas de acessibilidade da ABNT. Tais especificações estão contidas na NBR 9.050, que estabelece normas de acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos, bem como na NBR 13994, que fornece as especificações para elevadores para transporte de pessoas com deficiência.

35. É importante mencionar, ainda, as disposições contidas nos Decretos 5.296/2004 e 5.626/2005, que estabelecem, respectivamente, a necessidade de atendimento prioritário das pessoas com deficiência, inclusive como atendimento em Libras e a obrigatoriedade de que pelo menos 5% dos servidores e empregados dos órgãos e entidades da administração pública sejam capacitados em Libras.

36. As normas de atendimento às pessoas com deficiência visual ou com baixa visão estão pormenorizadas na ABNT NBR 15.599, que dispõe sobre acessibilidade na prestação de serviços.

37. O Apêndice D traz uma relação mais abrangente das principais normas que dizem respeito ao tema.

## **2.4 Aspectos Orçamentários**

38. O Plano Plurianual (PPA) 2008 - 2011 trazia os seguintes programas orçamentários versando sobre a temática da acessibilidade: Programa Nacional de Acessibilidade (1078); e Programa Promoção e Defesa dos Direitos de Pessoas com

Deficiência (1086). Por meio de tais programas foram executadas diversas ações orçamentárias relacionadas de forma ampla ao tema. Em função de sua vinculação com o escopo da presente auditoria, merecem destaque as ações que seguem, de responsabilidade da Secretaria de Direitos Humanos: Estudos e Pesquisas em Acessibilidade; Capacitação e Especialização de Técnicos e Agentes Sociais em Acessibilidade; Capacitação de Recursos Humanos para Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência; Apoio à Implantação de Conselhos de Direitos das Pessoas com Deficiência em Estados e Municípios; Apoio a Estudos e Pesquisas Relativos à Pessoa com Deficiência. A partir do PPA 2012 - 2015, as ações mencionadas foram reunidas no programa orçamentário Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (2063). A Tabela 1 apresenta as finalidades de cada uma das ações mencionadas.

**Tabela 1**  
Finalidade das principais ações orçamentárias relacionadas ao tema

<b>Ação: 2A38 Estudos e Pesquisas em Acessibilidade</b>
Finalidade: Criar mecanismos que potencializem o desenvolvimento de estudos e pesquisas sobre as questões pertinentes à acessibilidade no Brasil, bem como possibilitar o intercâmbio de experiências com outros países buscando conhecer e incorporar o avanço tecnológico existente no mundo, atendendo aos dispositivos do Decreto 5.296 de 02 de dezembro de 2004.
<b>Ação: 6263 Capacitação e Especialização de Técnicos e Agentes Sociais em Acessibilidade</b>
Finalidade: Capacitar técnicos e agentes sociais para a implementação de medidas preconizadas nas Leis 10.048/00 e 10.098/00 e em regulamentos específicos, bem como aprofundamento de temas pontuais visando à democratização do acesso aos bens e serviços por parte das pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida.
<b>Ação: 6246 Capacitação de Recursos Humanos para Defesa dos Direitos da Pessoa com Deficiência</b>
Finalidade: Aprofundar os conhecimentos específicos e a troca de experiência, com ênfase nos direitos humanos, para superar barreiras que limitam a qualificação do cidadão, seja a pessoa portadora de deficiência ou seus familiares, o profissional que o atende ou mesmo os gestores e responsáveis pela formulação e execução de políticas para este segmento da sociedade.
<b>Ação: 8801 Apoio à Implantação de Conselhos de Direitos das Pessoas com Deficiência em Estados e Municípios</b>
Finalidade: Promover a participação das pessoas com deficiência nas políticas públicas estaduais e municipais por meio de órgãos representativos do controle social.
<b>Ação: 8809 Apoio a Estudos e Pesquisas Relativos à Pessoa com Deficiência</b>
Finalidade: Consolidar e divulgar informações e conhecimentos sobre as pessoas com deficiência e sobre as formas de prevenção de violações, promoção e defesa de seus direitos.

Fonte: Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Cadastro de Ações. Disponível em: <<http://sidornet.planejamento.gov.br/docs/cadacao/#>>. Acesso em: 03 jul. 2012.

39. A Tabela 2 demonstra a execução dos recursos orçamentários a cargo das referidas ações entre os exercícios de 2009 e 2011.

**Tabela 2**  
Execução Orçamentária das principais ações orçamentárias relacionadas ao tema

Programa	Ação Orçamentária	2009		2010		2011	
		Consignado	Empenhado	Consignado	Empenhado	Consignado	Empenhado
1078 – Nacional de Acessibilidade	2A38 – Estudos e Pesquisas em Acessibilidade	300.000	300.000	1.100.055	1.100.055	900.000	774.480
	6263 – Capacitação e Especialização de Técnicos e Agentes Sociais em Acessibilidade	700.000	700.000	950.000	949.999	1.950.000	1.549.998

1086 – Promoção e Defesa dos Direitos de Pessoas com Deficiência	6246 – Capacitação de Recursos Humanos para Defesa dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência	2.849.901	2.849.901	6.720.696	1.199.880	5.551.104	2.755.104
	8804 – Apoio à Implantação de Conselhos de Direitos das Pessoas com Deficiência em Estados e Municípios	500.000	500.000	350.000	200.000	500.000	500.000
	8809 – Apoio a Estudos Relativos à Pessoa com Deficiência	200.000	200.000	1.100.000	1.096.800	550.000	543.882
TOTAL		4.549.901	4.549.901	10.220.751	4.546.734	9.451.104	6.123.464

Fonte: Câmara dos Deputados (Banco de Dados de Acompanhamento da Execução Orçamentária e Restos a Pagar da União).

40. Cabe ressaltar que esses valores despendidos à conta das mencionadas ações representam apenas uma pequena parte dos recursos totais aplicados pelo Governo Federal visando à promoção da acessibilidade. Nesse sentido, é importante considerar o que estabelece a Lei 10.098/2000 (art. 23), que prevê a destinação por parte da Administração Pública Federal direta e indireta de dotação orçamentária para a realização de adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios de uso público de sua propriedade e naqueles que se encontrarem sob sua administração ou uso. Assim, os recursos orçamentários destinados a tais adaptações, estão dispersos em diversos programas e ações, consignados a cada órgão ou entidade pública. Ocorre que o dimensionamento do montante abrangido por esses dispêndios não é possível, na medida em que não existe na estrutura do Orçamento Geral da União uma classificação orçamentária que permita identificar os gastos anuais com acessibilidade, quer sejam os relativos às ações de adaptações físicas nos edifícios públicos ou naqueles que estejam sob sua administração ou uso; quer sejam os destinados à promoção de capacitação de recursos humanos ou à divulgação de material em braile ou impresso em fonte ampliada.

41. Em resumo, o orçamento federal evidencia a construção, manutenção e reforma de edifícios. Porém, as obras de adaptação de prédios públicos podem ser realizadas no contexto de reformas amplas, sendo seu custo evidenciado somente em planilhas de custo unitários, por meio de itens específicos. Da mesma forma, ao identificar os gastos governamentais com ações de capacitação de recursos humanos, não é possível segregar a parcela relativa às capacitações destinadas à melhoria da qualidade do atendimento das pessoas com deficiência. Igualmente, não é possível segregar o custo da elaboração de material de divulgação em braile do volume total gasto com material de divulgação.

## 2.5 Principais unidades envolvidas

42. Inicialmente, cabe destacar que a promoção da acessibilidade aos prédios e serviços públicos é obrigação de todos os órgãos e entidades da administração pública. Os diversos ministérios, autarquias, fundações públicas, empresas públicas e sociedades de economia mista possuem a responsabilidade de realizar as ações necessárias às adequações de suas edificações, bem como para a capacitação de seus servidores ou empregados públicos. Porém, a alguns órgãos foram atribuídas competências específicas para tratar do tema de maneira global.

43. A Lei 7.853/1989 atribuiu à Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde, do Ministério da Justiça, competência normativa e reguladora das ações relacionadas com o tema da acessibilidade no âmbito federal e também na função articuladora de políticas públicas existentes tanto no âmbito federal como em outras esferas de governo, devendo elaborar os planos, programas e projetos subsumidos à Política, bem como propor as providências necessárias a sua completa implantação e seu adequado desenvolvimento. Em 2009, a então Corde foi elevada categoria de Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD), sendo deslocada do Ministério da Justiça para a Secretaria Especial de Direitos Humanos da Presidência da República – SEDH/PR. Finalmente, em 2010, houve alteração de nomenclatura e essas unidades passaram a denominar-se Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência e Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR).

44. Atualmente, dentre as competências atribuídas a SNPD, pode-se destacar (Decreto 7.256/2010, art. 14):

I – coordenar, orientar e acompanhar as medidas de promoção, garantia e defesa dos ditames da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, mediante o desenvolvimento de políticas públicas de inclusão da pessoa com deficiência;

II – coordenar e supervisionar o Programa Nacional de Acessibilidade e o Programa de Promoção e Defesa dos Direitos das Pessoas com Deficiência, bem como propor as providências necessárias à sua completa implantação e ao seu adequado desenvolvimento;

III – acompanhar e orientar a execução dos planos, programas e projetos da Política Nacional para Inclusão da Pessoa com Deficiência;

IV – apoiar e promover estudos e pesquisas sobre temas relativos à pessoa com deficiência, para a formulação e implementação de políticas a ela destinadas;



45. Considerando que a acessibilidade é um dos requisitos para a utilização dos edifícios de uso público, é importante mencionar, também, outro órgão dotado de competências gerais que se relacionam ao tema: a Secretaria do Patrimônio da União (SPU), ligada ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Esta Secretaria possui as atribuições de administrar, fiscalizar e outorgar a utilização dos imóveis da União, dentre as quais se destacam a promoção do controle, da fiscalização e da manutenção dos imóveis utilizados em serviço público (Decreto 7.675/2012, art. 39). A Portaria 241/2009 daquela Secretaria, determina às Superintendências do Patrimônio da União nos estados que observem a adequada acessibilidade dos imóveis a serem entregues ou cedidos aos órgãos da administração pública.

### 3. ACESSIBILIDADE ÀS UNIDADES DE ATENDIMENTO DA ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA FEDERAL

46. As análises realizadas durante a auditoria demonstraram a existência de problemas na disponibilização de equipamentos básicos para assegurar a acessibilidade física das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida às unidades de atendimento dos órgãos públicos federais. São barreiras que, em maior ou menor grau, prejudicam a funcionalidade do espaço edificado e inviabilizam a garantia integral do conforto, da independência e da segurança dessas pessoas na utilização dos ambientes e equipamentos das unidades de atendimento pesquisadas.

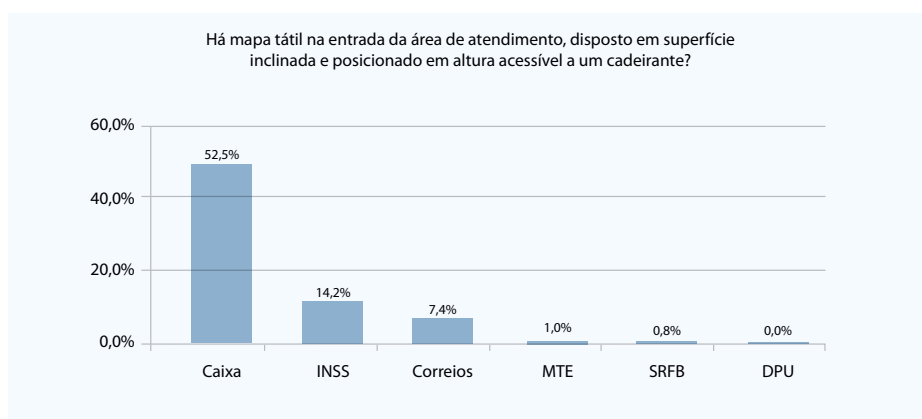
47. A Lei 10.098/2000, em seu art. 11, estabelece que a construção, ampliação ou reforma de edifícios públicos destinados ao uso coletivo deverão ser executadas de modo a torná-los acessíveis às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O art. 23 define que a administração pública federal direta e indireta deverá destinar, a cada ano, dotação orçamentária para a promoção de adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios de uso público de sua propriedade e nos que se encontrarem sob sua administração ou uso. Tais barreiras dificultam, e podem até impedir, fisicamente, a pessoa com deficiência de acessar e circular em determinado local, podendo ser citados como exemplos a falta de rampas, portas e corredores estreitos, sanitários não adaptados, que se configuram obstáculos para a acessibilidade de pessoas em cadeira de rodas.

48. No mesmo sentido, o Decreto 5.296/2004, no comando de seu art. 5º, explicita que os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, assim como as empresas prestadoras de serviços públicos, deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas com deficiência, que deverá envolver o mobiliário de recepção e atendimento adaptado para cadeirantes (art. 6º, § 1º, inciso II). O Decreto define, ainda, que a construção ou reforma de edificações de uso público deve assegurar, pelo menos, um dos acessos ao seu interior, com comunicação com todas as suas dependências e serviços, isento de barreiras que dificultem a acessibilidade, além de estabelecer que as edificações existentes devem garantir um banheiro acessível por pavimento (arts. 19, caput, e 22, § 2º). Nestes dois últimos casos, foi fixado o prazo de trinta meses para viabilizar tais adaptações. O Decreto referencia as normas de acessibilidade da ABNT como padrão técnico a ser observado, o que, no caso de espaços, edificações, mobiliários e equipamentos urbanos, é encontrado na NBR 9050/2004.

### 3.1 Mapa e piso tátil

49. Em relação aos itens de comunicação e sinalização previstos no capítulo 5 da NBR 9050/2004, um dos principais problemas identificados foi a ausência de mapa tátil na entrada das unidades de atendimento. O mapa tátil, que é um dos itens de comunicação e sinalização previstos no capítulo 5 da NBR 9050/2004, utiliza-se de caracteres em relevo, braile ou figuras em relevo para auxiliar as pessoas cegas ou de baixa-visão a se orientarem espacialmente.

50. No conjunto das unidades pesquisadas<sup>iii</sup>, verificou-se que 68,5% não possuíam mapa tátil. A melhor situação foi encontrada na Caixa, com 52,5% dos gerentes que responderam ao questionário mencionando que sua agência dispõe desse equipamento. Em três dos seis órgãos avaliados, o equipamento é inexistente (DPU) ou é restrito a pouquíssimas agências (Ministério do Trabalho e Receita Federal), conforme pode ser observado no Gráfico 2.



**Gráfico 2**

Disponibilidade de mapa tátil na entrada da unidade de atendimento.

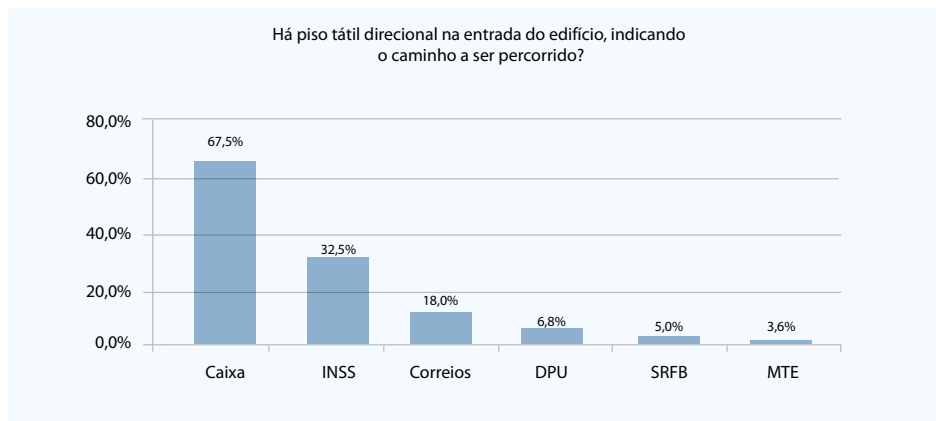
Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: O gráfico mostra o percentual de assinalamentos “sim”. O percentual de assinalamentos nas demais alternativas pode ser visualizado no Apêndice C.

51. Outro importante item de sinalização voltado a direcionar e orientar o trajeto de pessoas com deficiência visual e baixa visão é o piso tátil, existindo dois tipos: direcional e de alerta. Esse tipo de piso é caracterizado pela diferenciação de textura em relação ao piso adjacente e destinado a constituir linha guia perceptível por aquelas pessoas. A importância dessa sinalização aumenta em locais amplos onde não há ponto de referência que seja detectado com a bengala.

52. Sobre esse item, a auditoria constatou que, ao se considerar o conjunto das unidades pesquisadas, metade não está dotada de piso tátil direcional. A situação mostra-se mais crítica, conforme ilustrado no Gráfico 3, no Ministério do Trabalho, Receita Federal e DPU.

**Gráfico 3**  
Disponibilidade de piso tátil direcional na entrada do edifício

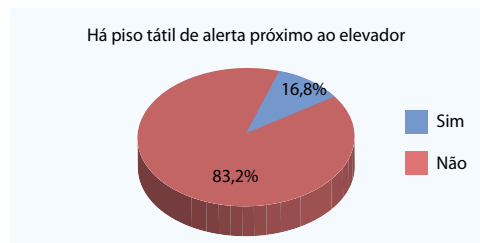


Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

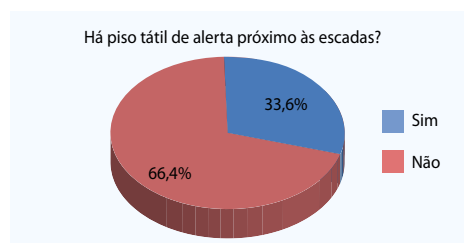
Nota: O gráfico mostra o percentual de assinalamentos “sim”. O percentual de assinalamentos nas demais alternativas pode ser visualizado no Apêndice C.

53. Quanto ao piso tátil de alerta, em 83,2% e 66,4% das unidades, respectivamente, não havia disponibilidade desse item de sinalização próximo aos elevadores e escadas dos edifícios em que estavam instaladas (Gráficos 4 e 5). Cabe esclarecer que estes gráficos apresentam os resultados sem as respostas “não sei/não se aplica” e, ainda, o percentual de ausência de respostas<sup>iv</sup>. Os percentuais considerando todas as alternativas podem ser visualizados no Apêndice C.

**Gráfico 4**  
Disponibilidade de piso tátil de alerta próximo às escadas



**Gráfico 5**  
Disponibilidade de piso tátil de alerta próximo ao elevador

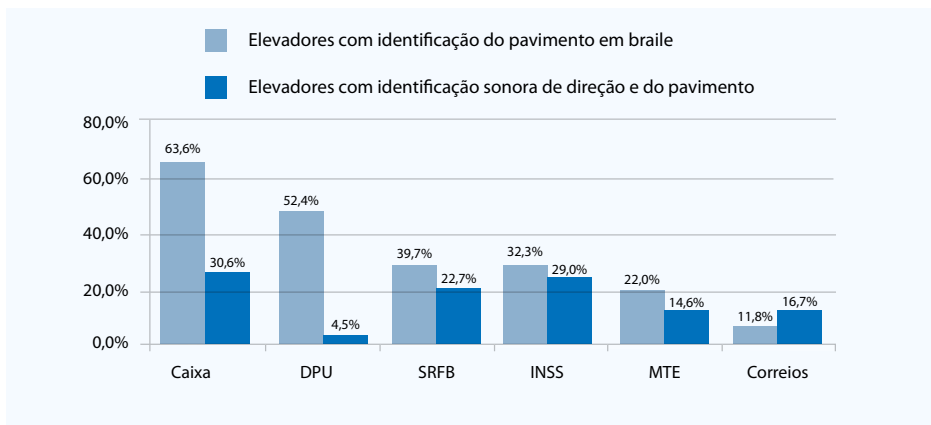


Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: São apresentados os resultados excluídas as respostas “não sei/não se aplica” e ausência de respostas.

### 3.2 Elevadores acessíveis

54. Em relação à sinalização, a pesquisa indicou também que, no conjunto das unidades de atendimento pesquisadas que contam ou estão instaladas em edifícios com elevadores, a maior parte deles não possui aviso sonoro sobre o andar em que parou e a direção do movimento (se esta subindo ou descendo) e não contam com identificação de pavimentos em braille.



**Gráfico 6**  
Disponibilidade de indicação sonora e em braile em elevadores usados pelos usuários

Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: São apresentados os resultados excluindo as respostas “não sei/não se aplica” e ausência de respostas. O Apêndice C evidencia os resultados considerando todas as opções.

55. A percepção quanto à deficiência de provimento dos itens de sinalização é compartilhada pelas associações pesquisadas pelo TCU. Das 21 associações de pessoas com deficiência visual que responderam ao questionário, 19 indicaram falta de mapa tátil na entrada dos edifícios, bem como ausência de piso tátil direcional como problemas de acessibilidade encontrados nos prédios públicos federais. Além disso, 15 delas assinalaram a falta de sistema sonoro indicando em que andar o elevador parou e se está subindo ou descendo.

56. A falta de mapa tátil e de sinalização tátil, bem como as dificuldades na utilização de elevadores, foi também apontada durante a entrevista com representantes da Associação Brasileira de Deficientes Visuais (ABDV). No caso dos elevadores, foram apontados, principalmente, os problemas gerados pela falta de indicação sonora e identificação dos andares em braile.

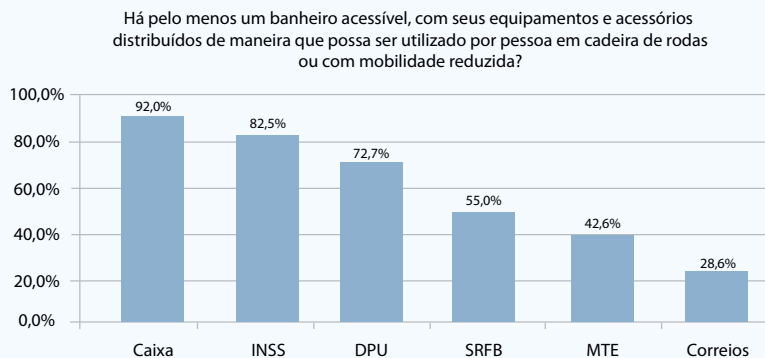
### 3.3 Sanitários acessíveis

57. Além da sinalização, a auditoria analisou a disponibilidade de, pelo menos, um sanitário acessível destinado ao uso por pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida, item obrigatório nos termos do art. 22 do Decreto 5.296/2004. A NBR 9050/2004 dedica a seção 7.3 para tratar dos sanitários. Para permitir o acesso irrestrito de cadeirantes e pessoas com deficiência física, os sanitários precisam seguir normas quanto à instalação de lavatório, bacia, barra de apoio e outros acessórios, além de prever espaço para circulação e transferência do cadeirante.

58. No conjunto das unidades pesquisadas, verificou-se que 43,9% não possuem pelo menos um banheiro acessível em suas instalações. A carência se mostrou mais acentuada nos Correios, como evidenciado no Gráfico 7. Além

disso, das 19 associações de pessoas com deficiência física que responderam ao questionário aplicado pelo Tribunal, 13 indicaram que a falta de banheiros adequados às pessoas que utilizam cadeira de rodas como um dos fatores que mais têm prejudicado a acessibilidade nos órgãos públicos.

**Gráfico 7**  
Disponibilidade de banheiro acessível na unidade de atendimento



Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: O gráfico mostra o percentual de assinalamentos "sim". O percentual de assinalamentos nas demais alternativas pode ser visualizado no Apêndice C.

59. A falta de banheiro é tida como um dos maiores entraves diários para pessoas com deficiência física, sobretudo para os cadeirantes. Pequenos detalhes podem facilitar ou dificultar muito o acesso e a independência do cadeirante ao utilizá-lo. Nas unidades de atendimento da administração pública, há desde boas práticas, como identificado em agência do INSS, até situações em que o banheiro destinado à pessoa com deficiência não atende aos requisitos técnicos de acessibilidade, inclusive quanto a sanitário adaptado, como ilustrado nas Fotos 1 e 2.

**Foto 1**  
Exemplo de banheiro acessível destinado a pessoas com deficiência



**Foto 2**  
Exemplo de banheiro com problemas de acessibilidade



Fonte: Equipe de auditoria. Banheiro para pessoa com deficiência na agência da Caixa na cidade de Paranoá (DF)

Fonte: Equipe de auditoria. Banheiro para pessoa com deficiência na agência do MTE na cidade de Gama (DF).

### 3.4 Mesas e balcões acessíveis

60. Em relação ao mobiliário, a pesquisa perguntou aos gestores das agências sobre a disponibilidade de mesas e balcões acessíveis. Ressalte-se que o alcance visual de uma pessoa em cadeira de rodas é diferente do alcance das pessoas que estão

em pé na fila. Por isso, a importância do balcão rebaixado e da mobília é permitir que o usuário de cadeira de rodas avance sob a mesa, conforme especificado nas seções 9.3 e 9.5 da NBR 9050/2004 (vide Fotos 3 e 4).



Fonte: Equipe de auditoria. Mobiliário da agência do INSS de Valparaíso de Goiás (GO)



Fonte: Equipe de auditoria. Atendimento da Receita Federal em Taguatinga (DF).

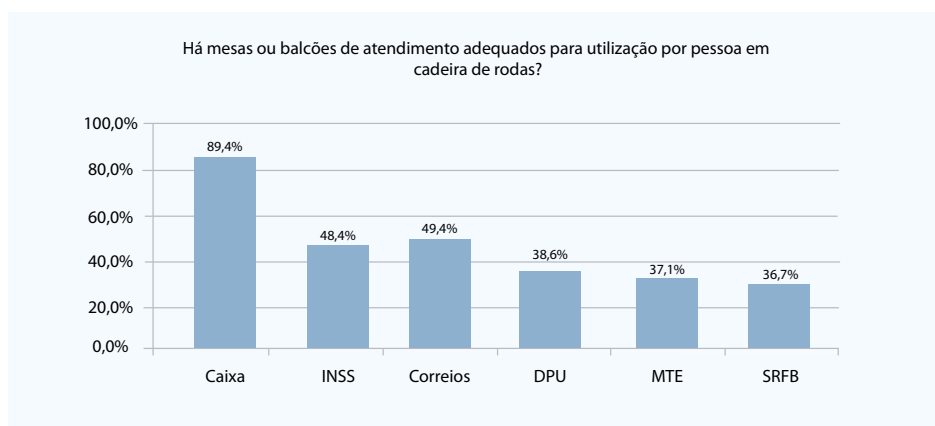
**Foto 3**

Exemplo de mesa acessível para cadeirantes

**Foto 4**

Exemplo de balcão com problemas para acessibilidade

61. No conjunto das unidades de atendimento pesquisadas, verificou-se que 40,8% delas não possuem mesas e balcões adequados para utilização pelo cadeirante (altura máxima de 0,90m e recuo na parte frontal para aproximação da cadeira de rodas). Na Caixa, chega-se a praticamente 90% das agências dispondo desse mobiliário. INSS e DPU ficaram em uma posição intermediária, com quase metade das unidades já providas desse tipo de mobiliário. Comparativamente, prevalecem com as maiores carências nesse quesito os Correios, o MTE e a Receita Federal.



**Gráfico 8**

Disponibilidade de mesas e balcões acessíveis a pessoas em cadeira de rodas

Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: O gráfico mostra o percentual de assinalamentos “sim”. O percentual de assinalamentos nas demais alternativas pode ser visualizado no Apêndice C.

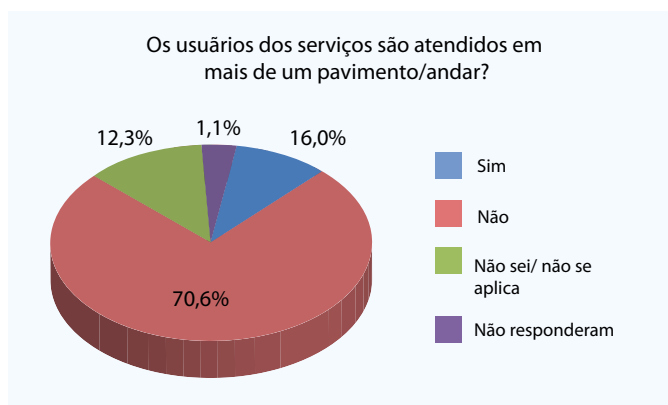
62. Das 19 associações de pessoas com deficiência física pesquisadas, 15 delas apontaram que a inadequação da altura de mesas e balcões destinados ao atendimento é um dos principais fatores que têm prejudicado a acessibilidade. Um mesmo número de entidades apontou entre os principais problemas a falta de recuo na parte frontal para aproximação da cadeira de rodas.

### 3.5 Rampas, escadas, corredores e portas acessíveis

63. Outro agrupamento de itens da NBR 9050/2004 diz respeito a acessos e circulação, que inclui rampas, escadas, corredores e portas, conforme detalhado no capítulo 7 daquela norma técnica. Em termos de circulação, convém destacar que, do conjunto de unidades pesquisadas, em 70,6% delas os gerentes mencionaram que o atendimento ocorria em apenas um pavimento ou andar.

64. Isso pode ser considerado um dado positivo evidenciado pela pesquisa e tende a representar um fator atenuante para a pessoa com deficiência ou mobilidade reduzida, em especial o deficiente visual e cadeirante, pois não submete essas pessoas a utilizarem equipamentos como elevadores ou subir lances de escadas para acessar o balcão de atendimento. A situação encontrada por órgão ou entidade foi: INSS (84,7% dos atendimentos em um pavimento); Correios (77,4%); Receita Federal (74,6%); MTE (61,4%); DPU (59,1%); e Caixa (46,1%).

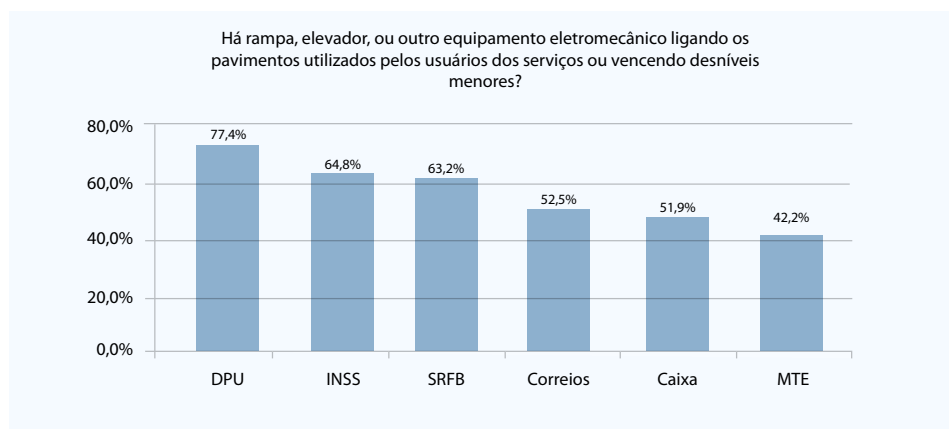
**Gráfico 9**  
Proporção de unidades que prestam atendimento em mais de um pavimento ou andar



Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

65. Por meio da pesquisa, constatou-se que a proporção de agências que possuem rampa, elevador, ou outro equipamento eletromecânico ligando os pavimentos ou vencendo desníveis varia de 77,4% na DPU, com a melhor situação, a 42,2% no Ministério do Trabalho, com a pior situação, conforme mostrado no Gráfico 10.

**Gráfico 10**  
Disponibilidade de rampa, elevador ou outro equipamento ligando os pavimentos ou vencendo desníveis

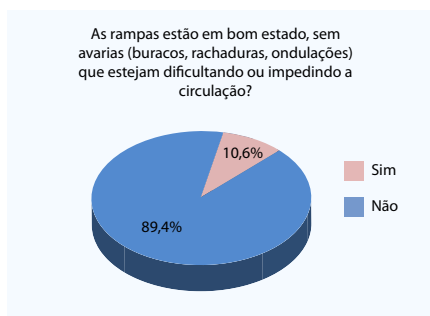
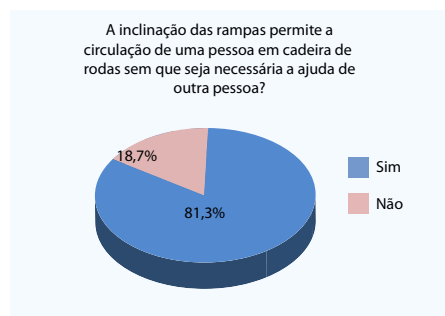


Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: São apresentados os resultados excluídas as respostas “não sei/não se aplica” e ausência de respostas.



66. Além da falta de rampas, nem sempre as que existem encontram-se em condições de garantir autonomia e segurança ao cadeirante, seja pelo estado de conservação ou pelas dimensões. Agrupando-se as respostas válidas das seis entidades consultadas, em 18,7% delas os gerentes assinalaram que as rampas existentes não possuem inclinação adequada e em 10,6% delas informaram que as rampas contêm avarias que dificultam a circulação, conforme ilustrado nos Gráficos 11 e 12. A pesquisa apontou ainda que 13% das rampas não tinham largura mínima de 1,20m.



**Gráfico 11**  
Estado das rampas quanto à sua inclinação

**Gráfico 12**  
Estado das rampas quanto à existência de avarias no pisos

Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: São apresentados os resultados excluídas as respostas “não sei/não se aplica” e ausência de respostas.

67. Ao apontarem os principais fatores que têm prejudicado a acessibilidade, treze das dezenove associações de pessoas com deficiência física pesquisadas mencionaram a ausência de rampa de acesso aos edifícios, treze apontaram a inclinação inadequada das rampas existentes e oito assinalaram a inexistência de elevador ou outro equipamento ligando pavimentos.

68. Note-se que as rampas, se bem executadas, facilitam em muito o acesso de cadeirantes ao interior das unidades de atendimento e, portanto, aos serviços. Uma pequena diferença de inclinação, por exemplo, que para o leigo pode parecer visivelmente desprezível, pode exigir, para o cadeirante, um esforço muito maior de locomoção, podendo prejudicar a funcionalidade da rampa. Ressalte-se que os resultados da pesquisa sinalizam a percepção dos gestores entrevistados, podendo a dimensão do problema ser ainda maior em função das dificuldades envolvidas para uma completa avaliação sobre a adequação técnica das rampas existentes.

69. Constatou-se, ainda, que, nas agências em que o atendimento ocorre em mais de um pavimento<sup>v</sup>, há falta de corrimão em ambos os lados das escadas utilizadas pelos usuários dos serviços, com a situação se mostrando mais crítica na DPU, onde 59,4% das unidades respondentes não possuem o equipamento e no MTE, onde este percentual atinge 58,1% das unidades. Por outro lado, das unidades da Caixa, apenas 7,1% das unidades não atendem a este item. Os gestores foram também questionados sobre a existência de maçanetas do tipo alavanca, que facilitam a abertura das portas com um único movimento. No conjunto das unidades pesquisadas, verificou-se que 36,1% não possuíam portas com maçaneta do tipo alavanca nas áreas de circulação do público. Este problema é mais grave no Ministério do Trabalho (55,8%) e na Receita Federal (47,8%).

### 3.6 Outras constatações

70. Levantamentos realizados pelos órgãos selecionados na pesquisa também corroboram as carências observadas. Os Correios realizaram um levantamento que evidencia que 40% de suas agências não atendem aos seguintes requisitos de acessibilidade pesquisados (rampa, guarda corpo, balcão adaptado, banheiro adaptado, piso tátil, entre outros). Na Receita Federal um levantamento realizado em cinco itens de acessibilidade, que versavam sobre a existência de cabine sanitária, com barra de apoio; sinalização tátil; rampa para cadeira de rodas ou plataforma; calçada rebaixada para cadeira de rodas na área externa; e rotas de fuga sinalizadas, demonstrou que apenas 6% das agências estão totalmente adaptadas, 66% estão parcialmente adaptadas e 28% estão totalmente despreparadas para receber pessoas com deficiência. Os gestores da Caixa, por sua vez, esclareceram que, em seus controles, existem apenas 42 agências com necessidades de adaptações para torná-las plenamente acessíveis.

71. Ao serem questionadas sobre a adequabilidade geral dos órgãos públicos em termos de acessibilidade, as associações de pessoas com deficiência corroboraram os resultados obtidos na pesquisa eletrônica realizada com os gestores locais das entidades selecionadas. Das 45 associações participantes, 30 responderam que a menor parte dos órgãos públicos federais está adequada para proporcionar acesso às suas dependências às pessoas com deficiência e 3 assinalaram que nenhum órgão público está adequado. Além disso, nenhum respondente afirmou que todas as instalações estão adequadas.

72. Complementarmente, as análises empreendidas pela auditoria envolveram a consulta aos resultados dos Censos da Educação Superior e da Educação Básica. Observou-se que problemas de acessibilidade também coexistem nas instituições de ensino: a) 45,7% dos cursos realizados em estabelecimentos federais não oferecem condições de acessibilidade a pessoas com deficiência; b) 39,7% das instituições federais de ensino médio não possuem sanitários adequados a alunos com deficiência ou mobilidade reduzida; c) 43,9% das instituições federais de ensino médio não possuem dependências e vias adequadas a alunos com deficiência ou mobilidade reduzida.

### 3.7 Causas

73. Um dos fatores que contribui para os problemas observados é a baixa efetividade da fiscalização do atendimento das normas de acessibilidade para a concessão e a renovação de alvarás de funcionamento, conforme estabelece o Decreto 5.296/2004, art. 13, parágrafo 1º. Ressalte-se que o esses controles desenvolvem-se de forma dispersa, ficando a cargo das administrações municipais. A baixa efetividade pode ser demonstrada quando se analisa as condições de acessibilidade das unidades de atendimento cujos gestores responderam à pesquisa eletrônica, afirmando possuírem alvará de funcionamento. Como exemplo, têm-se as unidades que têm alvará, mas não têm pelo menos um banheiro acessível: Correios (62,4%); MTE (41,9%); DPU (26,7%); INSS

(13%); Receita Federal (8,5%); e Caixa (6,6%). Observam-se, também, unidades que possuem alvará de funcionamento, mas não têm piso direcional: Receita Federal (84,2%); DPU (80%); MTE (78,4%); INSS (55,6%); Correios (49,4%); e Caixa (24,1%).

74. Outro fator que concorre para o quadro de inadequação dos imóveis utilizados pela Administração Pública Federal em termos de acessibilidade é a inexistência de um cadastro unificado dos imóveis da União que contemple informações básicas sobre acessibilidade. É importante destacar que o Sistema de Gerenciamento dos Imóveis de Uso Especial da União (SPIUnet), gerido pela SPU, não contempla informações básicas de acessibilidade. Ademais, cabe acrescentar que a auditoria apurou que o referido sistema encontra-se desatualizado quanto aos órgãos que possuem carga dos imóveis. Constam novecentos imóveis indevidamente cadastrados como se estivessem sendo utilizados pela SPU.

75. Além disso, observa-se a insuficiência dos mecanismos de diagnósticos sobre acessibilidade nos órgãos/entidades pesquisados. Em resposta a solicitação do Tribunal, os gestores da DPU informaram que aquele órgão ainda não havia realizado estudo específico para diagnosticar devidamente as condições de acessibilidade em todas as suas instalações no país, tendo em vista a reduzida força de trabalho e a extensa lista de imóveis que devem ser verificados. Os gestores do INSS relataram que os diagnósticos a respeito das condições de acessibilidade se encontram em fase de elaboração. Em seus comentários apresentados a partir da leitura da versão preliminar do relatório, acrescentaram que o INSS dispõe do Sistema Supervisão, utilizado para auxiliar na identificação fatores prejudiciais ao atendimento das agências, inclusive quanto à acessibilidade das pessoas com deficiência, subsidiando o planejamento das ações e o acompanhamento da solução dos problemas identificados.

76. Quando existentes, os levantamentos realizados pelos órgãos selecionados, ainda que pouco abrangentes, também confirmam as carências observadas por meio da pesquisa eletrônica conduzida pelo TCU.

77. Os Correios não possuíam informações a respeito de acessibilidade de suas unidades. A partir da solicitação de informações do TCU, realizaram levantamento a respeito de alguns itens, cujo resultado, conforme foi apresentado anteriormente, o evidenciou que 40% de suas agências ainda não atendem integralmente um conjunto itens pesquisados.

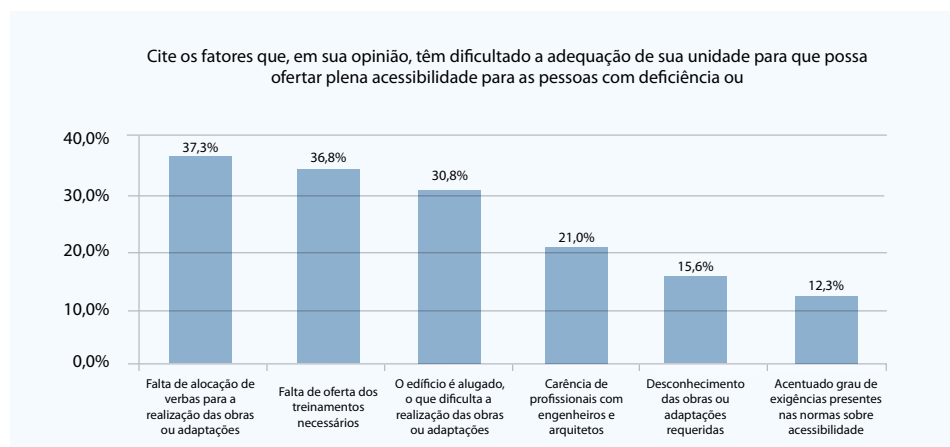
78. Os gestores do Ministério do Trabalho relataram em entrevista a inexistência de diagnóstico completo a respeito da acessibilidade nos seus edifícios. Foi encaminhada ao TCU tabela resumindo as informações apresentadas pelas 27 Superintendências Regionais. A única Superintendência que afirmou ter realizado diagnóstico foi a de Minas Gerais. Além disso, as Superintendências do Rio de Janeiro, Ceará, Goiás, Paraíba e Piauí relataram a existência de alguns levantamentos para verificar a questão da acessibilidade em suas agências. As demais 21 Superintendências Regionais afirmaram não possuir diagnóstico a respeito do tema.

79. A Receita Federal informou que, ao longo de 2011, em conjunto com o Ministério da Fazenda, implantou sistemática de avaliação do estado de conservação e das condições de uso de cerca de 720 imóveis sob sua administração. Os resultados foram tabulados no sistema denominado Edifica, que atribui pontuação aos imóveis conforme o estado de conservação. As informações levantadas sobre acessibilidade do imóvel consistem na disponibilidade de cinco itens. Os resultados, demonstrados anteriormente, evidenciaram que apenas 6% das agências estão adaptadas plenamente.

80. Em ofício dirigido ao TCU, os gestores da Caixa mencionaram que a empresa realiza coleta regular de informações sobre infraestrutura predial que permite o diagnóstico acerca das condições de acessibilidade. Consta do expediente que todos os Postos de Atendimento Bancário (PAB) se encontram adequados. Das 2.390 agências, 2.348 (98%) se encontrariam adequadas e 42 (2%) estavam com os procedimentos de adequação em andamento. Não foram apresentados os quesitos de acessibilidade avaliados pela empresa.

81. A insuficiência de diagnósticos, por sua vez, gera o desconhecimento a respeito do montante de recursos financeiros necessários à realização das intervenções de adequação dos edifícios. Foi elevado o percentual dos gestores locais respondentes da pesquisa que afirmaram faltar recursos financeiros para realizar as obras necessárias, conforme mostrado no Gráfico 13.

**Gráfico 13**  
Fatores que mais têm dificultado a adequação das unidades de atendimento quanto aos requisitos de acessibilidade



Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: Os resultados foram obtidos por meio da ponderação dos percentuais de resposta em cada item pela quantidade total de unidades de atendimento em cada um dos órgãos pesquisados.

82. A falta de recursos foi mencionada com maior frequência pelos gestores da Receita Federal, com 73,2%, seguido do MTE (69%), DPU (68,2%), INSS (46,4%), Correios (37,2%) e Caixa (15,8%).

83. Outro fator que contribui para os problemas identificados é carência de engenheiros e arquitetos nos órgãos pesquisados. Essa questão também apareceu com relevo na pesquisa sobre os principais fatores que têm dificultado a acessibilidade e em entrevistas com gestores do MTE e do INSS. Na pesquisa eletrônica, os gestores

que mais assinalaram esse item foi a DPU (52,3%), seguida pelo MTE (49,2%) e INSS (33,9%). Na Caixa, esse foi o item menos assinalado, sendo apontado por apenas 5% dos gestores que responderam à pesquisa.

84. A falta de acessibilidade, em alguns órgãos, decorre, ainda, do desconhecimento por parte dos gestores dos meios adequados para prover acessibilidade em imóveis locados. Outro fator apontado pelos gestores que têm dificultado a oferta de acessibilidade é o fato de o edifício utilizado no atendimento ao público ser alugado, sobressaindo-se a DPU (63,6%) e o MTE (52,8%). Nos demais, Receita Federal (35,4%), Correios (33,1%), INSS (26,8%) e Caixa (19,8%), esse problema foi mencionado com menor frequência.

85. Deve-se enfatizar, ainda, que inexistem mecanismos de incentivo para que os órgãos públicos federais promovam melhorias de acessibilidade em suas instalações físicas voltadas ao atendimento ao público. Nesse ponto, o Decreto 5.296/2004 estabeleceu que cabe à SDH realizar estudos e proposições para criação e normatização do Selo Nacional de Acessibilidade, medidas ainda não adotadas.

### **3.8 Recomendações**

86. As situações descritas neste capítulo dificultam o acesso das pessoas com deficiência aos prédios públicos e a circulação em seu interior, em decorrência do atraso da adaptação dos imóveis dentro do prazo legalmente previsto. Adicionalmente, as carências identificadas acarretam prejuízo à igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência, em face das barreiras de acesso aos locais onde são prestados os serviços públicos.

87. Como boa prática, merece destaque a padronização das edificações nas novas agências do INSS e da Caixa, que vem contemplando importantes itens de acessibilidade previstos na NBR 9050/2004. Além disso, a Caixa elaborou manual de construção que prevê em detalhes os requisitos das obras de acessibilidade.

88. Ante as situações encontradas, entende-se oportuno recomendar à SDH que elabore plano voltado ao fomento e acompanhamento das condições de acessibilidade nas dependências dos órgãos e entidades públicas federais que contemple: a realização de levantamento com o objetivo de produzir diagnóstico das condições atuais dos requisitos básicos de acessibilidade do conjunto de órgãos públicos federais; a definição de metas progressivas para sanar as carências existentes; e a divulgação na Internet das condições de acessibilidade verificada no conjunto de órgãos públicos federais. Convém recomendar, também, que a SDH elabore material de divulgação a respeito das atribuições de fiscalização sobre acessibilidade a cargo das prefeituras, que deverão ser exercidas quando da emissão de habite-se e alvará de funcionamento, bem como que institua o Selo Nacional de Acessibilidade previsto no Decreto 5.296/2004

89. Além disso, cabe recomendar à SPU que desenvolva estratégia que lhe possibilite criar e manter atualizado um cadastro a respeito das condições básicas de acessibilidade nos prédios públicos federais, bem como elabore e divulgue um manual de instruções a respeito dos procedimentos cabíveis para adaptação de imóveis de terceiros, quando em uso pelos órgãos da Administração Pública Federal.

90. Por oportuno, é importante mencionar que a SPU, nos comentários apresentados a partir da leitura da versão preliminar do presente relatório, esclareceu que o Ministério do Planejamento, por intermédio do Programa de Modernização da Gestão da Secretaria de Patrimônio da União, iniciou o desenvolvimento de uma política de aperfeiçoamento e integração de dados, que conta com os seguintes componentes:

Componente I: “Modernização de Processos e Base de Dados para a Caracterização dos Imóveis da União”, que apresenta o intuito de ampliar a base e garantir a consistência das informações sobre os imóveis da União;

Componente III: “Automatização dos Processos de Gestão do Patrimônio da União”, que tem o objetivo de automatizar os processos e aperfeiçoar os sistemas de informação para apoiar a gestão do patrimônio da União.

91. Segundo os gestores, a construção de uma nova base de dados deverá possibilitar a revisão das informações contidas nos cadastros do Sistema Integrado de Administração Patrimonial (Siapa), do SPIUnet, do Sistema de Arrecadação de Receitas Patrimoniais (Sarp) e do Cadastro de Imóveis Funcionais (CIF). Tal medida deverá ensejar a previsão de campos para registrar as condições de acessibilidade, o que permitirá um controle mais efetivo dessas condições por ocasião de locação, compra, ou reformas em imóveis da União.

92. Por fim, entende-se pertinente, recomendar que a Caixa, a Receita Federal, a Defensoria Pública da União, os Correios, o INSS e o Ministério do Trabalho definam um plano com o objetivo de sanar as carências identificadas na presente auditoria, no sentido de melhorar a acessibilidade das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida nas suas unidades de atendimento.

93. A partir da implementação dessas recomendações, espera-se propiciar melhor diagnóstico das condições de acessibilidade por parte dos órgãos responsáveis pelo seu gerenciamento e gerar maior transparência para a sociedade e, em especial, às pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida a respeito de como se encontram as repartições públicas nesse aspecto. Ademais, considera-se que a criação do Selo Nacional de Acessibilidade possa se constituir em um incentivo para que os órgãos públicos federais se mobilizem para garantir melhores condições de acessibilidade em seus edifícios, contribuindo para a reversão dos problemas explicitados.

## 4. A ACESSIBILIDADE AOS SERVIÇOS OFERTADOS PELOS ÓRGÃOS PÚBLICOS FEDERAIS

94. As alternativas de atendimento presencial postas à disposição das pessoas com deficiência pelos órgãos públicos analisados não têm possibilitado acesso com autonomia aos serviços ofertados. A maior parte das unidades de atendimento pesquisadas não contam com pelo menos um atendente por agência com treinamento em interpretação de Libras, não disponibilizam material de divulgação em braile e fonte ampliada e não possuem formulários de requisição de serviços ou benefícios em fonte ampliada.

### 4.1 Capacitação em Libras

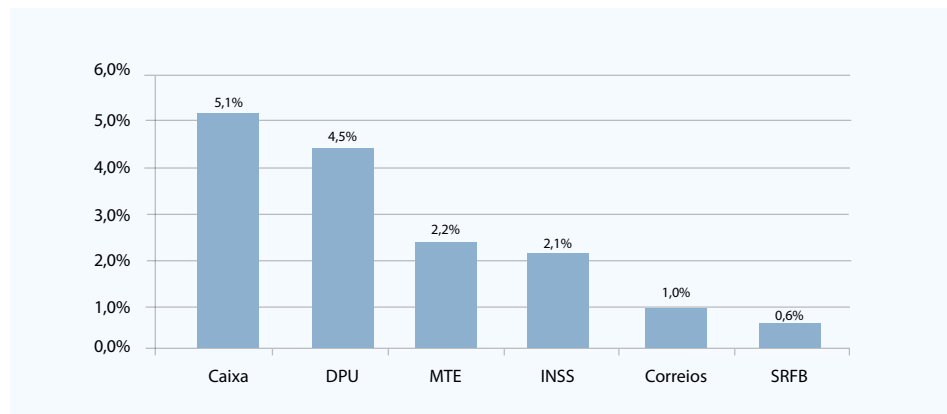
95. Enquanto as principais dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência física para ter acesso aos serviços públicos decorrem de problemas de acessibilidade aos prédios públicos, a principal dificuldade enfrentada pelas pessoas com deficiência auditiva diz respeito à comunicação com os servidores e empregados públicos responsáveis pela prestação dos serviços. O processo de alfabetização das pessoas com deficiência auditiva ocorre preponderantemente na Língua Brasileira de Sinais (Libras), que é a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constitui um mecanismo de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (Lei 10.436/2002, art. 1º, parágrafo único).

96. O Decreto 3.298/1999 esclarece que um dos objetivos da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência é o acesso das pessoas com deficiência a todos os serviços oferecidos à comunidade. Além disso, o Decreto 5.296/2004 dispõe que os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas com deficiência ou com mobilidade reduzida (art. 5º). Nesse sentido, cabe aos órgãos e entidades da administração pública promover capacitação em Libras, diretamente ou em parceria com organizações sociais civis de interesse público, sob a orientação do Ministério da Educação e da Secretaria dos Direitos Humanos (art. 55). Já o Decreto 5.626/2005 (art. 26, § 1º) dispõe que os órgãos públicos devem assegurar que, pelo menos, 5% dos seus servidores ou empregados capacitados para o uso e interpretação de Libras (art. 26, § 1º).

97. Dos seis órgãos ou entidades que foram objeto de análise neste trabalho, apenas a Caixa atende ao disposto no Decreto 5.626/2005 (art. 26, § 1º), uma vez que 5,1% dos seus empregados finalizaram o treinamento para uso da Libras. A Caixa organizou o treinamento em três módulos (Virtual Básico, Módulo I e Módulo II). Além dos 4.400 funcionários que concluíram o Módulo II (5,1% dos seus 85.633 empregados), 4.719 empregados finalizaram o Módulo I e 18.407 finalizaram o Curso Virtual Básico. A DPU informou ter realizado a capacitação de 4,5% de seus

servidores. Nos demais órgãos analisados, o percentual de servidores treinados é sensivelmente inferior ao que determina o Decreto 5.296/2005. No INSS, no MTE, nos Correios e na SRFB foram capacitados apenas 2,1%, 2,0%, 1,0% e 0,6% dos servidores ou empregados, respectivamente, conforme apresentado no Gráfico 13.

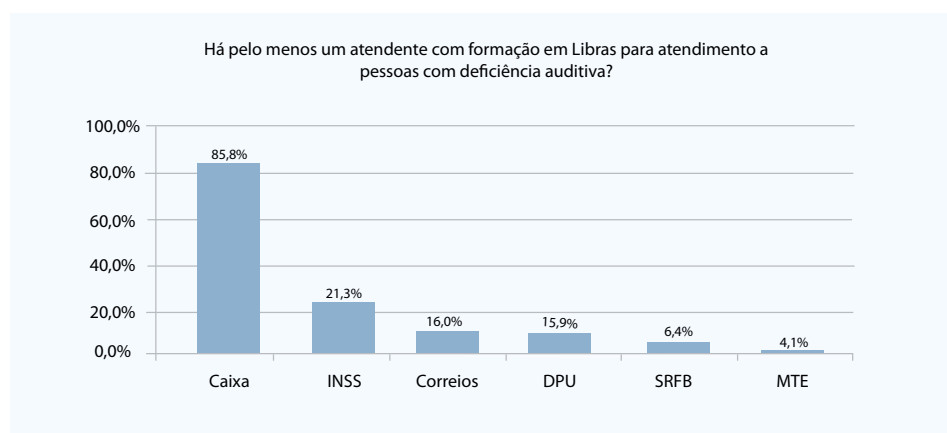
**Gráfico 14**  
Percentual de servidores e empregados capacitados em Libras



Fonte: Órgãos analisados (informações obtidas por meio de requisição).

98. A realização de cursos de capacitação em Libras de pelo menos 5% dos servidores ou empregados não é garantia de que haverá pelo menos um atendente com essa habilidade em cada agência de atendimento. Isso pode ser constatado quando se observam os resultados da pesquisa eletrônica realizada, ilustrados no Gráfico 15.

**Gráfico 15**  
Percentual de servidores e empregados capacitados em Libras



Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: O gráfico mostra o percentual de assinalamentos "sim". O percentual de assinalamentos nas demais alternativas pode ser visualizado no Apêndice C.

99. Pode-se verificar que, mesmo cumprindo o critério estabelecido na norma infralegal, a Caixa possui atendentes com capacitação em uso e interpretação em Libras em 85,8% das suas agências, de forma que, aproximadamente, 14% de suas unidades de atendimento ainda permanecem desprovidas dessa forma de atendimento. A DPU, por sua vez, mesmo capacitando 4,5% dos servidores, só possui pelo menos um atendente treinado em apenas 15,9% das agências de atendimento, percentual abaixo do apresentado pelos Correios, de 16%, que



capacitou apenas 1% dos seus empregados. Esses dados demonstram que, na maior parte das unidades de atendimento pesquisadas, as pessoas que possuem deficiência auditiva alfabetizadas em Libras veem-se impossibilitadas de ter acesso aos serviços com autonomia.

100. A carência de intérpretes de Libras nos órgãos entidades públicas foi confirmada em pesquisa eletrônica e telefônica realizada com associações de pessoas com deficiência, que apontaram os principais problemas de acesso aos serviços públicos. Além da falta de atendentes com capacitação em uso e interpretação em Libras, mencionado por quinze das dezessete associações de pessoas com deficiência auditiva pesquisadas, treze também indicaram ausência de atendente treinado para proporcionar a leitura labial e outras quatorze associações relataram a falta de assistência para preencher os formulários de requisição de serviços ou benefícios em português. Cabe esclarecer que essa dificuldade decorre do fato de que parcela significativa das pessoas com deficiência auditiva não são alfabetizados em português, mas apenas em Libras, apresentando dificuldades no preenchimento dos campos dos formulários.

## **4.2 Disponibilidade de material em braile e em fonte ampliada**

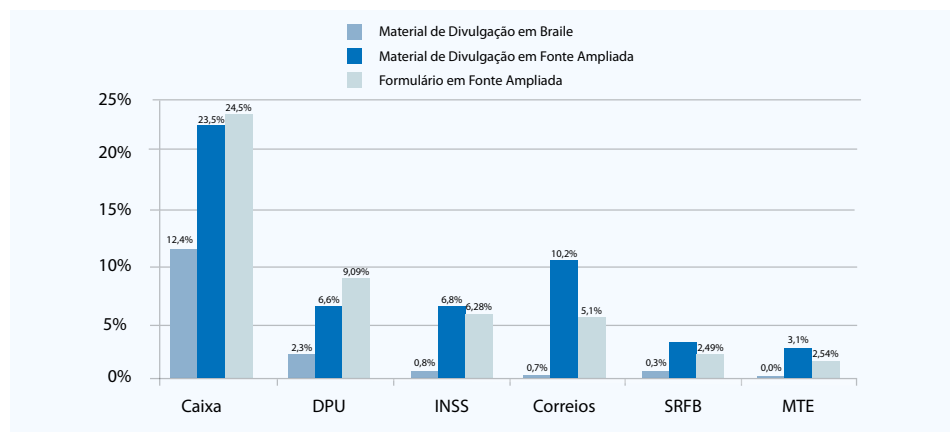
101. Para o adequado atendimento das pessoas com deficiência visual ou baixa visão é necessário, além da sinalização tátil e direcional, exploradas no capítulo anterior, a observância de regras constante da ABNT NBR 15.599, que trata da acessibilidade em termos da comunicação na prestação de serviços. De acordo com a mencionada norma técnica, as informações textuais constantes em material gráfico devem estar disponíveis em meio visual, com tipos ampliados e em braile (item 5.1.2.4).

102. Os órgãos pesquisados apresentaram poucas iniciativas no sentido de disponibilizarem material de divulgação em braile e em fonte ampliada. Os gestores do MTE, do INSS, da SRFB e dos Correios informaram que não utilizam esse tipo de material de divulgação. Os gestores dos Correios apenas acrescentaram que aquela empresa disponibiliza o serviço de postagem e recebimento de cartas em braile. Os gestores da DPU, por sua vez, informaram que houve a elaboração de uma cartilha denominada “DPU nas escolas”, que foi reproduzida em áudio e em braile. Os gestores da DPU informaram, ainda, que a divulgação de material em fonte ampliada teria início no 1º semestre de 2012.

103. Por fim, os gestores da Caixa relataram que foi realizada a impressão em braile e de imagens em Libras para divulgação da campanha Crédito BCD CAIXA Viver sem Limite (Cartaz Crédito Especial para Necessidades Especiais – 6.114 exemplares; Filipeta Crédito Especial para Necessidades Especiais - 60 mil exemplares). Além disso, os gestores da Caixa informaram que foram produzidos 2.350 Kits Folheteria Pró-Acessibilidade e Pró-Acessibilidade Débito; 3.000 folhetos para cartões; Kit Folheteria Pró-Acessibilidade Amazônia Card, composto de 310 unidades; e 150 Kits Marcas Compartilhadas – MC Black e VISA Infinite, todos com impressão em braile e em fonte ampliada.

104. As informações obtidas junto às unidades centrais dos órgãos e entidades pesquisados estão refletidas nos resultados da pesquisa eletrônica realizada com os gestores das unidades locais. Ao se considerar o conjunto das unidades de atendimento pesquisadas, verificou-se em 90,7% das respondentes não distribuem material de divulgação em braille e em 81% não há material de divulgação em fonte ampliada. Além disso, 81,1% dos respondentes afirmaram não disponibilizar formulários em fonte ampliada. O Gráfico 16 apresenta os dados por unidade pesquisada.

**Gráfico 16**  
 Percentual de unidades que disponibilizaram material de divulgação e formulários acessíveis

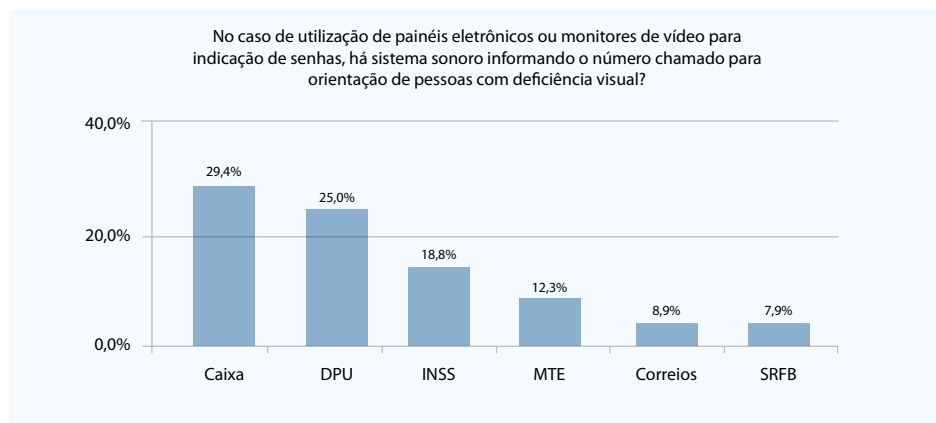


Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

105. Ao se analisar as respostas fornecidas pelos gestores das unidades de atendimento de cada um dos órgãos analisados individualmente constata-se que menos de 1% dos respondentes do MTE, da SRFB, dos Correios e do INSS relataram a existência de material de divulgação também em braille. Dentre os gestores da DPU, esse percentual chegou a 2,27% dos respondentes e na Caixa 12,4% dos respondentes. As respostas quanto à existência de material de divulgação em fonte ampliada foram um pouco menos críticas, tendo variado entre 3,1% nas agências do MTE e 23,5% nas agências da Caixa. As respostas sobre a existência de disponibilização de formulários em fonte ampliada variaram entre 2,5% no MTE e 24,5% na Caixa.

106. A NBR 15599 também estabelece que os painéis eletrônicos, monitores de vídeo ou qualquer dispositivo utilizado para transmitir informações textuais devem estar associados a sinais de luz, para alertar pessoas com deficiência auditiva ou surdez e surdo-cegos, além de precisarem estar sincronizados com informação sonora verbalizada, para atender as pessoas com deficiência visual (item 5.1.2.6). Em entrevista realizada com os representantes da Associação Brasileira de Deficientes Visuais foi relatada a ansiedade gerada às pessoas com deficiência visual a cada toque do painel eletrônico com senhas de atendimento e a necessidade de estar constantemente perguntando para as outras pessoas qual a senha chamada naquele momento.

107. Ao se considerar os resultados de todos os órgãos que participaram da pesquisa globalmente, constata-se que apenas 10,3% das unidades de atendimento respondentes contam com painéis eletrônicos ou monitores de vídeo para indicação de senhas com recursos sonoros. Quando analisadas somente as respostas “sim” e “não”, obtém-se que em 14,5% das agências há a sincronização sonora, enquanto em 85,5% das agências não há essa opção. O Gráfico 17 apresenta os resultados por órgão ou entidade.



**Gráfico 17**  
Percentual de unidades com sistema sonoro informando o número de senha

Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Nota: São apresentados os resultados excluídas as respostas “não sei/não se aplica” e ausência de respostas.

108. A pesquisa realizada com associações de pessoas com deficiência confirma as carências identificadas na pesquisa eletrônica com os gestores locais dos órgãos e entidades selecionadas. Ao apontarem os fatores que mais têm prejudicado a acessibilidade das pessoas com deficiência visual aos órgãos públicos federais e aos serviços por eles ofertados, 19 das 21 associações de pessoas com deficiências visuais pesquisadas, apontaram a falta de material de divulgação em braile, 18 indicaram a falta de formulários em fonte ampliada e 20 delas assinaram a falta de sistema sonoro informando as senhas chamadas nos painéis eletrônicos ou monitores de vídeo.

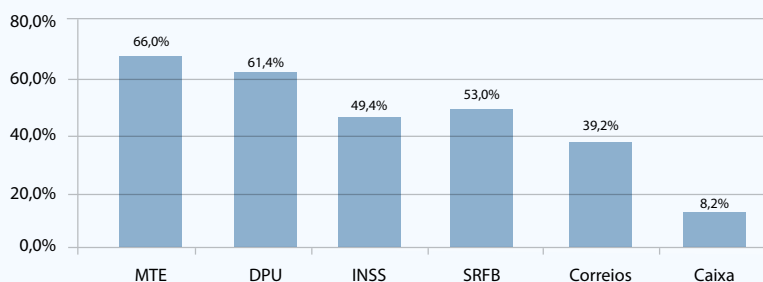
109. Na pesquisa realizada com as associações de pessoas com deficiência, todas as 45 entidades participantes foram instadas a avaliar, ainda, o nível de adequação das formas de atendimento colocadas à disposição das pessoas com deficiência. Destas, 26 responderam que a menor parte dos órgãos públicos federais estão adequados e 11 que todos estão inadequados.

### 4.3 Causas

110. Um dos principais fatores que contribui para o quadro de carências observado no que diz respeito às formas de atendimento disponibilizadas para assegurar a acessibilidade aos serviços públicos federais é a insuficiência de oferta de treinamentos necessários.

111. A baixa oferta de treinamentos é apontada, em maior ou menor proporção, por gestores de todos os órgãos e entidades participantes da pesquisa eletrônica. Mais de 60% dos respondentes do MTE e da DPU apontaram esse fator como uma das causas para a carência de acessibilidade na sua unidade de atendimento. Esse item também foi fortemente assinalado pelos gestores das agências do INSS e da SRFB como causas para falta de acessibilidade.

**Gráfico 18**  
Percentual de respondentes que apontou a falta de treinamentos necessários como causa para carências de acessibilidade



Fonte: Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

112. Um dos pontos críticos da carência na disponibilização de capacitações é a baixa oferta de treinamentos em Libras reportadas anteriormente. Todos os órgãos que participaram da pesquisa oferecem ou patrocinam treinamentos em Libras. Contudo, a quantidade de servidores ou empregados treinados é incompatível com as necessidades e insuficiente para cumprir o parâmetro mínimo definido pelo Decreto 5.626/2005, conforme já demonstrado. A Tabela 3 mostra a quantidade de servidores treinados em Libras de 2005 a 2011 nos órgãos selecionados para análise no presente trabalho.

**Tabela 3**  
Quantidade de servidores ou empregados treinados em Libras entre 2005 e 2011

Órgão / Entidade	Exercício							Total
	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	
INSS	74	23	0	52	0	560	31	740
Correios	0	139	27	20	29	349	554	1.118 <sup>II</sup>
SRFB	0	0	0	0	47	79	44	170
MTE	20	1	19	59	23	43	4	169
DPU	0	0	0	0	0	0	70	70
Caixa	-	-	-	-	-	-	-	4.400 <sup>I</sup>

Fonte: Órgãos analisados (informações obtidas por meio de requisição).

Nota: I - Além dos 4.400 funcionários que concluíram o Módulo II (5,1% dos seus 85.633 empregados), 4.719 empregados terminaram o Módulo I e outros 18.407 finalizaram o Curso Virtual Básico.

II - O plano de capacitações de 2012, prevê, para o segundo semestre, o treinamento de 1.394 servidores.

113. A SNPD pode desempenhar um papel fundamental no incentivo à realização de treinamentos e sua viabilização. Os programas orçamentários Nacional de Acessibilidade e Promoção e Defesa dos Direitos de Pessoas com Deficiência, de sua responsabilidade, contemplam duas ações direcionadas à capacitação de recursos humanos sobre o tema. Por meio dessas ações a Secretaria tem promovido capacitações

que preparam técnicos e gestores para realizarem ações como multiplicadores de conhecimentos nas instituições públicas. As iniciativas empreendidas durante os anos de 2005 a 2011 constam do Anexo A. Se, por um lado, a ação Capacitação e Especialização de Técnicos e Agentes Sociais em Acessibilidade vem tendo um razoável percentual de execução ao longo dos últimos anos (vide Tabela 2); por outro lado, na ação Capacitação de Recursos Humanos para Defesa dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência, grande parte dos recursos consignados em 2010 e 2011 não foi executada. Em 2010, o percentual empenhado foi de apenas 17,8% dos recursos consignados e, em 2011, elevou-se para 49,6% desses recursos. Nos comentários apresentados a partir da leitura da versão preliminar do presente relatório, os gestores da SNPD esclareceram que os baixos percentuais de execução mencionados decorrem de limites não liberados de emendas parlamentares.

114. Outro fator que pode estar contribuindo para a permanência dos problemas de acessibilidade aos serviços ofertados aos cidadãos é falta de atenção com o tema no planejamento da sistemática de atendimento por parte dos órgãos públicos federais.

115. Um dos instrumentos criados pelo Governo Federal que poderia estar sendo utilizado como indutor de melhoria no atendimento das pessoas com deficiência é a Carta de Serviços ao Cidadão, uma das ferramentas do Programa Nacional de Gestão Pública e Desburocratização (GesPública). Instituída pelo Decreto 6.932/2009, as Cartas de Serviços têm por objetivo informar aos cidadãos dos serviços prestados pelos órgãos ou entidades públicas, das formas de acesso a esses serviços e dos respectivos compromissos e padrões de qualidade de atendimento ao público, garantindo-lhes o direito de receber serviços em conformidade com as suas necessidades.

116. Dentre as informações que devem constar desse instrumento de divulgação, destacam-se: a forma de prestação do serviço; a forma de comunicação com o solicitante, os locais e formas de acessar o serviço; os mecanismos de comunicação com os usuários; os requisitos básicos para o sistema de sinalização visual das unidades de atendimento; bem como as condições mínimas a serem observadas pelas unidades de atendimento, em especial no que se refere à acessibilidade, à limpeza e ao conforto.

117. Para avaliar como a questão da acessibilidade vem sendo tratada nas cartas elaboradas, realizou-se pesquisa com as 38 Cartas de Serviço ao Cidadão hospedadas no site da Secretaria de Gestão Pública (Segep), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão<sup>vi</sup>. Observou-se que grande parte dos documentos não considera a questão da acessibilidade. O tema somente encontra-se presente nas nove cartas elaboradas pelos órgãos a seguir: Agência Nacional de Aviação (Anac); Agência Nacional de Transportes Terrestres (ANTT); Banco Central do Brasil (Bacen); Instituto Municipal de Paisagem Urbana (Impur), do Estado do Maranhão; Justiça Federal do Estado de Mato Grosso; Serviço de Inativos e Pensionistas da Marinha do Brasil; Superintendência de Administração do Ministério da Fazenda do Estado do Rio Grande do Sul; Tribunal Regional Eleitoral (TRE), de Minas Gerais; e Unidade Integrada Sagarana II, da rede de ensino do Estado do Maranhão.

Com isso, fica demonstrado que a importância da acessibilidade ainda não foi amplamente assimilada pelos gestores públicos encarregados de planejar os meios de atendimento aos cidadãos.

#### **4.4 Recomendações**

118. A permanência dessa situação tende a dificultar ou, mesmo, impedir o direito ao acesso das pessoas com deficiências aos serviços públicos de forma independente e autônoma. Observa-se, portanto, a ocorrência de um tratamento desigual e não equitativo dessas pessoas por parte do poder público.

119. Assim, diante do quadro evidenciado, entende-se pertinente recomendar à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República que inclua no plano nacional de acessibilidade a ser elaborado a previsão de um levantamento sobre o nível de disseminação dos treinamentos para habilitação dos servidores para atendimento em Libras, assim como da cobertura dessa modalidade de atendimento nos diversos órgãos e entidades da Administração Pública Federal. É importante que o plano contemple, ainda, a programação de formação de instrutores de Libras, de forma a viabilizar o incremento no número de treinamentos ofertados pelos órgãos públicos federais.

120. Adicionalmente, considera-se fundamental que os mecanismos concebidos para atendimento ao público levem em conta as necessidades das pessoas com deficiência. Nesse sentido, entende-se que é importante recomendar à Segep, vinculada ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão, a quem compete promover e apoiar ações voltadas à melhoria da gestão, que considere a questão da acessibilidade nas suas ações de promoção da melhoria de atendimento aos cidadãos, inclusive por meio do incentivo da inclusão desse tema nas Cartas de Serviços.

121. Por fim, como forma de dar um devido tratamento às carências evidenciadas pela pesquisa eletrônica realizada, cabe recomendar, ainda, aos órgãos envolvidos que definam um plano com o objetivo de sanar os problemas identificados nas suas organizações.

122. Entende-se que a adoção dessas medidas poderá contribuir para a estruturação dos sistemas de atendimento dos órgãos e entidades públicas do governo federal de forma inclusiva, que contemple o acesso das pessoas com deficiência com autonomia aos serviços ofertados.

## 5. ANÁLISE DOS COMENTÁRIOS DOS GESTORES

123. Com o objetivo de proporcionar o pronunciamento dos gestores acerca das constatações apuradas durante a realização da auditoria, bem como sobre a adequação das medidas propostas, versão preliminar do presente relatório foi encaminhada para a Secretaria do Patrimônio da União (SPU), assim como para a Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD).

124. Além disso, considerando que grande parte das análises foi desenvolvida a partir da pesquisa eletrônica, que expressa o grau de desenvolvimento dos seis órgãos e entidades selecionados na satisfação dos requisitos de acessibilidade preconizados nas normas atinentes ao assunto, entendeu-se pertinente enviar a versão preliminar deste relatório aos gestores da Caixa, dos Correios, da DPU, do INSS, do MTE e da SRFB, para que também pudessem apresentar seus comentários.

125. Os esclarecimentos prestados pelos gestores considerados pertinentes e úteis para a melhor compreensão dos temas abordados foram incorporados ao texto do relatório. A presente seção registra apenas os pontos dos comentários considerados mais relevantes.

126. O pronunciamento dos gestores da SDH afirma que o presente trabalho merece o reconhecimento da SNPD, sendo digno de nota o esforço da auditoria em aprofundar seu conhecimento sobre o tema, contribuindo para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência. Os gestores entenderam que a opção metodológica e a escolha amostral definida na auditoria tiveram por objetivo traçar um panorama geral e indicativo sobre a acessibilidade. Na sua visão, para se obter um retrato mais fiel da realidade, seria necessário realizar pesquisa *in loco* para avaliar a fidedignidade das respostas obtidas na pesquisa, assim como ampliar o número de órgãos pesquisados. Os gestores ressaltaram que os administradores que participaram da pesquisa podem ter encontrado dificuldades, em função da necessidade de conhecimento técnico para responder determinados itens.

127. Os gestores da SDH concordaram que a criação de um plano nacional de acessibilidade, que agregue as iniciativas existentes e estabeleça prioridades e metas em um cronograma definido pode ser de grande valia. Esclareceram que o Plano Viver sem Limite já possui ações de melhoria de acesso a prédios e serviços de educação, saúde, assistência social e habitação de interesse social. Acrescentaram que também concordam com a necessidade de construção de indicadores sobre acessibilidade e tem prevista realização de estudo nesse sentido.

128. Em relação às recomendações que estão sendo propostas, os gestores da SDH esclareceram que o termo de referência que orientará os estudos de viabilidade de criação do Selo Nacional de Acessibilidade já está em fase de conclusão. Além disso, comprometeram-se a realizar os estudos de viabilidade necessários

para a elaboração do plano que está recomendado pelo Tribunal. Em relação à capacitação de técnicos e gestores para atuarem como multiplicadores em suas próprias instituições, os gestores esclareceram que já foi estabelecido um diálogo com a Escola Nacional de Administração Pública (Enap) para o delineamento de um programa de capacitação em acessibilidade e direitos humanos. Por fim, os gestores consideraram pertinentes as demais recomendações e afirmaram que envidarão esforços para atendê-las.

129. Os gestores da SPU prestaram esclarecimento sobre as atribuições daquela Secretaria em relação ao tema da acessibilidade. Adicionalmente, apresentaram algumas sugestões para o aperfeiçoamento do texto. Além disso, confirmaram a informação presente no relatório no sentido de que inexiste no SPIUnet informações sobre a acessibilidade dos prédios públicos constantes do cadastro. Os gestores acrescentaram que o Ministério do Planejamento e Gestão iniciou política de aperfeiçoamento e integração de dados, que deverá ensejar a inclusão de campos que possibilitem um controle efetivo das condições de acessibilidade dos imóveis, em consonância com o que está sendo recomendado àquele Ministério. É importante mencionar, ainda, que os gestores salientaram ser fundamental reforçar as atribuições das prefeituras locais nas emissões de habite-se e de alvarás de funcionamento, em consonância com recomendação que está sendo dirigida à SDH. Por fim, os gestores colocaram a SPU como parceira em relação ao tema, que conta com a contribuição do TCU para assegurar a acessibilidade dos edifícios públicos.

130. Os gestores da Caixa ratificaram sua manifestação anterior no sentido de que todos os seus postos de atendimento bancário (PAB) e 98% de suas agências encontram-se adequados para a acessibilidade de pessoas com deficiência. Acrescentaram que esta posição baseia-se em pareceres técnicos de profissionais habilitados, engenheiros ou arquitetos. Informaram, ainda que, entre 2008 e 2011 a Caixa executou um plano de ação com o objetivo de tornar fisicamente acessíveis todas as suas unidades.

131. No que diz respeito à acessibilidade aos serviços, os gestores esclareceram que a Caixa desenvolveu um plano didático com metas e objetivos de aprendizagem definido para capacitação de seus empregados em Libras. Além disso, a empresa disponibilizou um número 0800 para chamadas exclusivas de deficientes auditivos, que funciona 24 horas em todos os dias da semana. Segundo os gestores, a Caixa utiliza a tecnologia *Telecommunications Device for the Deaf (TDD)*, que permite que as pessoas com deficiência auditiva ou de fala comuniquem-se escrevendo mensagens em um teclado e visualizando as respostas em uma tela.

132. Os gestores também relataram uma série de iniciativas adotadas pela Caixa para assegurar a acessibilidade, entre as quais se destacam as seguintes: emissão de cartões de débito com folheteria em braile; emissão de extratos em braile isentos de tarifa; aquisição e adaptação de caixas eletrônicos para atenderem as condições de acessibilidade previstas na NBR 15.250/2005; e instalação de um em cada quinze caixas eletrônicos com o *software* “Texto Fala”, capaz de converter qualquer texto em fala sintetizada de alta qualidade, possibilitando que os deficientes visuais realizem, com autonomia, consultas a saldos, emissão de extratos, transferências e saques.



Os gestores da Caixa encerram seus comentários manifestando-se favoravelmente à recomendação de instituição do Selo Nacional de Acessibilidade, previsto no Decreto 5.296/2004.

133. Os gestores da DPU esclareceram que, embora ainda não exista um plano formalizado e sistematizado, a Divisão de Engenharia, Arquitetura e Manutenção daquele órgão tem observado a legislação sobre acessibilidade na elaboração de projetos de *layout*; na análise das propostas de locação de imóveis e na adequação dos edifícios utilizados há mais tempo. Os gestores salientaram que a DPU tem como meta a transferência de suas unidades de atendimento para imóveis de propriedade da União, que deverão receber as obras para implantação de recursos de acessibilidade, à medida que forem recebidos. Em relação ao que está sendo recomendado, os gestores informaram que promoverão diagnóstico para avaliar as condições de acessibilidade e adotarão as medidas possíveis para implementá-las, especialmente em relação às unidades que prestam atendimento ao público.

134. Os gestores dos Correios, por sua vez, afirmaram terem identificado que o relatório reflete a atual situação de infraestrutura da Empresa no que diz respeito às condições de acessibilidade nas unidades de atendimento. Além disso, informaram que as instalações contempladas nas obras programadas nos Planos de Obras atendem às disposições do Decreto 5.296/2004.

135. Os gestores do INSS realizaram alguns esclarecimentos. Discorreram sobre o Sistema Supervisão, que se constitui em uma ferramenta para aferir a qualidade do atendimento e que auxilia na identificação fatores que prejudicam o atendimento, inclusive os relativos à acessibilidade das pessoas com deficiência. Informaram, ainda, as mudanças ocorridas no planejamento das capacitações em Libras. Por fim, esclareceram que a Carta de Serviço ao Cidadão do Instituto está sendo reestruturada e que a questão da acessibilidade aos serviços será contemplada.

136. Os gestores da Receita Federal informaram que aquela Secretaria não tem considerações a fazer em relação às constatações apresentadas no relatório, nem em relação à proposta de deliberação a ser dirigida àquela instituição.

137. No mesmo sentido, os gestores do Ministério do Trabalho não apresentaram qualquer reparo, esclarecimento ou sugestão ao texto do relatório preliminar.

## 6. CONCLUSÃO

138. A legislação brasileira sobre acessibilidade é ampla, articulada e suficientemente detalhada. Conforme demonstrado na seção 2.3 do presente relatório, a preocupação com o tema está solidamente amparada em normas constitucionais, legais e infralegais. Portanto, em nosso País, não faltam aos gestores públicos normas, orientações e parâmetros que possam auxiliá-los no balizamento das ações necessárias que deverão adotar para ofertar serviços acessíveis a toda a população, incluídas as pessoas com deficiência.

139. Entretanto, passados anos da edição das normas sobre o tema e esgotados os prazos inicialmente estabelecidos para a adequada compatibilização dos espaços de atendimento e dos serviços às necessidades das pessoas com deficiência, o que se observa é que ainda há muito a fazer para se conseguir assegurar o mínimo de acessibilidade necessária.

140. O exame da acessibilidade nos órgãos e entidades selecionados para o desenvolvimento da análise mostra diferentes graus de evolução das estruturas de atendimento em termos da satisfação da legislação no que tange ao tema. Entretanto, a insuficiência, em maior ou menor grau, é comum a todos os órgãos.

141. Podem ser destacados fatores mais críticos, como os referentes à sinalização para deficientes visuais ou físicos, como a existência de mapas táteis ou de pisos táteis direcionais. Nesses dois quesitos, todos os órgãos pesquisados apresentam carências. Alguns, segundo os números da pesquisa, ofertam os dispositivos em menos de 2% das unidades de atendimento e nenhum supre o que é demandado em mais de 60% das suas dependências.

142. Pode-se destacar, ainda, a carência observada na disponibilização de material de divulgação em braile e em fonte ampliada, muito importante para possibilitar o acesso dos deficientes visuais aos serviços ofertados. Em média, materiais em braile não estão disponíveis em cerca de 90% das unidades de atendimento pesquisadas, enquanto o material em fonte ampliada está ausente em, aproximadamente, 80% dessas unidades.

143. Os deficientes auditivos também encontram muitas dificuldades para acessar os serviços com autonomia. Com exceção da Caixa, que apresenta um bom número de empregados habilitados para prestar atendimento em Libras, os demais órgãos pesquisados ofertam esse tipo de atendimento em poucas unidades e nenhum em mais de 22% delas.

144. O quadro encontrado, em última instância, revela que, não obstante o robusto arcabouço legal criado com o intuito de proteger os direitos das pessoas com deficiência, os órgãos públicos, em geral, não conseguem colocar à disposição dos cidadãos um ambiente de atendimento que satisfaça os critérios mínimos de acessibilidade requeridos. Isso denota a falta de efetiva priorização e de uma adequada ação coordenada de governo em busca da superação das lacunas existentes. De maneira geral, não existem indicadores, metas ou objetivos definidos para os órgãos da administração pública federal em relação a esse assunto. No mesmo sentido, também não há previsão de sanção àqueles órgãos que não estão atendendo ao que preconiza a legislação.

145. É importante considerar que a adequação das unidades de atendimento para satisfazerem os requisitos de acessibilidade, além de ser um imperativo por força legal, também representa a busca por um tratamento equitativo a um significativo contingente de brasileiros. Os dados sobre acessibilidade do Censo de 2010 evidenciam que são mais do que 45 milhões de brasileiros com alguma deficiência, necessitando de ambientes acessíveis. Esses números mostram que criar ambientes acessíveis para atender pessoas com deficiência não é gastar recursos criando espaços e dispositivos ociosos de forma ineficiente para beneficiar um pequeno contingente de pessoas. Fica evidente que as pessoas com deficiência e com dificuldade de locomoção representam boa parcela da população brasileira. Se a sua presença não é maior no dia a dia das comunidades, isso decorre da precariedade do quadro de acessibilidade existente, que dificulta sensivelmente a participação dessas pessoas da convivência social com autonomia.

146. Diante dessa realidade, entendeu-se que somente uma ação planejada e coordenada liderada pelos órgãos governamentais com maiores responsabilidades em relação ao tema poderá, efetivamente, gerar alguma mudança positiva no quadro observado para o futuro. Em razão disso, são apresentadas as propostas de encaminhamento que constam da seção a seguir.

147. Espera-se que a adoção dessas medidas possa, efetivamente, significar um passo fundamental com o objetivo de transformar os prédios públicos federais em espaços plenamente acessíveis às pessoas com deficiência, conforme preconiza a legislação brasileira.

## 7. PROPOSTA DE ENCAMINHAMENTO

148. Ante o exposto, submete-se o presente relatório à consideração superior, para posterior encaminhamento ao gabinete da Exma. Sra. Ministra-Relatora Ana Arraes, com as propostas que se seguem:

I) com base no art. 250, inciso III do Regimento Interno do TCU, recomendar à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República que:

a) elabore um plano de abrangência nacional com o objetivo de dotar os órgãos e entidades públicas federais de plena acessibilidade às suas dependências e aos serviços ofertados, que deverá contemplar:

a.1) a realização de um levantamento com o objetivo de produzir um diagnóstico sobre as condições atuais dos requisitos básicos de acessibilidade do conjunto de órgãos públicos federais, que considere a quantidade de servidores habilitados em Libras e a cobertura de atendimento nessa linguagem nas unidades que prestam atendimento ao público;

a.2) a programação de formação de instrutores de Libras, visando ao incremento no número de treinamentos ofertados pelos órgãos públicos federais;

a.3) a definição de metas progressivas para sanar as carências de acessibilidade existentes;

a.4) a divulgação na Internet das condições de acessibilidade para o conjunto dos órgãos públicos federais;

b) elabore material de divulgação a respeito das atribuições das prefeituras municipais no que diz respeito à verificação dos requisitos de acessibilidade, quando da emissão de habite-se e alvará de funcionamento;

c) institua o Selo Nacional de Acessibilidade previsto no Decreto 5.296/2004;

II) recomendar à Secretaria de Patrimônio da União (SPU), com fulcro no art. 250, inciso III do Regimento Interno do Tribunal, que:

a) desenvolva estratégia que lhe possibilite cadastrar e manter atualizados os dados sobre as condições básicas de acessibilidade em banco de dados sobre os imóveis da União;

b) elabore um manual de instruções para orientar os gestores dos órgãos públicos federais a respeito dos procedimentos cabíveis para a realização de obras e instalações com o objetivo de dotar os ambientes de plena acessibilidade, quando estiverem envolvidos imóveis de terceiros;

III) recomendar, com base no art. 250, inciso III do Regimento Interno, à Secretaria de Gestão Pública (Segep) que considere a questão da acessibilidade nas suas ações de promoção da melhoria de atendimento ao público, inclusive por meio do incentivo para a inclusão desse tema nas Cartas de Serviços ao Cidadão;

IV) com fulcro no Regimento Interno, art. 250, inciso III, recomendar à Caixa Econômica Federal, à Receita Federal do Brasil, à Defensoria Pública da União (DPU), aos Correios, e ao Instituto Nacional do Seguro Social (INSS) e ao Ministério do Trabalho e Emprego (MTE) que definam um plano interno com o objetivo de sanar os problemas de acessibilidade em suas unidades de atendimento identificados na presente auditoria;

V) com base no art. 43, inciso I da Lei 8.443/1992 e no art. 250, inciso II do Regimento Interno do TCU, determinar à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e à Secretaria de Patrimônio da União que remetam ao Tribunal, no prazo de 90 dias, plano de ação contendo o cronograma para a adoção das medidas necessárias à solução dos problemas apontados nesse relatório de auditoria.

VI) encaminhar cópia do Acórdão que vier a ser adotado pelo Tribunal, bem como do Relatório e do Voto que o fundamentarem, assim como do inteiro teor do presente relatório para os seguintes destinatários:

- a) Ministro de Estado do Planejamento Orçamento e Gestão;
- b) Ministro de Estado do Trabalho e Emprego
- c) Ministra-Chefe da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República;
- d) Presidente da Caixa Econômica Federal;
- e) Secretário-Geral da Receita Federal do Brasil;
- f) Defensor Público-Geral Federal;
- g) Presidente dos Correios;
- h) Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS);
- i) Presidente da Associação Nacional do Ministério Público de Contas (Ampcon);

VII) dar ciência do Acórdão que vier a ser adotado pelo Tribunal, bem como do Relatório e do Voto que o fundamentarem, e do inteiro teor do presente relatório ao Procurador do Ministério Público junto ao TCU, Dr. Sérgio Ricardo Caribé, representante do projeto “Ministério Público de Contas pela Acessibilidade Total”;

VIII) restituir os autos à Seprog para a programação do monitoramento da implementação das deliberações do Acórdão que vier ser proferido neste processo;

IX) arquivar os autos.

Brasília/DF, em 06 de agosto de 2012.

Ana Maria Barbosa de Araújo França  
A UFC - Matrícula 8655-0

Clayton Arruda de Vasconcelos  
A UFC - Matrícula 6595-5

Diógenes Corrêa Vieira Faria  
A UFC - Matrícula 5867-0

Fábio Mafra  
A UFC - Matrícula 5081-4

## APÊNDICE A – DETALHAMENTO DOS MÉTODOS UTILIZADOS

1. Durante a fase de planejamento da auditoria, foram realizadas pesquisas bibliográficas e entrevistas com gestores da Secretaria de Patrimônio da União (SPU), Secretaria de Gestão Pública (Segep) e Secretaria de Logística e Tecnologia da Informação (SLTI), do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão; com gestores da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SNPD), da Secretaria de Direitos Humanos (SDH), da Presidência da República; com gestores do Instituto Nacional do Seguro Social (INSS); com representantes da Associação Brasileira de Deficientes Visuais (ABDV), da Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal (Apada/DF), da Associação dos Portadores de Deficiência do Distrito Federal (APDDF) e da Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais do Distrito Federal (Apae/DF).

2. Além disso, como forma de aprofundar os conhecimentos sobre o tema objeto de estudo e com o objetivo de levantar os principais problemas que poderiam requerer maior atenção da equipe de auditoria, foram desenvolvidas as seguintes técnicas de diagnóstico de auditoria:

a) Diagrama de Ishikawa, que permitiu visualizar o conjunto de causas que concorrem para dificultar a acessibilidade aos serviços ofertados pelos órgãos públicos federais (Apêndice D);

b) Análise SWOT, na qual foram levantadas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças associadas ao gerenciamento dos problemas de acessibilidade por parte do Governo Brasileiro;

c) Diagrama de Verificação de Riscos, no qual foram avaliados os riscos que afetam o objetivo de ofertar às pessoas com deficiência acessibilidade com autonomia, considerando sua probabilidade de ocorrência e impacto.

3. Os procedimentos definidos para a investigação das questões de auditoria foram organizados em uma Matriz de Planejamento, a qual foi apresentada e discutida em um painel de referência realizado no dia 2/2/2011. O painel contou com a participação de procurador do Ministério Público junto ao TCU; da procuradora-geral do Ministério Público de Contas do Tribunal de Contas de Goiás, acompanhados de assessores; além de representante do Gabinete da Ministra Ana Arraes, relatora do processo; de gestor da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República; de consultora do Senado Federal; de representantes de associações de apoio a pessoas com deficiência; bem como de auditores da Secretaria de Fiscalização de Obras 1 (Secob 1) e da Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo (Seprog).

4. Para possibilitar a coleta das informações sobre o quadro atual da acessibilidade nos órgãos da Administração Pública Federal, de forma a viabilizar a obtenção das respostas às questões de auditoria formuladas, optou-se por definir como principal estratégia metodológica a realização de pesquisa com gestores unidades da Administração que prestam atendimento aos cidadãos.

5. Dados os prazos definidos para se realizar a fiscalização, observou-se que, não seria possível realizar um levantamento que abrangesse todo o universo de unidades que integram a Administração Pública Federal. Em razão disso, decidiu-se restringir a pesquisa a um grupo limitado de seis órgãos públicos, que lidam com alta demanda de serviços por parte da sociedade.

6. Os seis órgãos ou entidades federais selecionadas foram a Empresa de Correios e Telégrafos (Correios), a Caixa Econômica Federal (Caixa), o Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), o Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), a Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRFB) e a Defensoria Pública da União (DPU). O critério de seleção buscou contemplar os órgãos e entidades que possuem a maior quantidade de unidades que prestam atendimento ao público e nas quais há o maior afluxo de cidadãos na busca de “atendimento de balcão”. Juntos, os órgãos e as entidades selecionadas somam 11.069 unidades onde há atendimento ao cidadão.

7. Como as normas sobre a acessibilidade envolvem uma extensa e detalhada lista de itens, entendeu-se que a pesquisa deveria priorizar aqueles mais diretamente relacionados ao escopo do trabalho. Em razão disso, os questionários de pesquisa foram elaborados considerando os seguintes aspectos: sinalização; sanitários acessíveis; mobiliário; circulação no interior das unidades de atendimento; presença de rampas, escadas e elevadores; circulação no entorno das unidades de atendimento; disponibilização de atendimento em Libras; material de divulgação em braille e em fonte ampliada; e fornecimento de formulários em fonte ampliada.

8. Os questionários da pesquisa foram validados em teste piloto, realizado entre os dias 8 e 12/3/2012. Foram visitadas as agências do INSS situadas no município de Valparaíso de Goiás (GO) e da cidade do Gama (DF); a unidade da Receita Federal em Taguatinga (DF); as agências dos Correios localizadas no Centro de Taguatinga e na Asa Sul (DF); uma agência da Caixa na cidade do Paranoá (DF); além das dependências do MTE localizadas na Cidade do Gama e na Asa Norte (DF).

9. Para as organizações que possuem um grande número de agências, como a Caixa, os Correios e o INSS, as unidades pesquisadas foram escolhidas por meio da seleção de uma amostra aleatória simples. Para os demais órgãos realizou-se um censo. A Tabela 4, a seguir, demonstra o universo de unidades de atendimento, o número de unidades selecionado e a quantidade e taxa de respostas obtidas.



Órgão/entidade	Universo de unidades de atendimento	Quantidade de questionários enviados	Quantidade de questionários respondidos	Taxa de resposta
Correios	6.325	932	539	57,83%
Caixa	2.323	828	499	60,27%
INSS	1.258	720	366	50,83%
Ministério do Trabalho e Emprego	565	5311	197	37,10%
Receita Federal	541	541	362	66,91%
Defensoria Pública da União	57	57	44	77,19%
<b>TOTAL</b>	<b>11.069</b>	<b>3.609</b>	<b>2.007</b>	<b>55,61%</b>

Fonte: Elaboração própria.

Notas: I - O universo de unidades pesquisado para o Ministério do Trabalho e Emprego ficou limitado, na prática, a 531 unidades, em função de que aquele órgão não pôde disponibilizar os correios eletrônicos de 34 gestores de unidades.

**Tabela 4**

Universo de unidades de atendimento, questionários enviados e taxa de resposta

10. Com objetivo de permitir a obtenção de um indicador sintético para cada quesito investigado, os resultados obtidos para cada um dos órgãos e entidades incluídos na pesquisa também foram consolidados, ponderados pelo universo de unidades de atendimento de cada um.

11. As taxas de resposta obtidas para o MTE e para a DPU não foram suficientes para permitir a generalização dos resultados para todo o universo de suas unidades, o que se constitui em uma limitação para a interpretação dos resultados da pesquisa para esses órgãos especificamente e para os resultados consolidados. A quantidade de questionários respondidos para os demais órgãos e entidades é suficiente para perfazer uma amostra com significância estatística, considerando uma margem de erro de 5 pontos percentuais e nível de confiança de 95%<sup>vii</sup>.

12. Como forma de levantar informações sobre as dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência, também foi realizada pesquisa com envio de questionários por correio eletrônico para associações de apoio a pessoas com deficiência. Em função da inexistência de um cadastro completo com a listagem dessas entidades, ficou inviabilizada a seleção de elementos para a pesquisa de forma a se obter uma amostra probabilística. Ao todo foram enviados 368 questionários. Com o objetivo de possibilitar o incremento da taxa de resposta, essa pesquisa também foi aplicada por meio telefônico. Ao todo foram obtidas 45 respostas.

13. A investigação das questões de auditoria foi complementada pela realização de entrevistas com gestores dos órgãos e entidades selecionados para pesquisa e da SNPD, além de requisição de informações, associada a pesquisa documental. Adicionalmente, foram realizadas análises nos dados Censo da Educação Superior e da Educação Básica que dizem respeito à acessibilidade.

## APENDICE B - QUESTIONÁRIOS UTILIZADOS

Pesquisa sobre a acessibilidade de pessoas com deficiência aos prédios e serviços públicos

Questionário para gestores das unidades de atendimento

### IDENTIFICAÇÃO

Entidade:	<input type="text"/>
Unidade:	<input type="text"/>
Nome:	<input type="text"/>
Cargo:	<input type="text"/>

### QUESTIONÁRIO

Responda as questões abaixo considerando a acessibilidade de pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida à área de atendimento ao público e aos serviços ofertados de forma presencial em sua unidade de atendimento:

Circulação	Sim	Não	Não sei / não se aplica
1. A circulação é acessível desde a rua até o local de atendimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Os equipamentos urbanos presentes no entorno possibilitam a acessibilidade das pessoas com deficiência até a sua unidade de atendimento?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Os corredores utilizados pelos usuários dos serviços possuem largura mínima de 1,50m?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. As maçanetas das portas utilizadas pelos usuários dos serviços são do tipo alavanca?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. O vão livre das portas utilizadas pelos usuários dos serviços permite a circulação de uma pessoa em cadeira de rodas (largura mínima livre de 0,80m)?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rampas, Escadas e elevadores	Sim	Não	Não sei / não se aplica
6. Os usuários dos serviços são atendidos em mais de um pavimento/andar?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
7. Há rampa, elevador, ou outro equipamento eletromecânico ligando os pavimentos utilizados pelos usuários dos serviços ou vencendo desníveis menores?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
8. As rampas possuem largura mínima de 1,20m?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9. A inclinação das rampas permite a circulação de uma pessoa em cadeira de rodas sem que seja necessária a ajuda de outra pessoa	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
10. As rampas contêm avarias (buracos, rachaduras, ondulações) que estejam dificultando ou impedindo a circulação?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11. A porta do elevador permite o acesso de uma pessoa em cadeira de rodas (largura mínima livre de 0,80 m)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
12. O interior do elevador tem dimensões que permitem a acomodação de uma pessoa em cadeira de rodas (dimensões mínimas 1,25m de profundidade e 1,0m de largura)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
13. No interior do elevador existe identificação do pavimento, em braille?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
14. Há um corrimão fixado nos painéis laterais e de fundos da cabine do elevador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
15. Há indicação sonora informando em que andar o elevador parou e a direção do movimento (se esta subindo ou descendo)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
16. Há corrimãos em ambos os lados das escadas utilizadas pelos usuários dos serviços?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sinalização	Sim	Não	Não sei / não se aplica
17. Há mapa tátil na entrada da área de atendimento, disposto em superfície inclinada e posicionado em altura acessível a um cadeirante? (Mapa tátil: mapa em alto relevo, com informações acessíveis para pessoas com deficiência visual).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
18. Há piso tátil de alerta próximo às escadas? (Piso tátil de alerta: piso constituído por pequenos círculos em alto relevo, destinados a servir de alerta para pessoas com deficiência visual)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
19. Há piso tátil de alerta próximo ao elevador?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
20. Há piso tátil direcional na entrada do edifício, indicando o caminho a ser percorrido? (Piso tátil direcional: piso constituído por pequenas faixas em alto relevo, para servirem de linha guia para pessoas com deficiência visual).	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
21. Há sinalização tátil, em Braille, informando o número do pavimento próximo às escadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
22. Há sinalização visual, em fonte ampliada, informando o número do pavimento próximo às escadas?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Mobiliário	Sim	Não	Não sei / não se aplica
23. Há mesas ou balcões de atendimento adequados para utilização por pessoa em cadeira de rodas (altura máxima de 0,90m e recuo na parte frontal para aproximação da cadeira de rodas)?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Sanitários	Sim	Não	Não sei / não se aplica
24. Há pelo menos um banheiro acessível, com seus equipamentos e acessórios distribuídos de maneira que possa ser utilizado por pessoa em cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
25. No banheiro acessível há barras de apoio na lateral e no fundo do vaso sanitário	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Condições da Unidade	Sim	Não	Não sei / não se aplica
26. A unidade está instalada em imóvel próprio?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
27. A unidade dispõe de alvará de funcionamento?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Acesso aos serviços	Sim	Não	Não sei / não se aplica
28. Há pelo menos um atendente com formação em Libras para atendimento a pessoas com deficiência auditiva?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
29. Os materiais de divulgação (folhetos, cartilhas, lista de documento, orientações gerais etc.) estão também disponíveis em braille para as pessoas com deficiência visual?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
30. Os materiais de divulgação (folhetos, cartilhas, lista de documento, orientações gerais etc.) estão também disponíveis em fonte ampliada para as pessoas com baixa visão?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
31. Há disponibilização de formulários de solicitação de serviços em fonte ampliada?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
32. No caso de utilização de painéis eletrônicos ou monitores de vídeo para indicação de senhas, há sistema sonoro informando o número chamado para orientação de pessoas com deficiência visual?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

## Fatores causais

33. Cite os fatores que, em sua opinião, têm dificultado a adequação de sua unidade para que possa ofertar plena acessibilidade para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida (pode assinalar mais de um item).

- falta de oferta dos treinamentos necessários
- carência de profissionais (engenheiros, arquitetos etc.)
- falta de alocação de verbas para a realização das obras ou adaptações necessárias
- desconhecimento das obras ou adaptações requeridas
- o edifício utilizado é tombado, o que dificulta a realização das obras ou adaptações necessárias
- o edifício utilizado é alugado, o que dificulta a realização das obras ou adaptações necessárias
- acentuado grau de exigências presentes nas normas sobre acessibilidade
- não há dificuldades
- não sei / não se aplica

Pesquisa sobre acessibilidade de pessoas com deficiência a entidades da  
Administração Pública Federal

Questionário para associações de apoio a pessoas com deficiência

## IDENTIFICAÇÃO

Nome da entidade:	<input type="text"/>
Responsável pelo preenchimento:	<input type="text"/>
Cargo/Função:	<input type="text"/>
Município - UF:	<input type="text"/>

## ORIENTAÇÕES

Responda as questões abaixo considerando as condições de acessibilidade em sua região.

## QUESTIONÁRIO

### Parte comum

1. Essa associação representa ou presta apoio ou auxílio a pessoas com que tipo de deficiência? (Pode assinalar mais de um item).

- deficiência física
- deficiência visual
- deficiência auditiva
- não representa ou presta apoio a pessoas com deficiência
- outras:
- não sei / não se aplica

2. Informe o número de pessoas com deficiência que essa associação apoia: (Se não tiver o número exato, pode ser aproximado).

3. A partir de sua experiência com as pessoas com deficiência e com seus familiares, avalie os itens a seguir em relação à sua região	Todos (as) estão adequados (as)	A maior parte está adequada	A menor parte está adequada	Todos (as) estão inadequados (as)	Não sei / não se aplica
Nível de adequação dos órgãos públicos federais para proporcionar acesso às suas dependências às pessoas com deficiência:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nível de adequação das formas de atendimento colocadas à disposição das pessoas com deficiência pelos órgãos públicos federais:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nível de adequação das ruas e calçadas para possibilitar a locomoção das pessoas com deficiência:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Nível de adequação dos meios de transporte colocados à disposição das pessoas com deficiência:	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Parte destinada às associações que prestam assistência a pessoas com deficiência física:

4. Assinale os fatores que mais têm prejudicado a acessibilidade das pessoas com deficiência física aos órgãos públicos federais e aos serviços por eles ofertados em sua região: (Pode assinalar mais de um item).

- ausência de rampa de acesso aos edifícios que prestam atendimento
- inclinação inadequada das rampas de acesso aos edifícios que prestam atendimento
- as rampas apresentam avarias (buracos, rachaduras, ondulações)
- inexistência de elevador ou outro equipamento ligando pavimentos
- elevadores inadequados às pessoas que utilizam cadeira de rodas
- altura inadequada de mesas e balcões destinados ao atendimento
- banheiros inadequados às pessoas que utilizam cadeira de rodas
- outros:
- não há dificuldades
- não sei / não se aplica

Parte destinada às associações que prestam assistência a pessoas com deficiência visual:

5. Assinale os fatores que mais têm prejudicado a acessibilidade das pessoas com deficiência visual aos órgãos públicos federais e aos serviços por eles ofertados em sua região: (Pode assinalar mais de um item).

- falta de material de divulgação em braille
- falta de material de divulgação em fonte ampliada
- falta de formulários em fonte ampliada
- falta de sistema sonoro informando as senhas chamadas
- falta de sistema sonoro indicando em que andar o elevador parou e se está subindo ou descendo



falta de indicação do pavimento em braile nos comandos dos elevadores

falta de mapa tátil na entrada dos edifícios

falta de piso tátil

outros:

não há dificuldades

não sei / não se aplica

Parte destinada às associações que prestam assistência a pessoas com deficiência auditiva:

6. Assinale os fatores que mais têm prejudicado a acessibilidade das pessoas com deficiência auditiva aos órgãos públicos federais e aos serviços por eles ofertados em sua região: (Pode assinalar mais de um item).

ausência de atendente treinado em libras

ausência de atendente treinado em leitura labial

falta de assistência para preencher formulários em português

outros:

não há dificuldades

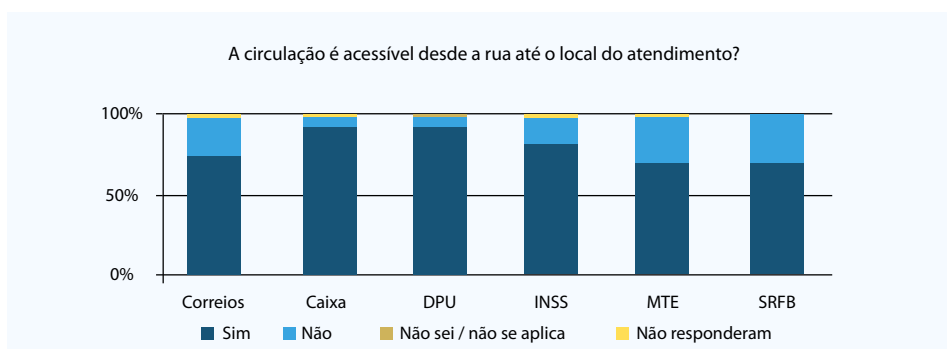
não sei / não se aplica

7. Em sua opinião, que medidas deveriam ser adotadas para melhorar a acessibilidade das pessoas com deficiência aos órgãos públicos federais e aos serviços por eles ofertados?

## APENDICE C - RESULTADOS DA PESQUISA ELETRÔNICA COM OS SEUS ÓRGÃOS SELECIONADOS

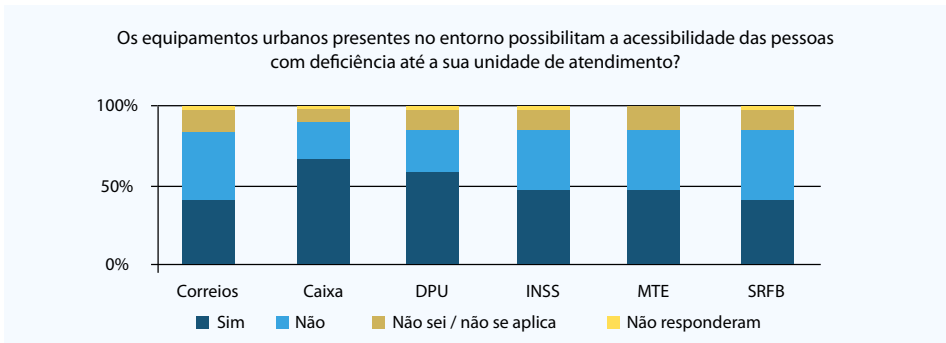
A circulação é acessível desde a rua até o local de atendimento?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	73,7%	23,2%	1,1%	2,0%	76,1%	23,9%
Caixa	92,2%	7,0%	0,4%	0,4%	92,9%	7,1%
DPU	81,8%	15,9%	2,3%	0,0%	83,7%	16,3%
INSS	82,0%	16,9%	0,5%	0,5%	82,9%	17,1%
MTE	70,6%	28,9%	0,0%	0,5%	70,9%	29,1%
SRFB	73,5%	26,5%	0,0%	0,0%	73,5%	26,5%
<b>Média ponderada</b>	<b>78,4%</b>	<b>19,5%</b>	<b>0,8%</b>	<b>1,3%</b>	<b>80,0%</b>	<b>20,0%</b>



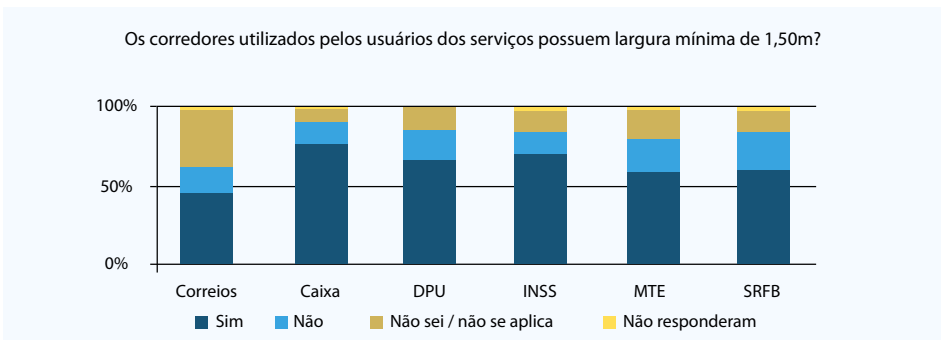
Os equipamentos urbanos presentes no entorno possibilitam a acessibilidade das pessoas com deficiência até a sua unidade de atendimento?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	56,0%	30,6%	11,1%	2,2%	64,7%	35,3%
Caixa	72,5%	19,8%	7,2%	0,4%	78,5%	21,5%
DPU	63,6%	25,0%	9,1%	2,3%	71,8%	28,2%
INSS	54,4%	33,6%	11,5%	0,5%	61,8%	38,2%
MTE	54,8%	36,5%	8,6%	0,0%	60,0%	40,0%
SRFB	51,7%	38,7%	9,4%	0,3%	57,2%	42,8%
<b>Média ponderada</b>	<b>59,1%</b>	<b>29,4%</b>	<b>10,1%</b>	<b>1,4%</b>	<b>66,7%</b>	<b>33,3%</b>



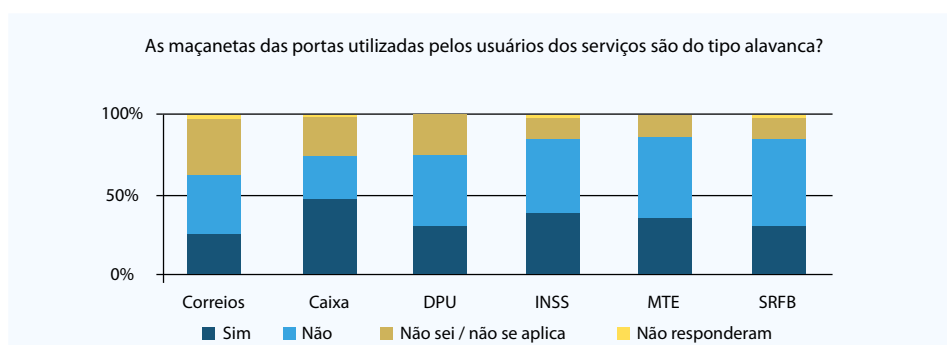
Os corredores utilizados pelos usuários dos serviços possuem largura mínima de 1,50m?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	58,3%	10,0%	29,3%	2,4%	85,3%	14,7%
Caixa	86,4%	7,2%	5,8%	0,6%	92,3%	7,7%
DPU	65,9%	15,9%	18,2%	0,0%	80,6%	19,4%
INSS	77,3%	12,3%	10,1%	0,3%	86,3%	13,7%
MTE	65,0%	22,8%	11,7%	0,5%	74,0%	26,0%
SRFB	65,5%	19,3%	14,9%	0,3%	77,2%	22,8%
<b>Média ponderada</b>	<b>67,1%</b>	<b>10,8%</b>	<b>20,5%</b>	<b>1,6%</b>	<b>85,9%</b>	<b>14,1%</b>



As maçanetas das portas utilizadas pelos usuários dos serviços são do tipo alavanca?

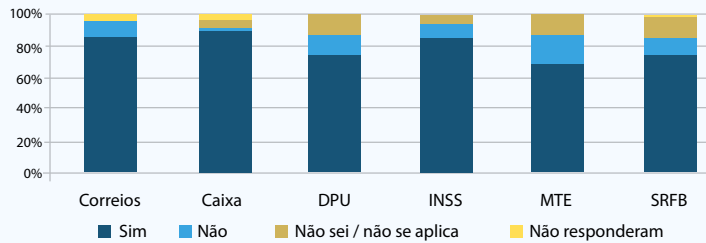
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	29,3%	35,8%	32,7%	2,2%	45,0%	55,0%
Caixa	55,7%	24,4%	19,2%	0,6%	69,5%	30,5%
DPU	34,1%	43,2%	22,7%	0,0%	44,1%	55,9%
INSS	45,6%	44,5%	9,3%	0,5%	50,6%	49,4%
MTE	33,5%	55,8%	10,7%	0,0%	37,5%	62,5%
SRFB	33,1%	47,8%	18,8%	0,3%	41,0%	59,0%
<b>Média ponderada</b>	<b>37,1%</b>	<b>36,1%</b>	<b>25,3%</b>	<b>1,5%</b>	<b>50,2%</b>	<b>49,8%</b>



O vão livre das portas utilizadas pelos usuários dos serviços permite a circulação de uma pessoa em cadeira de rodas (largura mínima livre de 0,80m)?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	85,7%	7,4%	4,5%	2,4%	92,0%	8,0%
Caixa	95,8%	2,4%	1,2%	0,6%	97,6%	2,4%
DPU	79,5%	11,4%	9,1%	0,0%	87,5%	12,5%
INSS	90,2%	8,5%	1,1%	0,3%	91,4%	8,6%
MTE	79,2%	16,8%	4,1%	0,0%	82,5%	17,5%
SRFB	85,4%	10,8%	3,3%	0,6%	88,8%	11,2%
<b>Média ponderada</b>	<b>88,0%</b>	<b>7,1%</b>	<b>3,3%</b>	<b>1,6%</b>	<b>92,5%</b>	<b>7,5%</b>

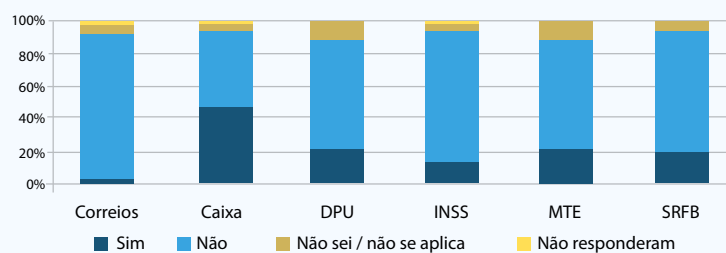
O vão livre das portas utilizadas pelos usuários dos serviços permite a circulação de uma pessoa em cadeira de rodas (largura mínima de 0,80m)?



Os usuários dos serviços são atendidos em mais de um pavimento/andar?

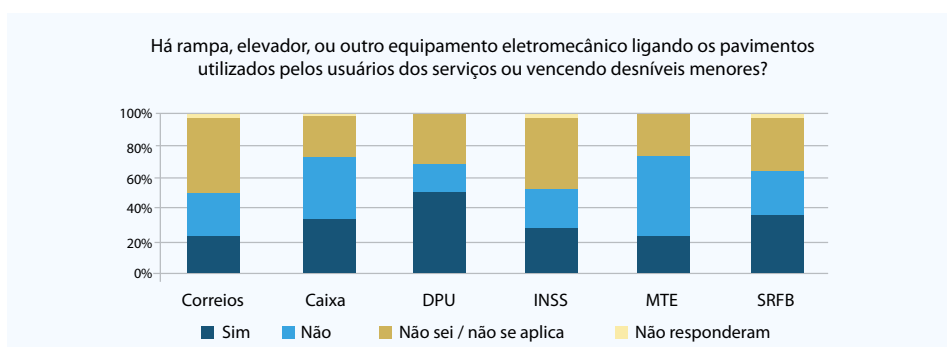
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	2,6%	77,4%	18,4%	1,7%	3,2%	96,8%
Caixa	48,9%	46,1%	4,6%	0,4%	51,5%	48,5%
DPU	29,5%	59,1%	11,4%	0,0%	33,3%	66,7%
INSS	12,0%	84,7%	2,7%	0,5%	12,4%	87,6%
MTE	34,0%	61,4%	4,6%	0,0%	35,6%	64,4%
SRFB	21,0%	74,6%	4,4%	0,0%	22,0%	78,0%
<b>Média ponderada</b>	<b>16,0%</b>	<b>70,6%</b>	<b>12,3%</b>	<b>1,1%</b>	<b>17,1%</b>	<b>82,9%</b>

Os usuários dos serviços são atendidos em mais de um pavimento/andar?



Há rampa, elevador, ou outro equipamento eletromecânico ligando os pavimentos utilizados pelos usuários dos serviços ou vencendo desníveis menores?

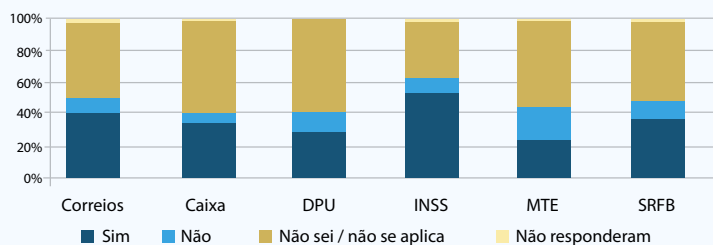
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	24,9%	22,4%	50,6%	2,0%	52,5%	47,5%
Caixa	35,3%	32,7%	31,3%	0,8%	51,9%	48,1%
DPU	54,5%	15,9%	29,5%	0,0%	77,4%	22,6%
INSS	36,1%	21,0%	42,6%	0,3%	63,2%	36,8%
MTE	33,0%	45,2%	21,8%	0,0%	42,2%	57,8%
SRFB	40,6%	22,1%	36,7%	0,6%	64,8%	35,2%
<b>Média ponderada</b>	<b>29,7%</b>	<b>25,5%</b>	<b>43,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>53,8%</b>	<b>46,2%</b>



As rampas possuem largura mínima de 1,20m?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	47,5%	6,9%	43,2%	2,4%	87,4%	12,6%
Caixa	42,3%	3,6%	53,5%	0,6%	92,1%	7,9%
DPU	36,4%	11,4%	52,3%	0,0%	76,2%	23,8%
INSS	51,6%	6,6%	41,5%	0,3%	88,7%	11,3%
MTE	34,5%	17,8%	47,2%	0,5%	66,0%	34,0%
SRFB	39,2%	9,9%	49,4%	1,4%	79,8%	20,2%
<b>Média ponderada</b>	<b>45,7%</b>	<b>6,9%</b>	<b>45,7%</b>	<b>1,6%</b>	<b>87,0%</b>	<b>13,0%</b>

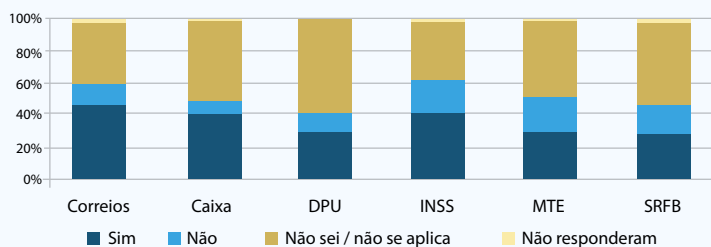
As rampas possuem largura mínima de 1,20m?



A inclinação das rampas permite a circulação de uma pessoa em cadeira de rodas sem que seja necessária a ajuda de outra pessoa?

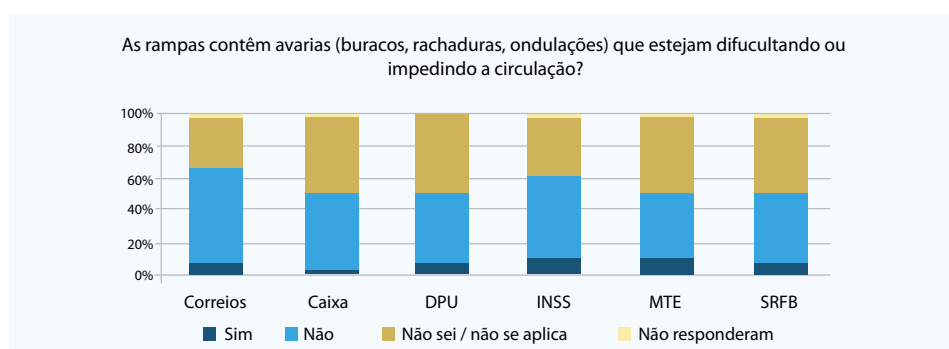
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	47,5%	10,9%	39,7%	1,9%	81,3%	18,7%
Caixa	43,7%	3,6%	52,1%	0,6%	92,4%	7,6%
DPU	34,1%	11,4%	54,5%	0,0%	75,0%	25,0%
INSS	43,2%	15,0%	41,3%	0,5%	74,2%	25,8%
MTE	33,5%	19,3%	46,7%	0,5%	63,5%	36,5%
SRFB	34,0%	14,6%	50,6%	0,8%	69,9%	30,1%
<b>Média ponderada</b>	<b>44,8%</b>	<b>10,5%</b>	<b>43,4%</b>	<b>1,3%</b>	<b>81,3%</b>	<b>18,7%</b>

A inclinação das rampas permite a circulação de uma pessoa em cadeira de rodas sem que seja necessária a ajuda de outra pessoa?



As rampas contêm avarias (buracos, rachaduras, ondulações) que estejam dificultando ou impedindo a circulação?

	Todas as categorias de respostas.				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	6,5%	51,6%	39,9%	2,0%	11,2%	88,8%
Caixa	2,4%	45,3%	51,7%	0,6%	5,0%	95,0%
DPU	4,5%	45,5%	50,0%	0,0%	9,1%	90,9%
INSS	7,7%	53,3%	38,5%	0,5%	12,6%	87,4%
MTE	9,6%	39,1%	50,3%	1,0%	19,8%	80,2%
SRFB	6,9%	44,8%	47,5%	0,8%	13,4%	86,6%
<b>Média ponderada</b>	<b>5,9%</b>	<b>49,4%</b>	<b>43,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>10,6%</b>	<b>89,4%</b>

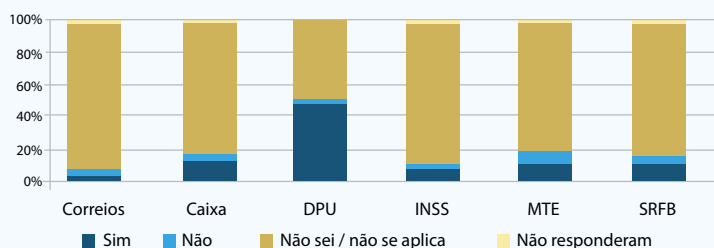


A porta do elevador permite o acesso de uma pessoa em cadeira de rodas (largura mínima livre de 0,80 m)

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	2,6%	2,6%	92,9%	1,9%	50,0%	50,0%
Caixa	21,8%	1,4%	76,2%	0,6%	94,0%	6,0%
DPU	45,5%	2,3%	52,3%	0,0%	95,2%	4,8%
INSS	8,2%	1,9%	88,8%	1,1%	81,1%	18,9%
MTE	12,7%	8,1%	77,2%	2,0%	61,0%	39,0%
SRFB	16,9%	1,9%	80,7%	0,6%	89,7%	10,3%
<b>Média ponderada</b>	<b>8,7%</b>	<b>2,5%</b>	<b>87,3%</b>	<b>1,4%</b>	<b>65,5%</b>	<b>34,5%</b>



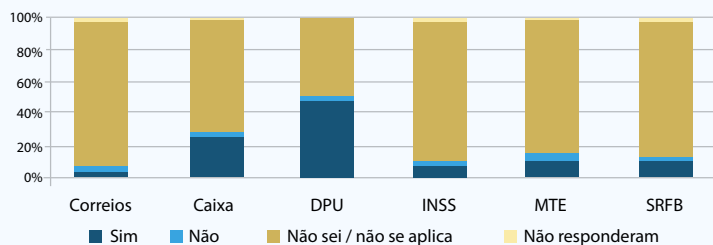
A porta do elevador permite o acesso de uma pessoa em cadeira de rodas (largura mínima livre de 0,80m)?



O interior do elevador tem dimensões que permitem a acomodação de uma pessoa em cadeira de rodas (dimensões mínimas 1,25m de profundidade e 1,0m de largura)?

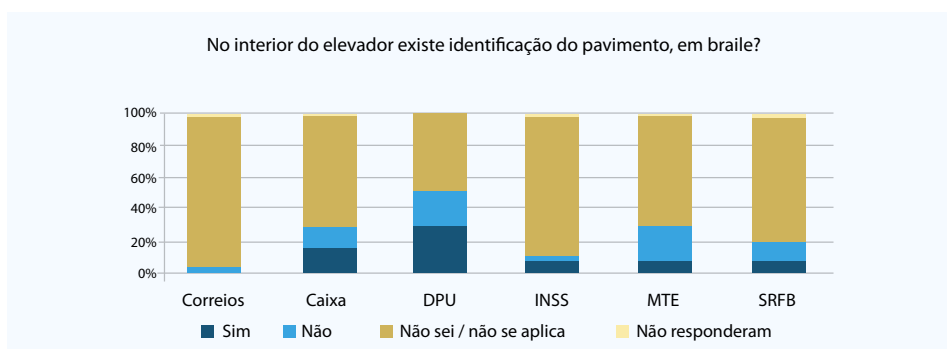
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	1,7%	2,2%	94,4%	1,7%	42,9%	57,1%
Caixa	21,6%	1,6%	75,8%	1,0%	93,1%	6,9%
DPU	45,5%	2,3%	52,3%	0,0%	95,2%	4,8%
INSS	7,1%	1,4%	91,0%	0,5%	83,9%	16,1%
MTE	11,2%	8,6%	77,7%	2,5%	56,4%	43,6%
SRFB	16,0%	2,5%	80,9%	0,6%	86,6%	13,4%
<b>Média ponderada</b>	<b>7,9%</b>	<b>2,3%</b>	<b>88,4%</b>	<b>1,4%</b>	<b>61,2%</b>	<b>38,8%</b>

O interior do elevador tem dimensões que permitem a acomodação de uma pessoa em cadeira de rodas (dimensões mínimas 1,25m de profundidade e 1m de largura)?



No interior do elevador existe identificação do pavimento, em braile?

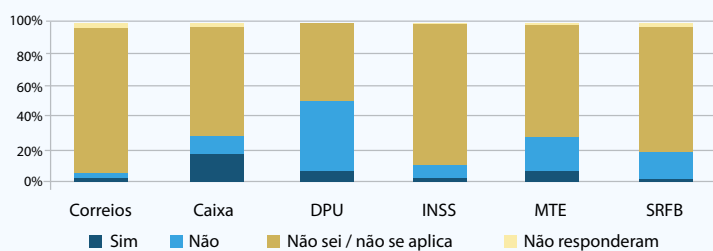
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	0,4%	2,8%	94,8%	2,0%	11,8%	88,2%
Caixa	13,6%	7,8%	78,0%	0,6%	63,6%	36,4%
DPU	25,0%	22,7%	52,3%	0,0%	52,4%	47,6%
INSS	2,7%	5,7%	91,0%	0,5%	32,3%	67,7%
MTE	4,6%	16,2%	77,7%	1,5%	22,0%	78,0%
SRFB	6,4%	9,7%	82,9%	1,1%	39,7%	60,3%
<b>Média ponderada</b>	<b>4,1%</b>	<b>5,3%</b>	<b>89,2%</b>	<b>1,5%</b>	<b>27,1%</b>	<b>72,9%</b>



Há um corrimão fixado nos painéis laterais e de fundos da cabine do elevador?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	0,9%	2,4%	93,9%	2,8%	27,8%	72,2%
Caixa	16,6%	6,4%	76,4%	0,6%	72,2%	27,8%
DPU	9,1%	38,6%	52,3%	0,0%	19,0%	81,0%
INSS	2,7%	6,0%	91,0%	0,3%	31,3%	68,8%
MTE	6,6%	14,7%	77,7%	1,0%	31,0%	69,0%
SRFB	3,3%	13,5%	82,6%	0,6%	19,7%	80,3%
<b>Média ponderada</b>	<b>4,9%</b>	<b>5,0%</b>	<b>88,3%</b>	<b>1,8%</b>	<b>37,2%</b>	<b>62,8%</b>

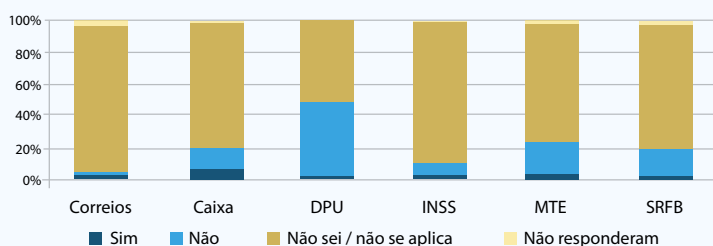
Há um corrimão fixado nos painéis laterais e de fundos da cabine do elevador?



Há indicação sonora informando em que andar o elevador parou e a direção do movimento (se esta subindo ou descendo)?

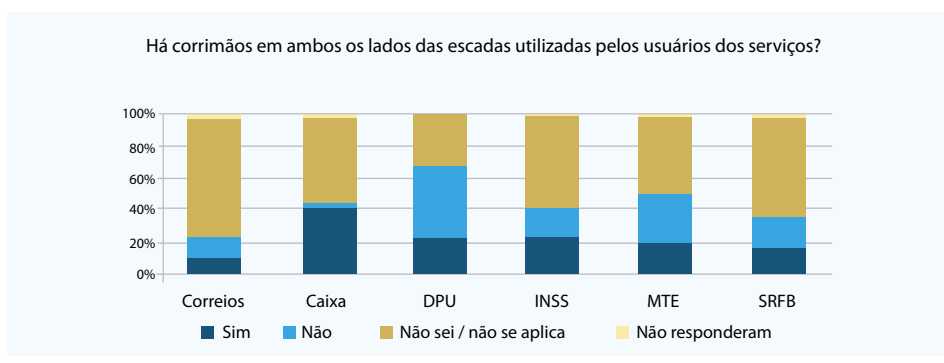
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	0,6%	2,8%	94,1%	2,6%	16,7%	83,3%
Caixa	6,0%	13,6%	79,6%	0,8%	30,6%	69,4%
DPU	2,3%	47,7%	50,0%	0,0%	4,5%	95,5%
INSS	2,5%	6,0%	91,0%	0,5%	29,0%	71,0%
MTE	3,0%	17,8%	78,2%	1,0%	14,6%	85,4%
SRFB	4,1%	14,1%	80,9%	0,8%	22,7%	77,3%
<b>Média ponderada</b>	<b>2,2%</b>	<b>7,0%</b>	<b>89,0%</b>	<b>1,8%</b>	<b>21,1%</b>	<b>78,9%</b>

Há indicação sonora informando em que andar o elevador parou e a direção do movimento (se está subindo ou descendo)?



Há corrimãos em ambos os lados das escadas utilizadas pelos usuários dos serviços?

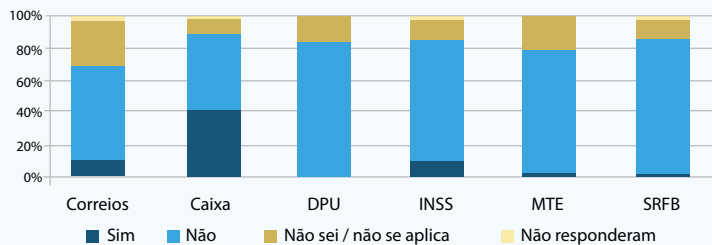
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	10,2%	10,8%	76,8%	2,2%	48,7%	51,3%
Caixa	52,1%	4,0%	43,1%	0,8%	92,9%	7,1%
DPU	29,5%	43,2%	27,3%	0,0%	40,6%	59,4%
INSS	21,9%	14,5%	62,6%	1,1%	60,2%	39,8%
MTE	22,3%	31,0%	45,7%	1,0%	41,9%	58,1%
SRFB	18,0%	18,8%	61,9%	1,4%	48,9%	51,1%
<b>Média ponderada</b>	<b>21,4%</b>	<b>11,4%</b>	<b>65,5%</b>	<b>1,7%</b>	<b>58,9%</b>	<b>41,1%</b>



Há mapa tátil na entrada da área de atendimento, disposto em superfície inclinada e posicionado em altura acessível a um cadeirante?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	7,4%	72,2%	18,4%	2,0%	9,3%	90,7%
Caixa	52,5%	42,5%	4,4%	0,6%	55,3%	44,7%
DPU	0,0%	93,2%	6,8%	0,0%	0,0%	100,0%
INSS	14,2%	79,8%	5,5%	0,5%	15,1%	84,9%
MTE	1,0%	86,3%	12,7%	0,0%	1,2%	98,8%
SRFB	0,8%	90,1%	8,8%	0,3%	0,9%	99,1%
<b>Média ponderada</b>	<b>17,0%</b>	<b>68,5%</b>	<b>13,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>18,7%</b>	<b>81,3%</b>

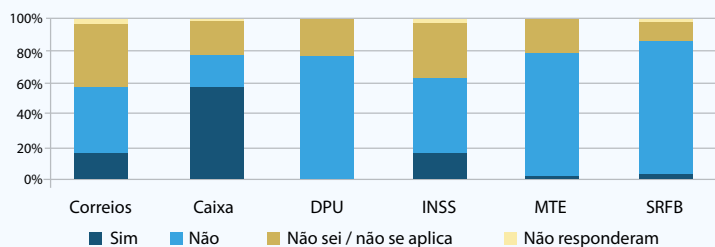
Há mapa tátil na entrada da área de atendimento, disposto em superfície inclinada e posicionado em altura acessível a um cadeirante?



Há piso tátil de alerta próximo às escadas?

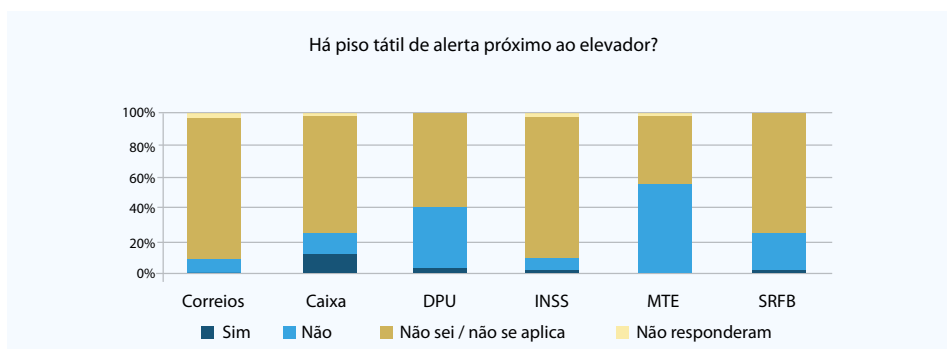
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	14,1%	42,7%	41,4%	1,9%	24,8%	75,2%
Caixa	58,5%	19,6%	20,6%	1,2%	74,9%	25,1%
DPU	0,0%	81,8%	18,2%	0,0%	0,0%	100,0%
INSS	19,4%	45,6%	34,7%	0,3%	29,8%	70,2%
MTE	1,0%	73,1%	25,9%	0,0%	1,4%	98,6%
SRFB	3,3%	64,4%	32,0%	0,3%	4,9%	95,1%
<b>Média ponderada</b>	<b>22,8%</b>	<b>41,0%</b>	<b>34,9%</b>	<b>1,4%</b>	<b>33,6%</b>	<b>66,4%</b>

Há piso tátil de alerta próximo às escadas?



### Há piso tátil de alerta próximo ao elevador?

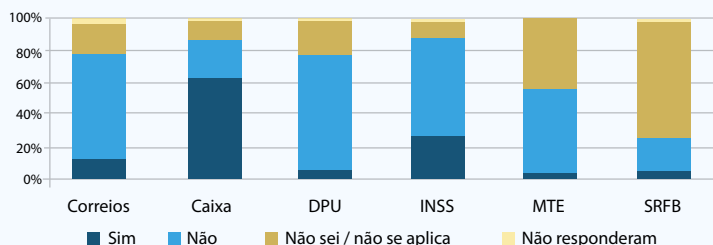
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	0,2%	9,3%	88,5%	2,0%	2,0%	98,0%
Caixa	17,2%	10,8%	70,7%	1,2%	61,4%	38,6%
DPU	2,3%	54,5%	43,2%	0,0%	4,0%	96,0%
INSS	2,7%	9,3%	87,2%	0,8%	22,7%	77,3%
MTE	0,0%	33,5%	66,0%	0,5%	0,0%	100,0%
SRFB	1,1%	24,3%	74,3%	0,3%	4,3%	95,7%
<b>Média ponderada</b>	<b>4,1%</b>	<b>11,8%</b>	<b>82,5%</b>	<b>1,6%</b>	<b>16,8%</b>	<b>83,2%</b>



### Há piso tátil direcional na entrada do edifício, indicando o caminho a ser percorrido?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	18,0%	51,2%	28,9%	1,9%	26,0%	74,0%
Caixa	67,5%	24,8%	6,6%	1,0%	73,1%	26,9%
DPU	6,8%	72,7%	18,2%	2,3%	8,6%	91,4%
INSS	32,5%	60,1%	7,1%	0,3%	35,1%	64,9%
MTE	3,6%	82,7%	13,7%	0,0%	4,1%	95,9%
SRFB	5,0%	82,9%	11,6%	0,6%	5,7%	94,3%
<b>Média ponderada</b>	<b>28,6%</b>	<b>50,0%</b>	<b>20,1%</b>	<b>1,3%</b>	<b>34,7%</b>	<b>65,3%</b>

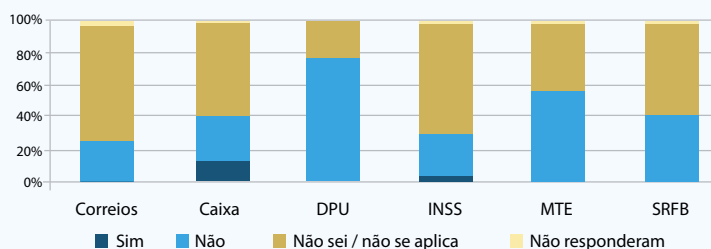
Há piso tátil direcional na entrada do edifício, indicando o caminho a ser percorrido?



Há sinalização tátil, em Braille, informando o número do pavimento próximo às escadas?

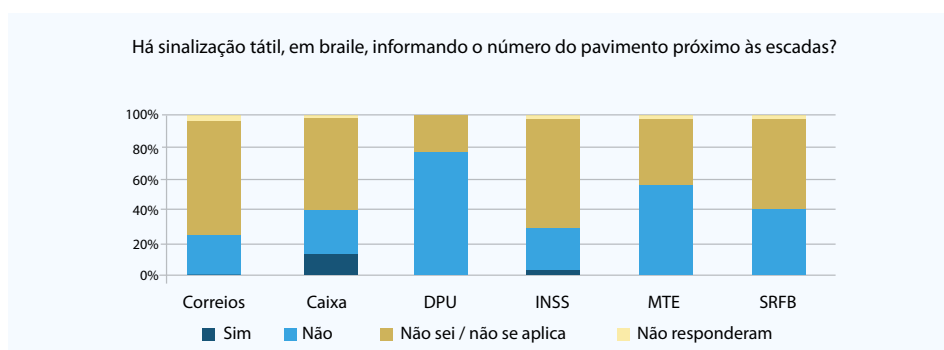
	Todas as categorias de respostas.				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resp	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	0,4%	28,0%	69,8%	1,9%	1,3%	98,7%
Caixa	18,4%	34,5%	46,1%	1,0%	34,8%	65,2%
DPU	0,0%	77,3%	22,7%	0,0%	0,0%	100,0%
INSS	4,4%	34,7%	60,4%	0,5%	11,2%	88,8%
MTE	0,0%	60,9%	38,1%	1,0%	0,0%	100,0%
SRFB	0,0%	43,6%	55,5%	0,8%	0,0%	100,0%
<b>Média ponderada</b>	<b>4,6%</b>	<b>32,8%</b>	<b>61,2%</b>	<b>1,4%</b>	<b>9,3%</b>	<b>90,7%</b>

Há sinalização tátil, em braille, informando o número do pavimento próximo às escadas?



Há sinalização visual, em fonte ampliada, informando o número do pavimento próximo às escadas?

	Todas as categorias de respostas.				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	0,7%	22,3%	74,4%	2,6%	3,2%	96,8%
Caixa	18,6%	28,9%	51,7%	0,8%	39,2%	60,8%
DPU	11,4%	61,4%	27,3%	0,0%	15,6%	84,4%
INSS	3,0%	29,2%	66,9%	0,8%	9,3%	90,7%
MTE	3,6%	52,3%	42,6%	1,5%	6,4%	93,6%
SRFB	3,3%	34,3%	61,6%	0,8%	8,8%	91,2%
<b>Média ponderada</b>	<b>5,1%</b>	<b>26,8%</b>	<b>66,3%</b>	<b>1,9%</b>	<b>12,0%</b>	<b>88,0%</b>

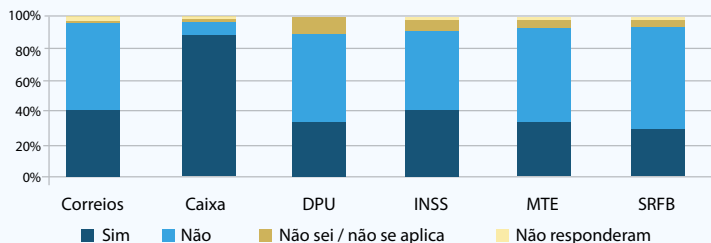


Há mesas ou balcões de atendimento adequados para utilização por pessoa em cadeira de rodas (altura máxima de 0,90m e recuo na parte frontal para aproximação da cadeira de rodas)?

	Todas as categorias de respostas.				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	47,3%	48,4%	1,3%	3,0%	49,4%	50,6%
Caixa	89,4%	8,2%	1,2%	1,2%	91,6%	8,4%
DPU	38,6%	54,5%	6,8%	0,0%	41,5%	58,5%
INSS	48,4%	47,0%	3,8%	0,8%	50,7%	49,3%
MTE	37,1%	57,4%	2,0%	3,6%	39,2%	60,8%
SRFB	36,7%	59,4%	2,8%	1,1%	38,2%	61,8%
<b>Média ponderada</b>	<b>55,2%</b>	<b>40,8%</b>	<b>1,7%</b>	<b>2,3%</b>	<b>57,3%</b>	<b>42,7%</b>



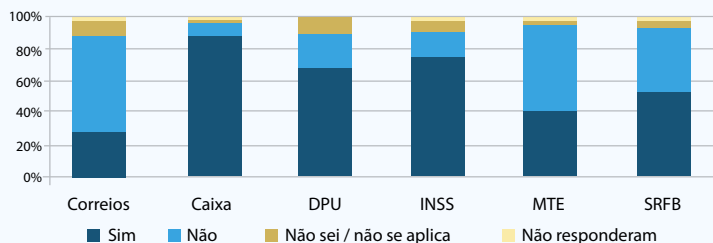
Há mesas ou balcões de atendimento adequados para utilização por pessoa em cadeira de rodas (altura máxima de 0,90cm e recuo na parte frontal)?



Há pelo menos um banheiro acessível, com seus equipamentos e acessórios distribuídos de maneira que possa ser utilizado por pessoa em cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida?

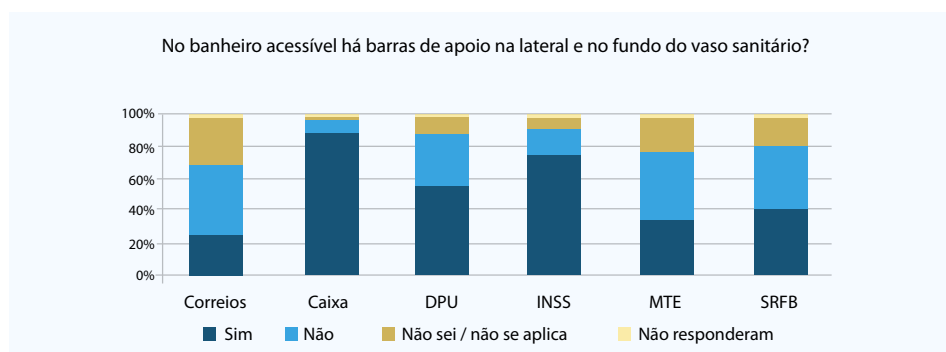
	Todas as categorias de respostas.				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	28,6%	62,2%	7,1%	2,2%	31,5%	68,5%
Caixa	92,0%	6,4%	0,6%	1,0%	93,5%	6,5%
DPU	72,7%	25,0%	2,3%	0,0%	74,4%	25,6%
INSS	82,5%	17,2%	0,0%	0,3%	82,7%	17,3%
MTE	42,6%	54,8%	2,0%	0,5%	43,8%	56,3%
SRFB	55,0%	43,6%	0,8%	0,6%	55,7%	44,3%
<b>Média ponderada</b>	<b>50,2%</b>	<b>43,9%</b>	<b>4,3%</b>	<b>1,6%</b>	<b>52,4%</b>	<b>47,6%</b>

Há pelo menos um banheiro acessível, com seus equipamentos e acessórios distribuídos de maneira que possa ser utilizado por pessoa em cadeira de rodas ou com mobilidade reduzida?



No banheiro acessível há barras de apoio na lateral e no fundo do vaso sanitário?

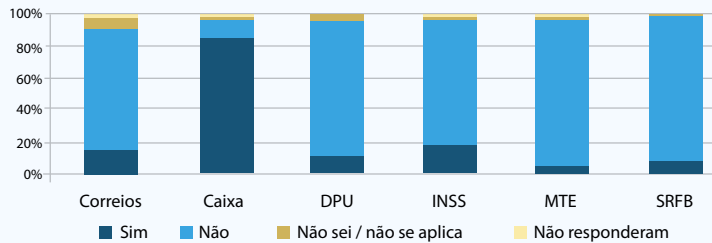
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	27,8%	43,2%	25,8%	3,2%	39,2%	60,8%
Caixa	90,8%	5,8%	2,6%	0,8%	94,0%	6,0%
DPU	59,1%	31,8%	6,8%	2,3%	65,0%	35,0%
INSS	77,6%	17,5%	4,1%	0,8%	81,6%	18,4%
MTE	35,5%	45,2%	16,8%	2,5%	44,0%	56,0%
SRFB	47,5%	36,5%	15,2%	0,8%	56,6%	43,4%
<b>Média ponderada</b>	<b>48,2%</b>	<b>32,2%</b>	<b>17,4%</b>	<b>2,2%</b>	<b>56,7%</b>	<b>43,3%</b>



Há pelo menos um atendente com formação em Libras para atendimento a pessoas com deficiência auditiva?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	16,0%	79,6%	3,3%	1,1%	16,7%	83,3%
Caixa	85,8%	11,8%	2,0%	0,4%	87,9%	12,1%
DPU	15,9%	81,8%	2,3%	0,0%	16,3%	83,7%
INSS	21,3%	77,3%	0,8%	0,5%	21,6%	78,4%
MTE	4,1%	94,4%	1,0%	0,5%	4,1%	95,9%
SRFB	6,4%	92,3%	1,4%	0,0%	6,4%	93,6%
<b>Média ponderada</b>	<b>30,1%</b>	<b>66,5%</b>	<b>2,6%</b>	<b>0,8%</b>	<b>31,1%</b>	<b>68,9%</b>

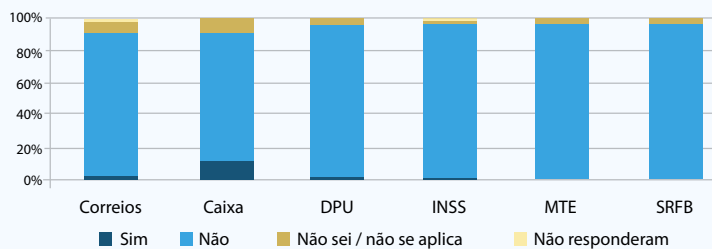
Há pelo menos um atendente com formação em Libras para atendimento a pessoas com deficiência auditiva?



Os materiais de divulgação (folhetos, cartilhas, lista de documento, orientações gerais etc.) estão também disponíveis em braile para as pessoas com deficiência visual?

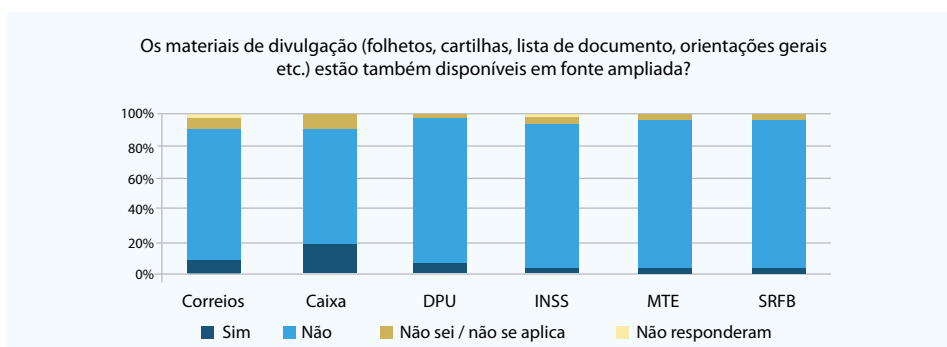
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	0,7%	92,8%	5,4%	1,1%	0,8%	99,2%
Caixa	12,4%	79,0%	8,6%	0,0%	13,6%	86,4%
DPU	2,3%	95,5%	2,3%	0,0%	2,3%	97,7%
INSS	0,8%	96,4%	1,9%	0,8%	0,8%	99,2%
MTE	0,0%	97,0%	3,0%	0,0%	0,0%	100,0%
SRFB	0,3%	95,6%	4,1%	0,0%	0,3%	99,7%
<b>Média ponderada</b>	<b>3,1%</b>	<b>90,7%</b>	<b>5,5%</b>	<b>0,7%</b>	<b>3,4%</b>	<b>96,6%</b>

Os materiais de divulgação (folhetos, cartilhas, lista de documento, orientações gerais etc.) estão também disponíveis em braile?



Os materiais de divulgação (folhetos, cartilhas, lista de documento, orientações gerais etc.) estão também disponíveis em fonte ampliada para as pessoas com baixa visão?

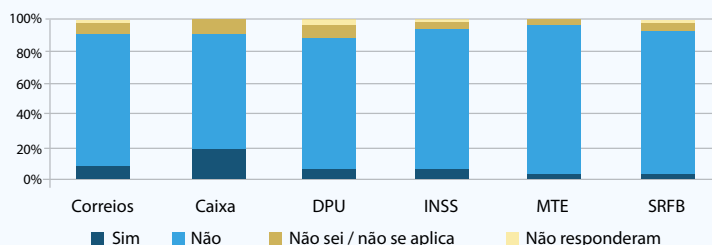
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	10,2%	82,2%	6,5%	1,1%	11,0%	89,0%
Caixa	23,4%	67,3%	9,0%	0,2%	25,8%	74,2%
DPU	6,8%	90,9%	2,3%	0,0%	7,0%	93,0%
INSS	6,8%	89,9%	2,7%	0,5%	7,1%	92,9%
MTE	3,0%	91,4%	5,6%	0,0%	3,2%	96,8%
SRFB	3,9%	92,3%	3,9%	0,0%	4,0%	96,0%
<b>Média ponderada</b>	<b>11,9%</b>	<b>81,0%</b>	<b>6,4%</b>	<b>0,7%</b>	<b>12,9%</b>	<b>87,1%</b>



Há disponibilização de formulários de solicitação de serviços em fonte ampliada?

	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	5,0%	84,8%	8,5%	1,7%	5,6%	94,4%
Caixa	24,4%	61,7%	13,6%	0,2%	28,4%	71,6%
DPU	9,1%	70,5%	18,2%	2,3%	11,4%	88,6%
INSS	6,3%	88,5%	4,6%	0,5%	6,6%	93,4%
MTE	2,5%	92,9%	4,6%	0,0%	2,7%	97,3%
SRFB	2,5%	92,8%	4,1%	0,6%	2,6%	97,4%
<b>Média ponderada</b>	<b>9,0%</b>	<b>81,1%</b>	<b>8,8%</b>	<b>1,1%</b>	<b>10,2%</b>	<b>89,8%</b>

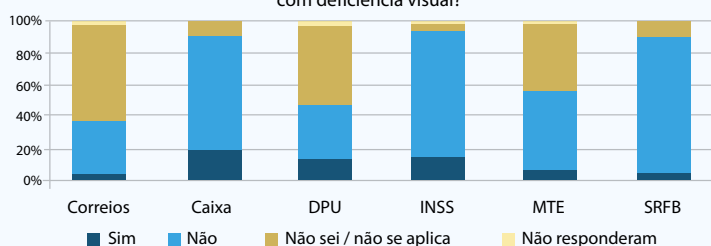
Há disponibilização de formulários de solicitação de serviços em fonte ampliada?



No caso de utilização de painéis eletrônicos ou monitores de vídeo para indicação de senhas, há sistema sonoro informando o número chamado para orientação de pessoas com deficiência visual?

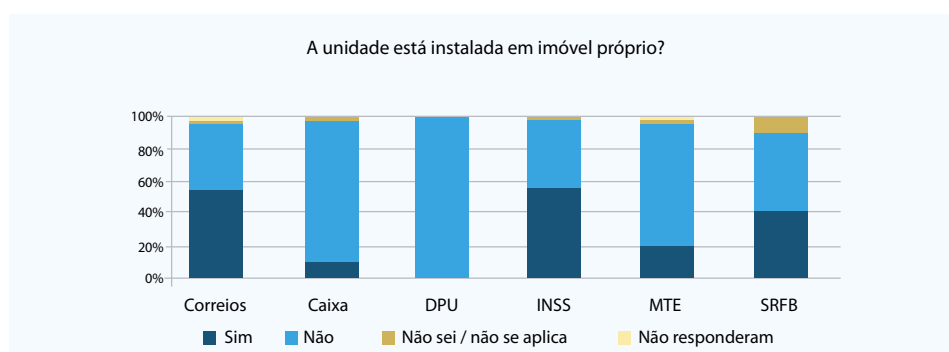
	Todas as categorias de respostas				Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	2,8%	28,6%	67,3%	1,3%	8,9%	91,1%
Caixa	28,1%	67,5%	4,0%	0,4%	29,4%	70,6%
DPU	13,6%	40,9%	45,5%	0,0%	25,0%	75,0%
INSS	18,3%	79,2%	1,6%	0,8%	18,8%	81,2%
MTE	7,1%	50,8%	40,1%	2,0%	12,3%	87,7%
SRFB	7,2%	83,4%	9,1%	0,3%	7,9%	92,1%
<b>Média ponderada</b>	<b>10,3%</b>	<b>46,4%</b>	<b>42,2%</b>	<b>1,0%</b>	<b>14,5%</b>	<b>85,5%</b>

No caso de utilização de painéis eletrônicos ou monitores de vídeo para indicação de senhas, há sistema sonoro informando o número chamado para orientação de pessoas com deficiência visual?



### A unidade está instalada em imóvel próprio?

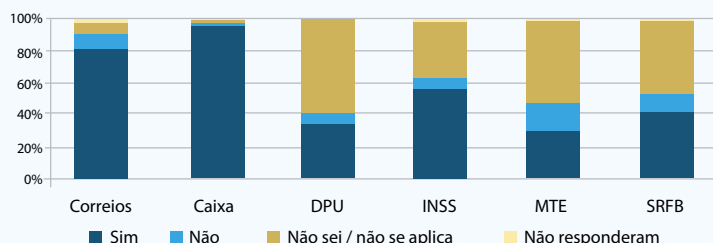
Todas as categorias de respostas					Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	32,1%	65,7%	1,1%	1,1%	32,8%	67,2%
Caixa	14,2%	85,0%	0,8%	0,0%	14,3%	85,7%
DPU	0,0%	100,0%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
INSS	62,6%	36,9%	0,3%	0,3%	62,9%	37,1%
MTE	24,4%	74,1%	1,0%	0,5%	24,7%	75,3%
SRFB	48,3%	50,3%	1,4%	0,0%	49,0%	51,0%
<b>Média ponderada</b>	<b>32,0%</b>	<b>66,3%</b>	<b>1,0%</b>	<b>0,7%</b>	<b>32,6%</b>	<b>67,4%</b>



### A unidade dispõe de alvará de funcionamento?

Todas as categorias de respostas					Excluídas as respostas "não sei/não se aplica" e as ausências de resposta.	
	Sim	Não	Não sei / não se aplica	Não responderam	Sim	Não
Correios	81,8%	8,2%	8,5%	1,5%	90,9%	9,1%
Caixa	94,0%	2,2%	3,2%	0,6%	97,7%	2,3%
DPU	34,1%	9,1%	56,8%	0,0%	78,9%	21,1%
INSS	60,9%	4,4%	33,3%	1,4%	93,3%	6,7%
MTE	37,6%	16,2%	45,7%	0,5%	69,8%	30,2%
SRFB	48,9%	9,4%	40,9%	0,8%	83,9%	16,1%
<b>Média ponderada</b>	<b>77,9%</b>	<b>7,0%</b>	<b>14,0%</b>	<b>1,2%</b>	<b>91,1%</b>	<b>8,9%</b>

A unidade dispõe de alvará de funcionamento?

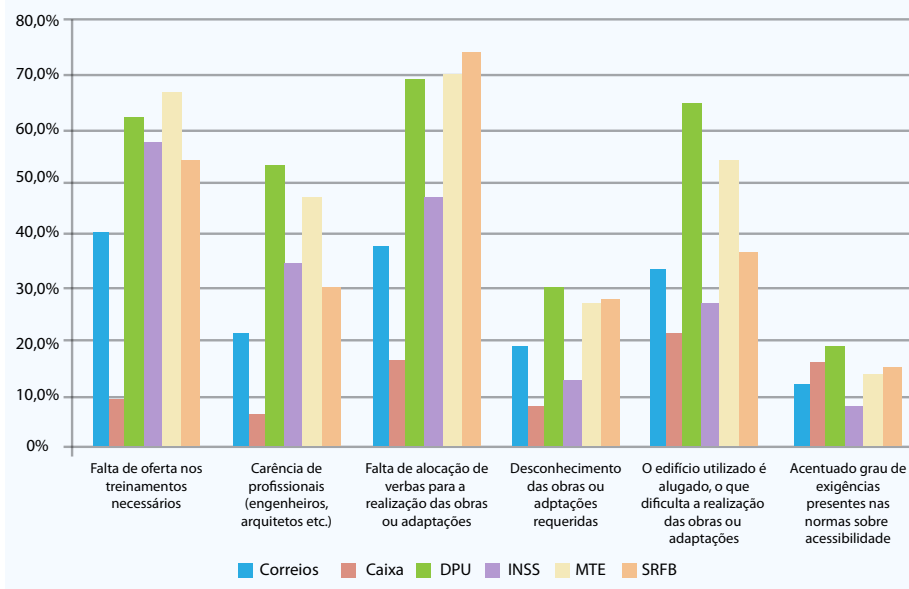


Cite os fatores que, em sua opinião, têm dificultado a adequação de sua unidade para que possa ofertar plena acessibilidade para as pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida.

(questão admite múltiplas respostas)

	Correios	Caixa	DPU	INSS	MTE
Falta de oferta dos treinamentos necessários.	39,2%	8,2%	61,4%	56,6%	66,0%
Carência de profissionais (engenheiros, arquitetos etc.).	21,0%	5,2%	52,3%	33,9%	46,2%
Falta de alocação de verbas para a realização das obras ou adaptações necessárias.	37,2%	15,8%	68,2%	46,5%	69,0%
Desconhecimento das obras ou adaptações requeridas.	17,7%	6,4%	29,6%	11,8%	26,9%
O edifício utilizado é tombado, o que dificulta a realização das obras ou adaptações necessárias.	1,3%	1,0%	0,0%	2,5%	3,0%
O edifício utilizado é alugado, o que dificulta a realização das obras ou adaptações necessárias.	33,1%	19,8%	63,6%	26,8%	52,8%
Acentuado grau de exigências presentes nas normas sobre acessibilidade.	12,1%	15,2%	18,2%	6,8%	12,7%
Não há dificuldades.	9,8%	31,3%	2,3%	7,1%	4,6%
Não sei / não se aplica.	18,8%	17,6%	6,8%	8,5%	3,6%
Não responderam.	4,7%	12,2%	2,3%	3,6%	3,0%
Outros.	13,4%	18,4%	29,6%	23,5%	31,5%

Fatores que mais têm dificultado a adequação das unidades de atendimento em termos de acessibilidade.



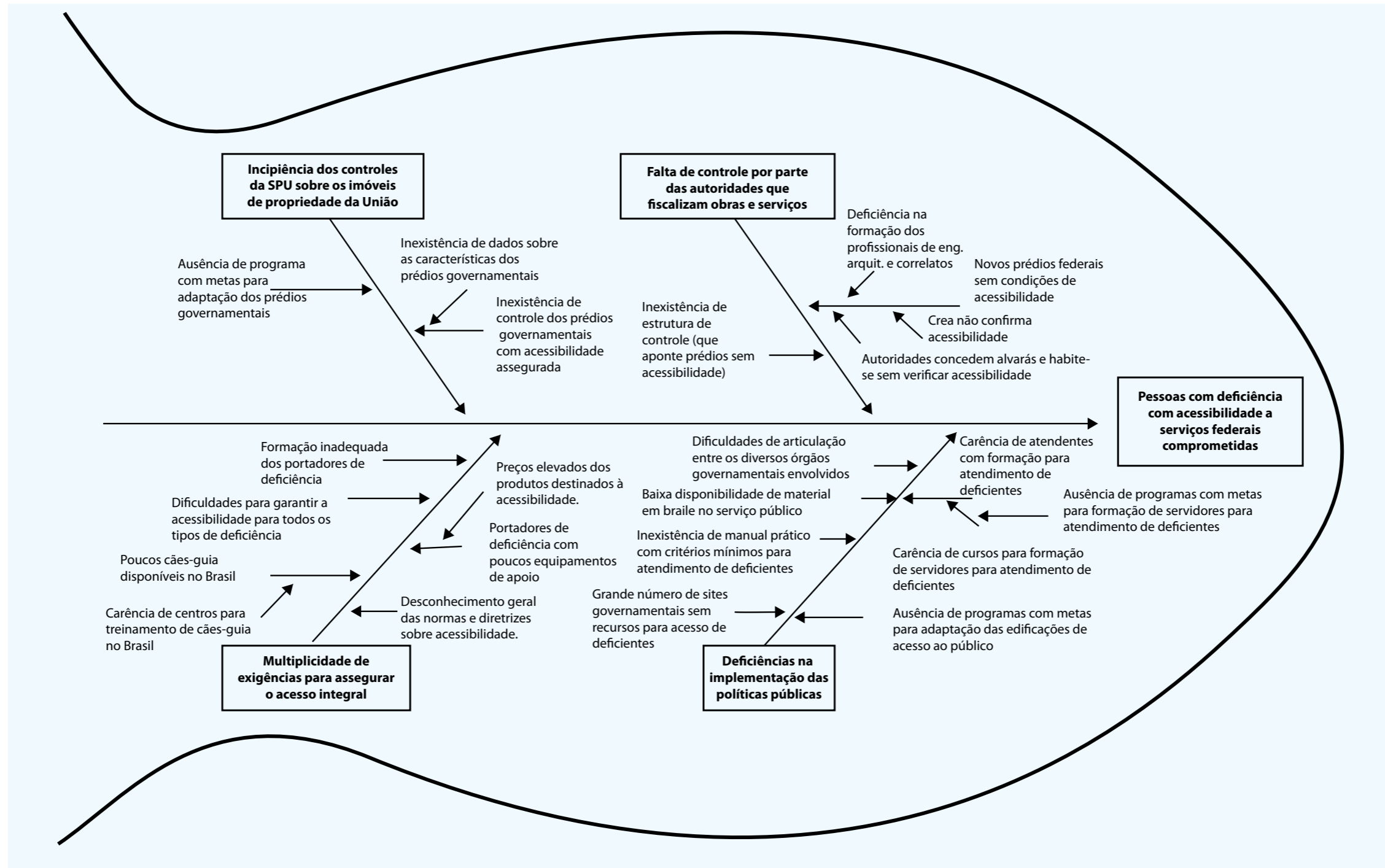


Normativo	Assunto
Constituição Federal de 1988, art. 23, inciso II e art. 227, § 2º e art. 244	Define normas de proteção às pessoas com deficiência, e estabelece que a lei disporá sobre normas de construção e adaptação dos logradouros e dos edifícios de uso público para garantir acesso adequado às pessoas com deficiência.
Decreto Legislativo 186/2008	Aprova o texto da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e de seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, em 30/3/2007.
Lei 7.405/1985	Torna obrigatória a colocação do “Símbolo Internacional de Acesso” em todos os locais e serviços que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência.
Lei 7.853/1989	Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências.
Lei 10.048/2000	Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.
Lei 10.098/2000	Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.
Lei 10.436/2002	Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e dá outras providências.
Lei 12.319/2010	Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS.

Regulamentação	Assunto
Decreto 6.949/2009	Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30/3/2007.
Decreto 3.298/99	Dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências.
Decreto 5.296/2004	Regulamenta a Lei 10.048/2000.
Decreto 5.296/2004	Regulamenta a Lei 10.098/2000.
Decreto 3.956/2001	Promulga a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de as Formas de Discriminação contra as Pessoas Portadoras de Deficiência.
Decreto 5.626/2005	Regulamenta a Lei no 10.436/2002 e o art. 18 da Lei 10.098/2000.
Decreto 914/93	Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, e dá outras providências.

### Normas Técnicas – Acessibilidade a Edificação e Serviços

Normativo	Assunto
ABNT – NBR 13994/2000	Elevadores de passageiros - Elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência
ABNT – NBR 9077/2001	Saídas de emergência em edifícios
ABNT – NBR 9050/2005	Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos
ABNT – NBR - NM 313/2007	Elevadores de passageiros – Requisitos de segurança para construção e instalação – Requisitos particulares para a acessibilidade das pessoas, incluindo pessoas com deficiência
ABNT – NBR 15599/2008	Acessibilidade - Comunicação na Prestação de Serviços
ABNT – NBR 15655-1/2008	Plataformas de elevação motorizadas para pessoas com mobilidade reduzida - Requisitos para segurança, dimensões e operação funcional. Parte 1: Plataformas de elevação vertical (ISO 9386-1, MOD)



## ANEXO A – CURSOS, SEMINÁRIOS, OFICINAS E ENCONTROS TÉCNICOS PROMOVIDOS PELA SNPD

B) Relação de cursos, seminários, oficinas e encontros técnico sobre acessibilidade de pessoas com deficiência promovidos ou apoiados por essa Secretária ou pela Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência (Corde), durante os anos de 2005 e 2011.

Projetos de Acessibilidades		Nº Participantes
2005		
Cursos		
Curso de Libras		
Seminários		200
Acessibilidade e capacitação de Defensores Públicos, estagiários e operadores de Direito		200
Oficinas		3846
Capacitação voltada para Dirigentes, profissionais e líderes de entidades de e para cegos		300
Capacitação voltada para Técnicos Municipais no município de Joaquim Nabuco		150
Capacitação voltada para familiares e profissionais no atendimento a pessoas com deficiência auditiva		400
Qualificação de lideranças de ONG's de e para pessoas com deficiência na região Norte do País		300
Estimulação de lideranças comunitárias relacionada a espaços públicos adaptados		1800
Capacitação voltada para profissionais que desenvolvem atividades junto as pessoas com deficiências a fim de promover a inclusão e a acessibilidade		500
Capacitação técnica: acessibilidade como fator de desenvolvimento social e integração da pessoa com deficiência		250
Capacitação de universitários para trabalhar com acessibilidade		146
Encontros		
2006		
Cursos		
Curso de Libras		60
Capacitação de profissionais surdos e ouvintes sobre questão relacionadas a diferentes línguas de sinais		60
Seminários		
Oficinas		1180
Capacitação de profissionais da área tecnológica em acessibilidade e em mobilidade urbana, baseada nos critérios técnicos da ABNT 9050 e de Normas Complementares		1000
Capacitação e especialização de técnicos e agentes sociais em acessibilidade no município de Açailândia e circunvizinhos		100
Capacitação em acessibilidade para internet voltada para desenvolvedores de sites públicos e de interesse público		80
Encontros		1000
XX Congresso Brasileiro de Medicina Física e Reabilitação para discutir temas políticos-sociais, criando fórum de debate em inclusão e acessibilidade		1000

2007	
Cursos	-
Curso de Libras	90
Capacitação de pessoas com deficiência auditiva e um membro da família em LIBRAS	90
Seminários	-
Oficinas	1400
Capacitação e especialização de técnicos e agentes em acessibilidades	200
Capacitação em Acessibilidade social, arquitetônica, emocional e física	150
Capacitação de técnicos e agentes sociais em acessibilidade em 50 APAEs no estado do Maranhão.	100
Capacitação de profissionais na área de turismo no Município de Alcântara	50
Capacitação de agentes estudantes de engenharia civil e arquitetura em acessibilidade, conforme o Decreto nº 5296/2004 e Norma sda ABNT	400
Capacitação de técnicos e agentes sociais em acessibilidade para criar uma infraestrutura acessível na atividade turística brasileira.	500
Encontros	-
2008	
Cursos	
Curso de Libras	255
Capacitação em Libras nos municípios de Barreiras e Salvador.	200
Formação e qualificação de profissionais de nível médio e superior para habilitação de instrutores e intérpretes de Libras para acessibilidade de pessoas surdas	55
Seminários	450
Acessibilidade para que a pessoa com deficiência alcance a sua verdadeira cidadania	450
Seminário para fortalecer a política da pessoa com deficiência e da acessibilidade	200
Oficinas	1810
Capacitação de profissionais que atuam na área de orientação em modalidade	100
Capacitação de técnicos e agentes sociais da área de acessibilidade no estado do Piauí	1000
Capacitação visando mobilizar, fornecer e ampliar a representatividade do movimento de vida independente em defesa das pessoas com deficiência	500
Capacitação de profissionais, estudantes, pessoas com deficiência e seus familiares relacionada à Política da Pessoa com Deficiência	150
Capacitação de gestores locais e regionais do Banco Nacional de Talentos na temática da acessibilidade	60
Encontros	-
2009	
Cursos	
Cursos de Libras	-
Seminários	300

Comemoração ao Bicentenário de nascimento de Louis Braille	300
<b>Oficinas</b>	<b>1310</b>
Capacitação e especialização de profissionais e acadêmicos das áreas de arquitetura, urbanismo, engenharia, geografia e demais pessoas ligadas às questões do espaço urbano e cidadania, para discutir e propor soluções referentes ao desenho universal em laboratórios	500
Capacitação de profissionais nas áreas de web acessível, projetos de engenharia e arquitetura em conformidade com as normas de acessibilidade	370
Capacitação de cidadãos que atuam como promotores populares de direitos das pessoas com deficiência em acessibilidade na perspectiva de construir uma rede Estadual de Direitos da Pessoa com Deficiência	440
<b>Encontros</b>	<b>100</b>
Capacitação de Agentes de promoção de acessibilidade entre lideranças da juventude e jovens de projetos da Escola de Gente, durante o I Encontro Brasileiro de Juventude pela Acessibilidade	100
<b>2010</b>	
<b>Cursos</b>	<b>150</b>
Especialização de técnicos e Agentes Sociais em Acessibilidade, priorizando as regiões Norte, Nordeste e Centro-Oeste.	150
<b>Curso de Libras</b>	<b>-</b>
<b>Seminários</b>	<b>400</b>
Seminário Internacional: Refletir e Agir numa perspectiva dos Direitos Humanos	400
<b>Oficinas</b>	<b>160</b>
Capacitação de técnicos e Agentes Sociais em Acessibilidade em Terezina, Belém, Fortaleza e Campo Grande	160
<b>Encontros</b>	<b>250</b>
II Ciclo de palestras e debates institucionais: Gestão e Acessibilidade - Compromisso de todos	250
<b>2011</b>	
<b>Cursos</b>	<b>-</b>
<b>Cursos de Libras</b>	<b>890</b>
Capacitação de surdos em libras e outros correlatos	40
Capacitação com foco na acessibilidade, na formação em libras e na garantia dos direitos da pessoa com deficiência	850
<b>Seminários</b>	<b>800</b>
Seminários voltados para a formação de profissionais em acessibilidade	800
<b>Oficinas</b>	<b>16.150</b>
Capacitação de Profissionais nas áreas de engenharia, arquitetura, informação, comunicação e gestores públicos	50
Capacitação de técnicos e gestores públicos na promoção de acessibilidade para Copa do Mundo da FIFA Brasil 2014	500
Capacitação de Técnicos e agentes sociais em acessibilidade.	400
Treinamento em acessibilidade para operários da construção civil	15.000
Capacitação de gestores públicos em acessibilidade do estado do RS	200
<b>Encontros</b>	<b>-</b>

**ACÓRDÃO Nº 2170/2012 – TCU – Plenário**

1. Processo TC 033.481/2011-3.
2. Grupo I – Classe V – Relatório de Auditoria.
3. Responsáveis: não há.
4. Unidades: Secretaria do Patrimônio da União – SPU/MPOG e Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR.
5. Relatora: ministra Ana Arraes.
6. Representante do Ministério Público: procurador Sergio Ricardo Costa Caribé.
7. Unidade Técnica: Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo – Seprog.
8. Advogado: não há.
9. Acórdão:

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de relatório de auditoria operacional realizada para avaliar condições de acesso das pessoas com deficiência, ou com mobilidade reduzida, aos edifícios dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal e aos serviços oferecidos *in loco* a essas pessoas.

ACORDAM os ministros do Tribunal de Contas da União, reunidos em sessão do Plenário, ante as razões expostas pela relatora e com fundamento no art. 43, inciso I, da Lei 8.443/1992 c/c art. 250, incisos II e III, do Regimento Interno, em:

9.1. determinar à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República que, no prazo de 180 (cento e oitenta) dias:

9.1.1. com o objetivo de dotar órgãos e entidades públicas federais de plena acessibilidade a suas dependências e a serviços por eles ofertados, elabore plano, de abrangência nacional, que contemple os subsídios colhidos durante a 1ª Conferência Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência e ainda:

9.1.1.1. a realização de levantamento, com o objetivo de produzir diagnóstico sobre as condições atuais dos requisitos básicos de acessibilidade do conjunto de órgãos públicos federais, que considere a quantidade de servidores habilitados em Libras e a cobertura de atendimento nessa linguagem nas unidades que prestam atendimento ao público;

9.1.1.2. a programação de formação de instrutores de Libras, visando ao incremento no número de treinamentos ofertados pelos órgãos públicos federais;

9.1.1.3. a definição de metas progressivas para sanar carências de acessibilidade existentes;

9.1.1.4. a divulgação na Internet das condições de acessibilidade para o conjunto dos órgãos públicos federais;

9.1.2. institua o Selo Nacional de Acessibilidade previsto no Decreto 5.296/2004;

9.2. determinar à SPU, que em suas contas ordinárias, a partir do exercício de 2013, passe a informar, a situação de acessibilidade dos imóveis da União, ilustrada por um relato circunstanciado das medidas adotadas no exercício e a comparação estatística entre a situação verificada naquele exercício e nos exercícios anteriores;

9.3. determinar à Caixa Econômica Federal, à Receita Federal do Brasil, à Defensoria Pública da União, aos Correios, ao Instituto Nacional do Seguro Social e ao Ministério do Trabalho e Emprego que, no prazo de 90 (noventa) dias, definam plano interno para sanar os problemas de acessibilidade em suas unidades de atendimento identificados na auditoria realizada por este Tribunal;

9.4. recomendar à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República que:

9.4.1. elabore material de divulgação a respeito das atribuições das prefeituras municipais no que diz respeito à verificação dos requisitos de acessibilidade, quando da emissão de "habite-se" e de alvará de funcionamento;

9.4.2. busque o auxílio e a participação do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão na formulação do plano de abrangência nacional indicado no subitem 9.1.1 desta acórdão, sobretudo no que diz respeito à realização de diagnóstico e à definição de metas saneadoras progressivas;

- 9.4.3. avalie a possibilidade de, previamente à aprovação do plano mencionado no subitem 9.1.1, submetê-lo a debate junto à sociedade civil organizada, mediante audiência pública ou outros procedimentos, com vistas a garantir sua melhor qualidade e compatibilidade com as expectativas sociais;
- 9.5. recomendar à Secretaria do Patrimônio da União que:
- 9.5.1. desenvolva estratégia que possibilite cadastrar e manter atualizados dados sobre as condições básicas de acessibilidade em banco de dados sobre os imóveis da União;
  - 9.5.2. elabore manual de instruções para orientar gestores federais a respeito de procedimentos para realização de obras e instalações com o objetivo de dotar os ambientes de plena acessibilidade, quando estiverem envolvidos imóveis de terceiros;
- 9.6. recomendar à Secretaria de Gestão Pública que considere a questão da acessibilidade nas ações de promoção da melhoria de atendimento ao público, inclusive por meio de incentivo para inclusão desse tema nas Cartas de Serviços ao Cidadão;
- 9.7. recomendar ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão que promova estudos com vistas a avaliar a possibilidade de criação e introdução de classificação orçamentária específica para os gastos ou investimentos em acessibilidade ou a adoção de outra medida que viabilize a verificação dos investimentos em acessibilidade;
- 9.8. determinar à Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República e à Secretaria do Patrimônio da União que, no prazo de 90 (noventa) dias, remetam ao Tribunal plano de ação, com cronograma para adoção das medidas necessárias à solução dos problemas apontados na auditoria realizada por este Tribunal;
- 9.9. determinar à Secretaria Geral de Controle Externo – Segecex que elabore estudos com vistas à inclusão, na próxima decisão normativa que regulamentará o conteúdo das tomadas e prestações de contas ordinárias, dentre as matérias que devem ser analisadas e registradas no relatório de auditoria de gestão, a análise das medidas adotadas pelo órgão ou entidade com vistas ao cumprimento das normas relativas à acessibilidade, em especial a Lei 10.098/2000, o Decreto 5.296/2004 e as normas técnicas da ABNT aplicáveis;
- 9.10. encaminhar cópia deste acórdão, bem como do relatório e do voto que o fundamentaram, às seguintes autoridades:



- a) Ministro de Estado do Planejamento, Orçamento e Gestão;
- b) Ministro de Estado do Trabalho e Emprego;
- c) Ministra-Chefe da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República;
- d) Ministro da Fazenda;
- e) Ministro do Controle e da Transparência;
- f) Ministro da Educação;
- g) Procurador-Geral da República;
- h) Titular da Procuradoria Federal dos Direitos do Cidadão do Ministério Público Federal;
- i) Presidente da Caixa Econômica Federal;
- j) Secretário-Geral da Receita Federal do Brasil;
- k) Defensor Público-Geral Federal;
- l) Presidente dos Correios;
- m) Presidente do Instituto Nacional do Seguro Social;
- n) Presidente da Associação Nacional do Ministério Público de Contas (Ampcon);

9.11. dar ciência deste acórdão, bem como do relatório e do voto que o fundamentaram ao procurador do Ministério Público junto ao TCU Sergio Ricardo Costa Caribé, representante do projeto “Ministério Público de Contas pela Acessibilidade Total”;

9.12. restituir os autos à Seprog, para programação do monitoramento da implementação das deliberações deste acórdão;

9.13. arquivar os autos.

10. Ata nº 31/2012 – Plenário.

11. Data da Sessão: 15/8/2012 – Ordinária.

12. Código eletrônico para localização na página do TCU na Internet: AC-2170-31/12-P.

13. Especificação do quorum:

13.1. Ministros presentes: Benjamin Zymler (Presidente), Valmir Campelo, Walton Alencar Rodrigues, Augusto Nardes, Aroldo Cedraz, Raimundo Carreiro, José Jorge, José Múcio Monteiro e Ana Arraes (Relatora).

13.2. Ministros-Substitutos presentes: Augusto Sherman Cavalcanti, Marcos Bemquerer Costa, André Luís de Carvalho e Weder de Oliveira.

(Assinado Eletronicamente)  
BENJAMIN ZYMLER  
Presidente

(Assinado Eletronicamente)  
ANA ARRAES  
Relatora

Fui presente:

(Assinado Eletronicamente)  
PAULO SOARES BUGARIN  
Procurador-Geral, em exercício

Examina-se relatório da auditoria operacional realizada para avaliar as condições de acesso das pessoas com deficiência, ou com mobilidade reduzida, aos edifícios dos órgãos e entidades da Administração Pública Federal, bem assim as condições de acesso aos serviços oferecidos *in loco* a essas pessoas.

2. Na condução dos trabalhos, a equipe da Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo – Seprog formulou duas questões de auditoria, a saber: a) “*em que medida os órgãos da administração pública têm adotado providências no sentido de dotar os prédios públicos do governo federal de condições para atenderem às necessidades de acessibilidade das pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida?*”; e b) “*em que medida os órgãos e entidades da administração pública federal tem assegurado o acesso aos seus serviços, para as pessoas com deficiência.*”.

3. Para responder às questões de auditoria, a equipe realizou, durante a fase de planejamento do trabalho, pesquisas bibliográficas, reuniões com gestores dos órgãos da Administração envolvidos com o tema e entrevistas com representantes de associações que prestam apoio a pessoas com deficiência.

4. A principal estratégia metodológica adotada para coleta das informações que viabilizassem obtenção de respostas às questões de auditoria foi a realização de pesquisa, por intermédio de questionários, com gestores de unidades da Administração que prestam atendimento aos cidadãos.

5. Ante a impossibilidade de realização de tal levantamento junto a todo o universo de unidades que integra a Administração Pública Federal, optou-se por restringir a pesquisa a um grupo limitado de seis órgãos públicos, que possuem a maior quantidade de unidades que prestam atendimento ao público e nas quais há o maior afluxo de cidadãos na busca de “atendimento de balcão”: Empresa de Correios e Telégrafos (Correios), Caixa Econômica Federal (Caixa), Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Ministério do Trabalho e Emprego (MTE), Secretaria da Receita Federal do Brasil (SRFB) e Defensoria Pública da União (DPU). Juntos, os órgãos e as entidades selecionadas somam 11.069 unidades onde há atendimento ao cidadão.

6. O trabalho de auditoria valeu-se, ainda, de técnicas de diagnóstico de auditoria relativas ao Diagrama de Ishikawa, que permitiu visualizar o conjunto de causas que concorrem para dificultar a acessibilidade aos serviços ofertados pelos órgãos públicos federais, à Análise SWOT, por meio da qual foram levantadas forças, fraquezas, oportunidades e ameaças associadas ao gerenciamento dos problemas de acessibilidade por parte do Governo Brasileiro, e ao Diagrama de Verificação de Riscos, por meio do qual foram avaliados os riscos que afetam o objetivo de ofertar às pessoas com deficiência acessibilidade com autonomia, considerando sua probabilidade de ocorrência e impacto.

7. Os resultados da auditoria demonstram uma série de problemas existentes nos entes públicos pesquisados que, por certo, reflete a realidade com a qual convivem diariamente pessoas com deficiência.

8. A auditoria evidenciou que o arcabouço legal sobre a questão é amplo, articulado e suficientemente detalhado, sem que faltem aos gestores públicos "... normas, orientações e parâmetros que possam auxiliá-los no balizamento das ações necessárias que deverão adotar para ofertar serviços acessíveis a toda a população, incluídas as pessoas com deficiência."

9. Entretanto, o enorme desafio do poder público para atendimento das demandas básicas dessa parcela da população também foi demonstrado no relatório em exame.

10. No que se refere ao problema da acessibilidade às unidades de atendimento da Administração Pública Federal, as análises empreendidas demonstraram a existência de problemas na oferta de equipamentos básicos, tais como mapa e piso tátil, elevadores, sanitários, mesas, balcões, rampas, escadas, corredores e portas acessíveis.

11. Assim, a existência de uma pequena diferença de inclinação, por exemplo, que para um leigo muitas vezes passa despercebida, pode exigir das pessoas com deficiência um esforço muito maior de locomoção ou até mesmo causar prejuízo integral à funcionalidade da rampa.

12. O mesmo ocorre com respeito à falta de maçanetas tipo alavanca, que facilitam a abertura das portas com um único movimento; à altura do mobiliário, que impede o usuário de cadeira de rodas de avançar sob a mesa e dificulta seu alcance visual; à ausência de mapa e piso tátil, que torna difícil às pessoas cegas ou com baixa visão a orientação espacial, principalmente em amplos locais, onde não haja ponto de referência que possa ser detectado com bengala.

13. Essas são barreiras que, em maior ou menor grau, prejudicam a funcionalidade do espaço edificado e inviabilizam a garantia integral do conforto, da independência e da segurança das pessoas com deficiência na utilização dos ambientes e equipamentos das unidades de atendimento pesquisadas.

14. Quanto à acessibilidade aos serviços ofertados, a auditoria evidenciou que as alternativas de atendimento presencial colocadas à disposição não têm possibilitado acesso com autonomia.

15. A falta de capacitação em Libras, sistema linguístico de natureza visual-motora para pessoas surdas; a indisponibilidade de material de divulgação em braile e em fonte ampliada; a inexistência de painéis eletrônicos, monitores de vídeo ou qualquer dispositivo utilizado para transmitir informações textuais sem associação a sinais de luz, para pessoas com deficiência auditiva ou surdez, e sem sincronização com informação sonora verbalizada, para deficientes visuais, são exemplos de problemas que dificultam essa autonomia de acesso a serviços públicos.

16. O relatório de auditoria apontou como principais dificuldades para oferta de plena acessibilidade aos prédios e aos serviços da administração pública federal as deficiências na implementação de políticas públicas destinadas a assegurar a acessibilidade; a incipiência dos controles instituídos sobre as condições dos imóveis utilizados pela administração; a falta de efetividade da fiscalização exercida pelas autoridades locais na liberação dos imóveis para uso; e, ainda, a multiplicidade de exigências para assegurar a acessibilidade de forma integral.

17. Assim, a proposta de encaminhamento sugerida pela unidade técnica, que conta com minha concordância, contempla determinações e recomendações à Secretaria de Direitos Humanos – SDH da Presidência da República, à Secretaria do Patrimônio da União, à Secretaria de Gestão Pública e aos órgãos e entidades que participaram do universo pesquisado, com o intuito de modificar o quadro observado, de modo a assegurar às pessoas com deficiência o acesso aos prédios e serviços públicos a que constitucionalmente tem direito.

18. O representante do Ministério Público junto ao TCU, procurador Sérgio Ricardo Costa Caribé, ao se manifestar nos autos (peça 84), apresentou valiosas ponderações sobre o tema.

19. Dentre elas, destaco a proposta de inclusão, entre as informações contidas nos relatórios de gestão que compõem as tomadas e prestações de contas ordinárias, de dados sobre medidas adotadas no sentido do cumprimento das exigências de acessibilidade fixadas na legislação.

20. Para tanto, informou o *parquet* que a SDH vem desenvolvendo indicadores de acessibilidade, que poderiam ser utilizados, oportunamente, na análise do cumprimento das normas de acessibilidade, que constaria do relatório de auditoria de gestão.

21. Assim, sugeriu o encaminhamento de determinação à Segecex para que elabore estudos com vistas à implementação de tal medida.

22. Sugeriu o MPTCU, ainda, o encaminhamento de recomendação ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão para que promova estudos com vistas a avaliar a possibilidade de promover a criação e a introdução dessa classificação orçamentária ou a adoção de outra medida que viabilize a verificação dos investimentos em acessibilidade, bem como a inclusão, no plano de ação que ficará a cargo da SDH, de programa de formação de instrutores de Libras, visando ao incremento no número de treinamentos ofertados pelos órgãos e entidades públicas federais.

23. Conquanto concorde com o encaminhamento proposto pela unidade técnica, o MPTCU sugeriu que algumas recomendações sejam encaminhadas na forma de determinação, como no caso da recomendação à SDH para que elabore plano de abrangência nacional e institua o Selo Nacional de Acessibilidade.

24. A importância do assunto é evidenciada na acuidade com que tanto a unidade técnica quanto o representante do MPTCU debruçaram-se sobre o assunto, apresentando a este Tribunal importantes aspectos relacionados à acessibilidade de pessoas com algum tipo de deficiência. Duas questões me chamaram a atenção e, por isso mesmo, merecem meu destaque.

25. A primeira diz respeito à ausência, na estrutura do Orçamento Geral da União, de uma classificação orçamentária que permita identificar gastos anuais com acessibilidade. Embora a Lei 10.098/2000 (art. 23) preveja a destinação, por parte da Administração Pública Federal direta e indireta, de dotação orçamentária para realização de adaptações, eliminações e supressões de barreiras arquitetônicas existentes nos edifícios de uso público de sua propriedade e naqueles que se encontram sob sua administração ou uso, os respectivos recursos orçamentários estão dispersos em diversos programas e ações, consignados a cada órgão ou entidade pública.

26. Tal circunstância impossibilita o dimensionamento do montante abrangido por esses dispêndios e dificulta ou inviabiliza a fiscalização do cumprimento daquela legislação ou da priorização de recursos na implementação de políticas públicas destinadas a assegurar acessibilidade.

27. Assim, julgo bastante oportuna a sugestão do MPTCU de encaminhamento de recomendação ao Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão para que promova estudos com vistas a avaliar a possibilidade de promover a criação e introdução dessa classificação orçamentária ou a adoção de outra medida que viabilize a verificação dos investimentos em acessibilidade.

28. A segunda delas, da maior gravidade, é referente aos problemas de acesso dos deficientes à educação pública, identificados no relatório de auditoria, cujo excerto peço vênua para transcrever:

72. Complementarmente, as análises empreendidas pela auditoria envolveram a consulta aos resultados dos Censos da Educação Superior e da Educação Básica. Observou-se que problemas de acessibilidade também coexistem nas instituições de ensino: a) 45,7% dos cursos realizados em estabelecimentos federais não oferecem condições de acessibilidade a pessoas com deficiência; b) 39,7% das instituições federais de ensino médio não possuem sanitários adequados a alunos com deficiência ou mobilidade reduzida; c) 43,9% das instituições federais de ensino médio não possuem dependências e vias adequadas a alunos com deficiência ou mobilidade reduzida.

29. Ora, se os problemas advindos da falta de acessibilidade aos prédios públicos já causam grande impacto na vida das pessoas com deficiência, ainda maior é o prejuízo decorrente da falta de acesso à educação, que acaba por condenar nossos jovens deficientes a um futuro sem grandes expectativas.

30. Os aspectos que destaquei devem também ser objeto de avaliação pelos órgãos públicos competentes, motivo pelo qual sugiro o encaminhamento da deliberação proferida nesta oportunidade ao Ministério da Educação, para que adote iniciativas e medidas corretivas para sanar as questões de sua área de competência.

Com essas considerações, louvo o trabalho realizado pela Seprog e voto pela adoção da minuta de acórdão que submeto à consideração deste Plenário.

TCU, Sala das Sessões, em 15 de agosto de 2012.

ANA ARRAES

Relatora

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS (ABNT). Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. ABNT, 2004.

ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. Norma Brasileira 13994. Elevadores de passageiros – elevadores para transporte de pessoa portadora de deficiência. Rio de Janeiro, 2000. Disponível em: <<http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/ABNT/NBR13994.pdf>>.

BRASIL. Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências.

\_\_\_\_\_. Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis 10.048/2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098/2000, 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.

\_\_\_\_\_. Norma Brasileira 9050. Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2004. < Disponível em <[http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_24.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_24.pdf)>.

\_\_\_\_\_. Norma Brasileira 15599. Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: [http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield\\_generico\\_imagens-filefield-description%5D\\_21.pdf](http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/arquivos/%5Bfield_generico_imagens-filefield-description%5D_21.pdf).

\_\_\_\_\_. Câmara dos Deputados. Orçamento Brasil (baixa de banco de dados referentes à execução do Orçamento da União). Brasília, 2009. Disponível em: <<http://www2.camara.gov.br/atividade-legislativa/orcamentobrasil/orcamentouniao/loa/loa2009/consultas-e-relatorios-de-execucao>>.

\_\_\_\_\_. Câmara dos Deputados. Orçamento Brasil (baixa de banco de dados referentes à execução do Orçamento da União). Brasília, 2010. Disponível em: <<http://www2.camara.gov.br/atividade-legislativa/orcamentobrasil/loa/loa2010/consultas-e-relatorios-da-execucao>>.



\_\_\_\_\_. Câmara dos Deputados. Orçamento Brasil (baixa de banco de dados referentes à execução do Orçamento da União). Brasília, 2011. Disponível em: < <http://www2.camara.gov.br/atividade-legislativa/orcamentobrasil/orcamentouniao/loa/loa2011/consultas-e-relatorios-de-execucao>>.

\_\_\_\_\_. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, 1988. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao\\_Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao_Compilado.htm) >.

\_\_\_\_\_. Decreto 914, de 6 de setembro de 1993. Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, e dá outras providências. Brasília, 1993. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d0914.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d0914.htm) >.

\_\_\_\_\_. Decreto 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Brasília, 1999. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/decreto/d3298.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm) >.

\_\_\_\_\_. Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 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, 2004. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm) >.

\_\_\_\_\_. Decreto 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília, 2005. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm) >.

\_\_\_\_\_. Decreto 6.932, de 11 de agosto de 2009. Dispõe sobre a simplificação do atendimento público prestado ao cidadão, ratifica a dispensa do reconhecimento de firma em documentos produzidos no Brasil, institui a “Carta de Serviços ao Cidadão” e dá outras providências. Brasília, 2009. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6932.htm) >.

\_\_\_\_\_. Decreto 6.949, de 25 de agosto de 2009. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. Brasília, 2009. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm) >.

\_\_\_\_\_. Decreto 7.256, de 4 de agosto de 2010. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Gratificações de Representação da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, dispõe sobre o remanejamento de cargos em comissão do Grupo-Direção e Assessoramento

Superiores – DAS, e dá outras providências. Brasília, 2010. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7256.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Decreto/D7256.htm) >.

\_\_\_\_\_. Decreto 7.675, de 20 de janeiro de 2012. Aprova a Estrutura Regimental e o Quadro Demonstrativo dos Cargos em Comissão e das Funções Gratificadas do Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. Brasília, 2012. Disponível em < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7675.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2011-2014/2012/Decreto/D7675.htm) >.

\_\_\_\_\_. Decreto Legislativo 186, de 9 de junho de 2008. Brasília, 2008. Disponível em < [http://www2.senado.gov.br/bdsf/bitstream/id/99423/9/Convencao\\_direito\\_pessoas\\_deficiencia\\_2008.pdf](http://www2.senado.gov.br/bdsf/bitstream/id/99423/9/Convencao_direito_pessoas_deficiencia_2008.pdf) >.

\_\_\_\_\_. Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência – Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. Brasília, 1989. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L7853.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L7853.htm) >.

\_\_\_\_\_. Lei 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, 2000. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/L10098.htm) >

\_\_\_\_\_. Lei 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. Brasília, 2002. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm) >

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Censo da Educação Básica. Brasília, 2010.

\_\_\_\_\_. Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Censo da Educação do Ensino Superior. Brasília, 2010.

\_\_\_\_\_. Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Ata VII da reunião do Comitê de Ajudas Técnicas, de 13 e 14 de dezembro de 2007. Brasília, 2007. Disponível em: < [http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/doc/Ata\\_VII\\_Reuni%C3%A3o\\_do\\_Comite\\_de\\_Ajudas\\_T%C3%A9cnicas.doc](http://portal.mj.gov.br/corde/arquivos/doc/Ata_VII_Reuni%C3%A3o_do_Comite_de_Ajudas_T%C3%A9cnicas.doc) >, acesso em julho de 2012.

FEDERAÇÃO BRASILEIRA DE BANCOS (FEBRABAN). Atendendo bem pessoas com deficiência. Coleção Febraban de Inclusão Social. Febraban, 2006. Disponível em < [http://www.febraban.org.br/Arquivo/Cartilha/cartilha\\_arquivos/cartilha\\_atendimento.pdf](http://www.febraban.org.br/Arquivo/Cartilha/cartilha_arquivos/cartilha_atendimento.pdf) >. Acesso em: 4 jun.2012

<sup>i</sup> A Comissão de Ajudas Técnicas da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência propõe o seguinte conceito para o termo tecnologia assistiva: “é uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação, de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social” (Ata VII, de 13 e 14 de dezembro de 2007).

<sup>ii</sup> Desenho universal pode ser conceituado como a concepção de espaços, artefatos e produtos para atender de forma simultânea todas as pessoas, com diferentes características antropométricas e sensoriais, de maneira autônoma, segura e confortável, constituindo-se nos elementos ou soluções que compõem a acessibilidade (Decreto 5.296/2004).

<sup>iii</sup> O resultado global foi calculado com base no número de respostas obtidas por órgão ou entidade, ponderado pelo número total de unidades de atendimento de cada um desses órgãos ou entidades.

<sup>iv</sup> Como os itens que se referem à presença de elevadores, rampas e escadas apresentam um grande número de assinalamentos “não sei/não se aplica”, optou-se por apresentar os resultados correspondentes sem considerar essas respostas, de forma a não passar uma imagem da situação pior do que a realidade.

<sup>v</sup> Foram excluídas as opções de resposta “não sei/não se aplica” e as ausências de resposta.

<sup>vi</sup> Ao todo, foram desenvolvidas 72 Cartas de Serviço, entretanto, somente 38 encontram-se disponíveis para consulta no site da Segep.

<sup>vii</sup> Os erros amostrais obtidos nas pesquisas com os gestores do MTE e da DPU foram inferiores a 6,6 e 8,4 pontos percentuais respectivamente.

## **Responsabilidade pelo conteúdo**

Secretaria Geral de Controle Externo  
Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo

## **Equipe técnica**

Clayton Arruda de Vasconcelos (coordenador)  
Ana Maria Barbosa de Araújo França  
Diógenes Corrêa Vieira Faria  
Fábio Mafra  
Paulo Gomes Gonçalves (supervisor)

## **Responsabilidade editorial**

Secretaria Geral da Presidência  
Instituto Serzedello Corrêa  
Centro de Documentação  
Editora do TCU

## **Projeto gráfico**

Editora do TCU

## **Capa**

Cecília Pompeu

## **Diagramação**

Cecília Pompeu

## **Endereço para contato**

TRIBUNAL DE CONTAS DA UNIÃO  
Secretaria de Fiscalização e Avaliação  
de Programas de Governo (SEPROG)  
SAFS Quadra 4, Lote 1  
Anexo II, Sala 451  
70042-900 Brasília-DF  
Fone: (61) 3316.7902  
Fax: (61) 3316.7896  
seprog@tcu.gov.br

## **Ouvidoria do TCU**

0800-6441500

Impresso pela Sesap/Segedam

**Negócio**

Controle Externo da Administração Pública e da gestão dos recursos públicos federais

**Missão**

Controlar a Administração Pública para contribuir com seu aperfeiçoamento em benefício da sociedade.

**Visão**

Ser reconhecido como instituição de excelência no controle e no aperfeiçoamento da Administração Pública