

**DA TEORIA À PRÁTICA NO ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM
DEFICIÊNCIA EM SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DE BOAS PRÁTICAS**

*FROM THEORY TO PRACTICE IN SERVICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN
PUBLIC SERVICES: AN ANALYSIS OF GOOD PRACTICES*

ODAIR JOSE DE MELO

UFMS - UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

GERALDINO CARNEIRO DE ARAÚJO

UFMS - UNIVERSIDADE FEDERAL DE MATO GROSSO DO SUL

Comunicação:

O XIII SINGEP foi realizado em conjunto com a 13th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

Agradecimento à órgão de fomento:

O presente trabalho foi realizado com apoio da Fundação Universidade Federal de Mato Grosso do Sul e da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior - Brasil (CAPES) - Código de Financiamento 001

DA TEORIA À PRÁTICA NO ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DE BOAS PRÁTICAS

Objetivo do estudo

Analisar boas práticas no atendimento a pessoas com deficiência em serviços públicos, propondo diretrizes para uma cultura organizacional humanizada que vá além da legislação, superando barreiras atitudinais e comunicacionais.

Relevância/originalidade

A relevância do estudo é analisar a lacuna entre teoria e prática no atendimento a pessoas com deficiência. A originalidade está em propor soluções aplicáveis para a gestão pública, focando na transformação da cultura organizacional, além do cumprimento legal.

Metodologia/abordagem

A pesquisa tem abordagem qualitativa e teórica, baseada em análise documental. Utiliza fontes como leis e artigos para, por meio da hermenêutica crítica, propor diretrizes para a gestão pública. O método prioriza a consolidação de referenciais existentes.

Principais resultados

Os resultados destacam que boas práticas, como o Guia de Boas Práticas e o Calendário Inclusivo do TJMS, podem ser implementadas com baixo custo público, superando o "ritualismo burocrático" e promovendo uma cultura de empatia e humanização.

Contribuições teóricas/metodológicas

O artigo contribui ao usar a análise de constitucionalismo simbólico (Neves, 2007) e disfunções burocráticas (Merton, 1968) para explicar a falha legal. Metodologicamente, ele identifica e discute boas práticas que transformam a teoria em ações concretas, como guias e ações de conscientização.

Contribuições sociais/para a gestão

O artigo defende uma inclusão sustentável, mostrando que a simples lei não basta. Ele sugere que a criação de guias e a educação continuada são essenciais para internalizar a empatia na cultura organizacional, assegurando a perenidade das ações de inclusão.

Palavras-chave: Acessibilidade Atitudinal, Atitudes Inclusivas, Administração Pública, Direitos Humanos

FROM THEORY TO PRACTICE IN SERVICES FOR PEOPLE WITH DISABILITIES IN PUBLIC SERVICES: AN ANALYSIS OF GOOD PRACTICES

Study purpose

Analyze best practices in serving people with disabilities in public services, proposing guidelines for a humanized organizational culture that goes beyond legislation, overcoming attitudinal and communication barriers.

Relevance / originality

The study's relevance lies in analyzing the gap between theory and practice in serving people with disabilities. Its originality lies in proposing solutions applicable to public management, focusing on transforming organizational culture in addition to legal compliance.

Methodology / approach

The research adopts a qualitative and theoretical approach, based on documentary analysis. It uses sources such as laws and articles to propose guidelines for public management through critical hermeneutics. The method prioritizes the consolidation of existing frameworks.

Main results

The results highlight that good practices, such as the TJMS Good Practices Guide and Inclusive Calendar, can be implemented at low public cost, overcoming "bureaucratic ritualism" and promoting a culture of empathy and humanization.

Theoretical / methodological contributions

The article contributes by using analyses of symbolic constitutionalism (Neves, 2007) and bureaucratic dysfunctions (Merton, 1968) to explain legal failure. Methodologically, it identifies and discusses best practices that transform theory into concrete actions, such as guidelines and awareness-raising initiatives.

Social / management contributions

The article advocates for sustainable inclusion, showing that mere legislation is not enough. It suggests that creating guidelines and continuing education are essential to internalize empathy in organizational culture, ensuring the sustainability of inclusion initiatives.

Keywords: Attitudinal Accessibility, Inclusive Attitudes, Public Administration, Human Rights

DA TEORIA À PRÁTICA NO ATENDIMENTO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA EM SERVIÇOS PÚBLICOS: UMA ANÁLISE DE BOAS PRÁTICAS

1 Introdução

A criação de marcos legais é essencial para a organização social, pois estabelece direções e limites para uma convivência harmoniosa. Contudo, a simples existência de uma lei, desacompanhada de um processo eficaz de disseminação e ensino prático, pode se tornar um símbolo vazio. Nesse cenário, como aponta Neves (2007), as políticas de inclusão muitas vezes permanecem no campo do simbolismo positivado, criando a ilusão de progresso social enquanto as estruturas de exclusão persistem.

A conformidade legal é frequentemente motivada pelo receio da punição, e não por uma genuína compreensão dos princípios que deveriam nortear a convivência e o equilíbrio dos direitos. Essa problemática se alinha ao argumento de O'Donnell (2013), que enfatiza que o simples reconhecimento formal de direitos não transforma indivíduos em agentes políticos efetivos, sendo necessário que o Estado crie condições reais para o exercício da cidadania, indo além da formalidade normativa.

Apesar dos avanços normativos e das exigências legais voltadas à acessibilidade física, pesquisas mostram que as maiores barreiras enfrentadas pelas pessoas com deficiência não se restringem à estrutura dos ambientes. Sassaki (2003) identifica a comunicação inadequada e as atitudes excludentes como obstáculos mais persistentes do que as adaptações arquitetônicas. Shakespeare *et al.* (2011) convergem ao apontar as barreiras atitudinais e comunicacionais como entraves à plena participação cidadã, mesmo em países com legislação avançada.

Assim, eliminar obstáculos físicos é necessário, mas insuficiente. É preciso um esforço educacional contínuo capaz de transformar atitudes e fomentar uma cultura institucional alicerçada na empatia e na escuta ativa. É por meio da educação formal e continuada que se delineia o caminho para superar tais barreiras e construir uma sociedade genuinamente inclusiva (Aranha, 2001; Mantoan, 2020).

Esse pensamento, também se alinha à perspectiva de outros autores, como Imbernón (2011), que se apoia no sentido da formação profissional que integra saberes teóricos, experiências práticas e valores humanos, e ainda, de Perrenoud (2000), que ressalta a necessidade de competências interpessoais no ambiente de trabalho. A transformação de atitudes é um mecanismo de aprendizado que se enraíza na cultura organizacional em seus níveis mais profundos, nas premissas básicas compartilhadas (Schein, 1992). Portanto, a educação contínua, é a prática de uma liberdade que se concretiza quando o respeito às diferenças é internalizado (Freire, 1996).

Diante do exposto, o presente estudo busca responder à seguinte questão: Como a educação pode superar barreiras atitudinais e comunicacionais para promover uma inclusão efetiva de pessoas com deficiência em serviços públicos, para além da conformidade legal e das adaptações físicas? A criação de marcos legais é essencial para a organização social, pois estabelece direções e limites para uma convivência harmoniosa. Contudo, a simples existência de uma lei, desacompanhada de um processo eficaz de disseminação e ensino prático, pode se tornar um símbolo vazio.

De tal forma, a disparidade entre o que a lei assegura e a prática cotidiana exige análise rigorosa. Diante disso, a teoria do constitucionalismo simbólico (Neves, 2007) elucida a ineficácia de normas em “modernidades periféricas” (Neves, 2018), apontando políticas de inclusão que permanecem no campo do direito simbólico, criando a ilusão de progresso social enquanto estruturas de exclusão persistem.

Como argumenta O'Donnell (2013), o simples reconhecimento formal de direitos não transforma indivíduos em agentes políticos efetivos. É necessário criar condições reais para o

exercício da cidadania, indo além da formalidade normativa. Essa complexidade impõe uma reflexão que extrapola o campo jurídico, alcançando as dinâmicas da gestão pública (Drucker, 1967) e as estruturas burocráticas e seus potenciais disfuncionais (Merton, 1968), além da cultura organizacional (Schein, 1992).

Essas contribuições teóricas enriquecem a compreensão interdisciplinar e indicam caminhos para a superação das práticas deficientes, orientando a adoção de abordagens que potencializem a efetividade das políticas inclusivas. Quando a legislação é vista apenas como uma regra a ser obedecida, e não como instrumento de equidade, seu impacto é limitado. A lei, assim, pode se tornar um símbolo que oculta a persistência de exclusões (Neves, 2007).

Essa problemática é evidente no campo da educação inclusiva e do atendimento às pessoas com deficiência em serviços públicos. Para que a teoria se traduza em prática, as diretrizes legais devem gerar ações concretas e eficazes, promovendo transformação social real. As teorias da formação para a inclusão destacam a necessidade de aprofundar o conhecimento sobre as melhores formas de acolhimento (Aranha, 2001; Mantoan, 2020). Tais barreiras, muitas vezes invisíveis, manifestam-se nas interações comunicativas. Soluções podem ser implantadas de forma mais ágil e menos onerosa do que grandes reformas estruturais (Sassaki, 2003; Silva, 2021). Nesse panorama, as políticas públicas de inclusão, apesar de bem-intencionadas, estão aparentando "Impérios Moribundos" em relação à sua efetividade.

Os dados do Censo Demográfico de 2022 do IBGE (2024) revelam que o Brasil possui 14,4 milhões de pessoas com deficiência, representando 7,3% da população com 2 anos ou mais. Dentre esse total, 8,3 milhões são mulheres e 6,1 milhões são homens, o que reforça a abrangência e a urgência de políticas públicas eficazes. Diante desse cenário, e em alinhamento à proposta de um Mestrado Profissional em Administração Pública, este estudo visa aprofundar a compreensão do tema e propõe os seguintes objetivos.

O objetivo geral deste estudo é analisar boas práticas no atendimento a pessoas com deficiência em espaços e serviços voltado ao atendimento ao público. Para alcançar tal propósito, serão seguidos os seguintes objetivos específicos: a) Analisar a lacuna entre a legislação e a efetiva implementação das políticas de inclusão, à luz de referenciais teóricos como o constitucionalismo simbólico e as disfunções burocráticas; b) Identificar e examinar práticas exemplares de atendimento a pessoas com deficiência em serviços públicos, tomando como base iniciativas concretas já implementadas; e, c) Propor diretrizes para o fortalecimento de uma cultura organizacional orientada por princípios de empatia, respeito e humanização, fundamentadas na análise crítica dessas experiências bem-sucedidas.

Este estudo está estruturado em seis seções. Após esta introdução, a seção 2, "Fundamentação Teórica e Normativa", apresenta o referencial teórico e legal que sustenta o estudo. A seção 3, "Procedimentos Metodológicos", descreve o método de pesquisa. Na seção 4, "Análise dos Resultados e Discussões", são analisadas as boas práticas identificadas. Por fim, a seção 5, "Considerações Finais", apresenta a síntese dos resultados e as propostas para a gestão pública, e a seção 6, "Referências", elenca os autores e documentos consultados.

2 Fundamentação Teórica e Normativa

A fundamentação teórica e normativa estrutura-se em quatro dimensões complementares: os dispositivos constitucionais que asseguram direitos fundamentais às pessoas com deficiência; a importância da comunicação e da formação profissional como estratégias de inclusão; o arcabouço legal e institucional que orienta a prática administrativa; e as contribuições de autores clássicos e contemporâneos que sustentam uma visão crítica, participativa e transformadora da educação inclusiva e da gestão pública. A articulação desses autores oferece um repertório de sugestões metodológicas que subsidiam decisões gerenciais e pedagógicas, legitimando-as perante a complexidade do serviço público inclusivo.

Do ponto de vista jurídico, a Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988) constitui-se como marco basilar para a promoção dos direitos das pessoas com deficiência. Seus artigos 1º, 3º e 5º estabelecem os princípios da dignidade da pessoa humana, da igualdade e da não discriminação. A esse conjunto, somam-se instrumentos internacionais como a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006), incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro com status constitucional por meio do Decreto nº 6.949/2009 (Brasil, 2009).

Também merece destaque a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), que consolida diretrizes de acessibilidade, autonomia e participação plena na vida social (Brasil, 2015). No campo da educação, autores como Vygotsky (1991, 2001) e Freire (1996) fundamentam uma concepção de inclusão que transcende aspectos físicos e estruturais, contemplando dimensões simbólicas, culturais e relacionais. Vygotsky (1984; 2001) sustenta que o desenvolvimento humano se dá na interação social e na mediação simbólica, enfatizando a importância de práticas comunicativas acessíveis como estratégia de superação de barreiras cognitivas e atitudinais. Freire (1996), por sua vez, propõe uma educação dialógica e libertadora, baseada no reconhecimento da alteridade e na promoção de práticas pedagógicas comprometidas com a transformação social.

Na esfera administrativa, as reflexões de Sarlet (2006) e Neves (2007) sobre a efetividade dos direitos fundamentais e o conceito de constitucionalismo simbólico revelam as limitações da legislação quando desacompanhada de ações institucionais. A mera existência de normas jurídicas não garante a sua concretização. Por isso, é indispensável o investimento em políticas públicas sustentáveis e mecanismos de governança que materializem os direitos das pessoas com deficiência no cotidiano das instituições públicas.

De acordo com a teoria da ação comunicativa de Habermas (2012), a racionalidade comunicativa deve permear as práticas institucionais, orientando-as pelo entendimento mútuo, pela transparência e pela participação ativa dos sujeitos. Assim, a efetividade das normas inclusivas não se dá apenas pela coerção legal, mas pela legitimação no diálogo entre Estado e sociedade. O'Donnell (2013) reforça essa ideia ao destacar que a efetividade dos direitos requer um Estado com capacidade institucional para garantir que os cidadãos se tornem agentes reais de seus direitos, e não apenas titulares formais.

Para as pessoas com deficiência, essa agência se manifesta de forma crucial no princípio do "Nada sobre nós sem nós", que preconiza a participação plena e efetiva na formulação de todas as políticas e programas que as afetam, assegurando que as soluções respondam às suas reais necessidades e perspectivas, conforme estabelecido na Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (ONU, 2006). Nesse sentido, a educação inclusiva é compreendida como um processo ético, técnico e político que exige formação continuada dos agentes públicos e reorganização institucional. Segundo Imbernón (2011), a formação profissional deve integrar saberes teóricos, experiências práticas e valores humanos, promovendo transformações estruturais nas organizações e consolidando práticas inclusivas como parte da cultura organizacional.

A cultura institucional deve ser atravessada por práticas de escuta ativa e reconhecimento das vulnerabilidades, com foco em políticas transversais que consolidem um serviço público empático, igualitário e acessível. Nessa seara, a teoria da ação comunicativa de Habermas (2012) sustenta essa abordagem ao defender que a racionalidade comunicativa deve permear as práticas institucionais. Portanto, a presente fundamentação integra três pilares essenciais: os direitos fundamentais, as práticas educativas dialógicas e a gestão pública humanizada, como base teórica para a construção de um guia de boas práticas no atendimento às pessoas com deficiência. A OCDE (2020) corrobora essa visão, ao sugerir práticas de etiqueta no atendimento que se baseiam na forma empática atitudinal, ou seja, a capacidade de se colocar no lugar do outro e agir com respeito e reconhecimento, o que consolida a ideia de uma gestão pública humanizada. Essa proposta busca alinhar as dimensões normativa,

pedagógica e institucional, visando à consolidação de políticas públicas inclusivas que garantam o exercício pleno da cidadania e a valorização da diversidade.

2.1 A educação, a comunicação e formação profissional para a efetivação dos direitos

A educação para a inclusão é um vetor de transformação social que transcende o ambiente escolar e se estende à formulação de políticas e à formação de servidores públicos. A Declaração de Salamanca (Unesco, 1994) defende que os sistemas educacionais devem eliminar barreiras atitudinais (preconceito), comunicacionais (falta de recursos como Libras e Braille), arquitetônicas (inacessibilidade física) e institucionais (políticas que excluem), um princípio que orienta a implementação de práticas pedagógicas eficazes e o desenvolvimento de uma comunicação inclusiva para pessoas com deficiência.

A fundamentação teórica dessa abordagem encontra eco em Vygotsky (2001), para quem a linguagem e a mediação social são intrínsecas à construção do conhecimento. Essa perspectiva sustenta a necessidade de ambientes que promovam o desenvolvimento intelectual e social por meio da interação, um processo fundamental para a aprendizagem ao longo da vida (Oliveira, 1993). Em um contexto prático, essa teoria se alinha com as diretrizes da OCDE (2020), que recomenda a educação de competências socioemocionais e a empatia como elementos centrais na formação de profissionais da administração pública.

Apesar dos avanços significativos, como o aumento de 3,4 milhões de alunos com deficiência matriculados na educação em 2024 (INEP, 2024), desafios estruturais persistem. Cerca de 27% das escolas brasileiras não possuem acessibilidade adequada, conforme dados da Agência de Notícias do CEUB (2023), refletindo um problema que se estende a diversos serviços públicos. Essa lacuna aponta para a urgência de políticas públicas que resolvam as barreiras estruturais e de uma formação que prepare os servidores para lidar com a diversidade de usuários. A educação para a inclusão, nesse sentido, é a prática da liberdade (Freire, 1996), que se concretiza quando o respeito às diferenças é internalizado. Essa internalização exige mais do que informação; requer uma formação ética e crítica que leve os servidores a verem a pessoa com deficiência não pela sua limitação, mas como um sujeito de direitos com dignidade, autonomia e direito à participação plena.

A comunicação inclusiva, que cultiva o pensamento para abraçar a diversidade (Bakhtin, 1992; Vygotsky, 1984), é crucial para aprimorar o tratamento interpessoal no serviço público (Perrenoud, 2000). A OCDE (2020) sugere práticas de etiqueta no atendimento que se baseiam na empatia atitudinal – a capacidade de se colocar no lugar do outro e agir com respeito e reconhecimento. Isso se manifesta em ações concretas, como não tocar em aparelhos de locomoção sem permissão, evitar a infantilização na comunicação, manter contato visual direto com a pessoa e respeitar sua autonomia.

Para que a formação profissional seja eficaz, os servidores devem dominar não apenas o conhecimento técnico, mas também o conhecimento pedagógico do conteúdo (Shulman, 1987), que permite aplicar didaticamente as ferramentas, respeitando a individualidade de cada um (Tardif, 2002). Esse compromisso com a equidade é fundamental, pois, como defende O'Donnell (2013), a efetivação dos direitos depende do reconhecimento do indivíduo como agente moral e político. A verdadeira cultura de respeito e empatia atitudinal se enraíza na cultura organizacional em seus níveis mais profundos, nos pressupostos básicos compartilhados (Schein, 1992). A inclusão não reside apenas na criação de normas (artefatos visíveis), mas na internalização de valores de respeito e dignidade como um princípio inquestionável da ação pública.

2.2 Análise da Efetividade Legal e da Inclusão Social

No contexto da evolução normativa para a proteção das pessoas com deficiência, o Brasil possui um arcabouço jurídico de destaque. A Constituição Federal de 1988 (Brasil, 1988) assegura a igualdade material, a proteção social e o direito à inclusão. Além disso, o país incorporou a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas como emenda constitucional (art. 5º, §3º).

Dando continuidade a esse fortalecimento legislativo, a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), ou Estatuto da Pessoa com Deficiência (2015), representou um marco normativo robusto e alinhado aos padrões internacionais. Essa lei reconhece a deficiência como resultado da interação entre impedimentos e barreiras, determinando medidas para assegurar igualdade em áreas como educação, saúde e trabalho (Diniz, 2007; Jannuzzi, 2012).

Entretanto, apesar da consistência normativa, a implementação dessas políticas ainda enfrenta obstáculos. As políticas públicas carecem de planejamento estruturado, recursos orçamentários contínuos e fiscalização efetiva. A descentralização e a ausência de indicadores nacionais resultam em baixa efetividade e desigualdade regional. Essa incapacidade, se alinha à perspectiva do constitucionalismo simbólico, que aponta a ausência de normas eficazes ou efetivas. (Neves, 2007).

Como argumenta O'Donnell (2013), o simples reconhecimento formal de direitos não os transforma em agentes políticos efetivos, sendo necessária a capacidade institucional do Estado para garantir a sua concretização. Essa experiência contrasta com países como Canadá, Suécia e Austrália, que alinham legislação e prática, tratando a inclusão como uma prioridade transversal do Estado (Who; World Bank, 2011). Nessas nações, padrões obrigatórios, fiscalização rigorosa e participação social são a norma, enquanto no Brasil ainda se observa uma lacuna entre o texto legal e a realidade das pessoas com deficiências (Who; World Bank, 2011).

Embora a legislação garanta a educação inclusiva, muitos estudantes com deficiência ainda encontram barreiras físicas, pedagógicas e atitudinais. Isso dificulta sua permanência e aprendizagem, refletindo uma inclusão mais formal que substancial (Sassaki, 2003; Pletsch, 2009). Nesse aspecto, a experiência brasileira contrasta com países como Canadá, Suécia e Austrália, que alinham legislação e prática. Nessas nações, a inclusão é tratada como prioridade transversal de Estado, não apenas como um direito formal, com padrões obrigatórios, fiscalização rigorosa e participação social (Who; World Bank, 2011).

Além dos aspectos normativos e estruturais, dados estatísticos revelam disparidade na contabilização da população com deficiência no Brasil. Enquanto a OMS (2011) estima 15% da população global, o Censo Demográfico de 2022 do IBGE (2024) aponta apenas 7,3% no Brasil. Essa diferença pode estar relacionada a fatores metodológicos, como o critério mais restritivo do IBGE, e questões culturais, como o medo da estigmatização. Portanto, essa aparente “baixa incidência” pode, na verdade, representar uma subnotificação das condições de deficiência no país (Quadro 1).

Quadro 1 – Comparativo entre IBGE e OMS sobre pessoas com deficiência

Fonte	Critério de Deficiência	Metodologia	Percentual
IBGE (2024)	Autodeclaração com base em dificuldade funcional.	Perguntas sobre visão, audição, mobilidade e cognição.	7,3% da população (14,4 milhões)
OMS (2011)	Classificação Internacional de Funcionalidade (CIF)	Análise abrangente de limitações e barreiras.	Cerca de 15% da população mundial (estimativa)

Fonte: Adaptado de IBGE (2024) e Who e World Bank (2011).

Observa-se no Quadro 1, portanto, que as recomendações de organismos internacionais funcionam como referência para orientar ajustes metodológicos no censo nacional, conferindo maior precisão à formulação de políticas. Diante disso, o Brasil possui uma base normativa sólida, mas precisa avançar na materialização dos direitos e na redução do abismo entre o texto legal e a realidade das pessoas com deficiência. A consolidação da inclusão exige investimento político, gestão qualificada, controle social e envolvimento ativo das próprias pessoas com deficiência (Diniz, 2007; Jannuzzi, 2012).

A ineficácia pode ser agravada por disfunções próprias da burocracia administrativa. Merton (1968) ressalta que a ênfase excessiva nas regras pode levar ao "ritualismo", situação em que a conformidade estrita com as normas se torna mais importante do que alcançar os objetivos originais das políticas públicas. Tal rigidez cria uma barreira significativa para a flexibilidade e a humanização necessárias ao atendimento inclusivo.

Um exemplo disso ocorre quando procedimentos administrativos rigorosos obrigam pessoas com deficiência a comparecerem presencialmente várias vezes para apresentar documentos que comprovem repetidamente sua condição, mesmo já dispondo de laudos médicos atualizados. Essa prática burocrática excessiva acaba dificultando o acesso efetivo aos direitos previstos e revela como o ritualismo reduz, na prática, a eficácia das políticas de inclusão social (Merton, 1968).

2.3 A Essência da Lei e a Formação Cidadã

A Lei nº 13.146/2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência) marcou o reconhecimento dos direitos dessas pessoas no Brasil, servindo de base para políticas públicas. O art. 28 impõe responsabilidades ao poder público, focando na garantia de acessos em todas as áreas. Contudo, a ênfase ainda recai na acessibilidade formal, e não na integração efetiva das realidades das pessoas com deficiência (Brasil, 2015).

Embora o art. 28, inciso V, mencione "medidas individualizadas e coletivas" para maximizar o desenvolvimento acadêmico e social de estudantes com deficiência, a ausência de um dispositivo legal explícito que exija isso da Administração Pública, em consonância com o art. 37 da Constituição (Brasil, 1988), cria um paradoxo. A eficácia das políticas públicas depende de um alinhamento entre o que a lei prevê e o que é exigido normativamente (Canotilho, 2002; Sarlet, 2006).

A Declaração Universal dos Direitos da Criança (UNICEF, 1959) e a Convenção sobre os Direitos da Criança (Brasil, 1990) ressaltam a importância de proteger e oferecer oportunidades para o desenvolvimento integral das crianças. O Princípio 1º enfatiza a "proteção especial" e "oportunidades e serviços", com o "interesse superior da criança" guiando as políticas públicas. O Princípio 7º destaca o direito à educação para promover cultura geral e senso de responsabilidade social.

Contudo, a efetivação desses princípios depende da capacidade de pais e educadores em transmitir essa visão. A ausência de educação prévia sobre as vivências das pessoas com deficiência dificulta essa transmissão. Para que a criança se torne um "membro útil da sociedade", é imperativo ensiná-la a ver o mundo pelos olhos da inclusão, cultivando empatia atitudinal desde cedo, o que demanda políticas públicas educacionais abrangentes (Fonseca, 2018).

O artigo 3º do Decreto nº 99.710/1990, que promulga a Convenção Sobre os Direitos da Criança, exige que os Estados-Partes adotem "todas as medidas legislativas e administrativas adequadas", incluindo a competência do pessoal e a supervisão apropriada, elementos cruciais para a implementação de políticas públicas eficazes (Brasil, 1990).

É fundamental ressaltar que a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU (2006) foi incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro com status de emenda

constitucional (art. 5º, § 3º da Constituição). Isso confere a seus preceitos a mesma força das normas constitucionais, reforçando a obrigatoriedade da inclusão e demandando atuação governamental robusta (Brasil, 2009).

A ineficácia das leis, especialmente aquelas que asseguram direitos fundamentais a minorias, pode ser compreendida sob a luz do pensamento de Montesquieu (2000). Para o autor, as leis não são entidades autônomas, mas manifestações do "espírito geral" de uma nação, que abrange seus costumes, virtudes e instituições. Quando os direitos, embora formalmente estabelecidos, permanecem como uma "nuvem em forma de espírito", sem se materializarem, isso aponta para uma desconexão entre a norma e a cultura prática de sua execução. Nesse sentido, a formação é crucial para que o "espírito das leis" se internalize na sociedade, conforme ele destaca:

A educação que recebemos dos nossos pais, a que recebemos dos nossos mestres, a que recebemos da sociedade, é a primeira que nos ensina a obedecer. É por ela que o espírito das leis penetra na alma e se torna parte integrante da nossa vida. (Montesquieu, 2000). Nesse contexto, a executividade dos gestores, ou a ausência dela, torna-se um ponto crítico. Se a aplicação da lei não é imbuída da "virtude" e do comprometimento com a causa, sobretudo na luta por direitos de minorias, a lei não cumpre seu propósito de ser um freio ao abuso (ou à omissão) do poder. Dessa forma, a liberdade e a dignidade dos cidadãos permanecem no plano abstrato, sem efetivação real (Barroso, 2013).

Uma das formas mais eficazes de definir o que as pessoas com deficiência almejam, e que deve balizar as políticas públicas, está no art. 8º da mesma Convenção, que aborda a conscientização e a mudança de atitudes. A concretização desses direitos transcende a mera existência da lei, exigindo uma transformação cultural e educacional profunda, capaz de moldar uma sociedade verdadeiramente inclusiva desde suas bases, com o suporte e a direção de políticas públicas bem estruturadas, incluindo foco na formação das novas gerações para a empatia e o respeito à diversidade (Freire, 1996; Morin, 2000; Darling-Hammond, 2014).

3. Procedimentos Metodológicos

A pesquisa tem um cunho exploratório e descritivo, buscando identificar padrões, diretrizes e lacunas nas práticas de inclusão, especialmente no atendimento inicial prestado por servidores públicos. Esta pesquisa foi conduzida com base em abordagem qualitativa e de natureza teórica, voltada à análise documental. A escolha por esses métodos justifica-se pelo objetivo de compreender e analisar as boas práticas no atendimento a pessoas com deficiência no serviço público, a partir de documentos legais, normativos, institucionais e bibliográficos.

A técnica de pesquisa adotada foi a análise documental, com ênfase em fontes secundárias, tais como: legislações nacionais e internacionais relacionadas aos direitos das pessoas com deficiência, diretrizes educacionais e administrativas, relatórios institucionais, guias de boas práticas, artigos acadêmicos e publicações de organismos multilaterais como a ONU, a OMS e a OCDE.

Os documentos foram selecionados pela relevância temática, atualidade e pela credibilidade institucional das fontes, visando assegurar um alto grau de rigor metodológico que compense a ausência de entrevistas ou dados observacionais. Priorizamos documentos publicados nos últimos 10 anos que abordam diretamente políticas e práticas de inclusão no Brasil e internacionalmente. Marcos legais fundantes, independentemente da data de publicação, também serão considerados para uma compreensão abrangente da evolução do tema.

A categorização dos dados foi orientada pelas dimensões da fundamentação teórica: direitos fundamentais, formação profissional inclusiva, comunicação empática e efetividade normativa. A análise interpretativa se baseará na hermenêutica crítica. Não se pretende extrair

apenas os sentidos explícitos dos documentos, mas também suas implicações, contradições e potencialidades. Isso visa construir diretrizes aplicáveis à realidade institucional brasileira, utilizando como lente conceitos de constitucionalismo simbólico, educação libertadora, cultura organizacional (Schein, 1992), gestão eficaz (Drucker, 1967) e disfunções burocráticas (Merton, 1968).

Este percurso metodológico se alinha à proposta do Mestrado Profissional em Administração Pública. Ele propõe soluções viáveis e fundamentadas para o aprimoramento da gestão inclusiva, sem a necessidade de coleta de dados empíricos diretos, priorizando a consolidação de referenciais teóricos e práticos existentes. Nesse sentido, embora haja ausência de entrevistas ou dados observacionais, essa limitação é mitigada pelo rigor na seleção dos documentos utilizados, todos provenientes de fontes institucionalmente reconhecidas e diretamente relacionadas à realidade das políticas de inclusão. Dessa forma, a solidez e relevância das fontes documentais asseguram que as diretrizes propostas tenham viabilidade prática e gerencial, ainda que os achados não esgotem a totalidade das práticas inclusivas brasileiras.

4. Análise dos resultados e Discussões

A articulação entre teoria, legislação e prática torna-se mais eficiente por meio de iniciativas institucionais concretas. Uma boa prática implementada pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul (TJMS) foi a criação de um Guia de Boas Práticas no atendimento de pessoas com deficiência, um material elaborado por Melo (2020). Este guia é um avanço significativo, alinhado à Política Estadual de Acessibilidade e Inclusão do TJMS, considerada uma das primeiras no país (TJMS, 2020).

Formalizada pela Portaria nº 1.665/2020 (TJMS, 2020), essa política orienta as ações do tribunal com diretrizes claras: acessibilidade física, comunicacional, atitudinal e metodológica. Iniciativas como o calendário inclusivo e a tarja identificadora de processos são reflexos diretos dessa política, demonstrando o compromisso com uma justiça mais acessível. A implementação da tarja identificadora exemplifica a superação do ritualismo burocrático (Merton, 1968). Em vez de seguir cegamente procedimentos, o servidor é incentivado a adotar uma ação proativa e humanizada. Ao identificar uma pessoa com deficiência em um processo, o servidor antecipa suas necessidades, como providenciar um intérprete de Libras para uma audiência ou escolher uma sala acessível para um cadeirante. Essa prática transforma a formalidade em funcionalidade, garantindo um atendimento mais eficaz e digno.

O calendário inclusivo, por sua vez, funciona como uma ferramenta de formação contínua e conscientização. Em datas alusivas a cada tipo de deficiência, o TJMS promove orientações sobre as melhores práticas de atendimento, além de dar voz às próprias pessoas com deficiência. Ao compartilhar suas vivências e impressões, essa abordagem mais genuína colabora para que os servidores desenvolvam uma empatia real, conectando-se diretamente com o cotidiano e os desafios dos cidadãos. Essa iniciativa se alinha, portanto, à construção da cultura organizacional (Schein, 1992), pois ajuda a internalizar valores de respeito e dignidade, transformando-os de meros "artefatos visíveis" em "pressupostos básicos compartilhados" por toda a instituição.

Essas práticas reforçam a conexão com os conceitos teóricos abordados. Ao mitigar o "ritualismo burocrático", tais iniciativas demonstram que a gestão eficaz (Drucker, 1967) é capaz de converter boas intenções em resultados tangíveis. Além disso, representam uma superação parcial do constitucionalismo simbólico (Neves, 2007), evidenciando que ações consistentes promovem mudanças reais na cultura institucional. A cultura de respeito e empatia atitudinal, portanto, não é apenas um ideal, mas um objetivo alcançável por meio de políticas bem alinhadas.

Além do âmbito do Judiciário, diversas ações em nível nacional, estadual e municipal reforçam esse movimento. Órgãos como o Tribunal Regional Federal da 1ª Região (TRF1) e o Ministério da Gestão e da Inovação em Serviços Públicos elaboraram guias de boas práticas, alinhados às mesmas resoluções do CNJ, focando na eliminação de barreiras arquitetônicas, comunicacionais e digitais. O Ministério dos Direitos Humanos e da Cidadania, por sua vez, disponibilizou cartilhas temáticas.

No âmbito estadual, o Governo de Mato Grosso do Sul desenvolveu o programa MS Acessível (Lei Estadual nº 5.611/2020) e a Subsecretaria de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência coordena a revisão da Lei Estadual nº 3.181/2006. O Fundo Estadual de Apoio aos Direitos das Pessoas com Deficiência (FEAD-PCD/MS) fomenta iniciativas inclusivas, enquanto a Assembleia Legislativa local se mobiliza com projetos como o selo “Empresa Inclusiva”.

No município de Campo Grande, a Prefeitura adotou medidas para aprimorar a acessibilidade, transcendendo a proposição legislativa para a efetivação de políticas públicas. A Lei nº 7.404/2025 instituiu o Programa "Selo Cidade Inclusiva" (Campo Grande, 2025b), que visa reconhecer e incentivar estabelecimentos que promovem a acessibilidade arquitetônica e urbanística. Complementarmente, a Lei nº 7.402/2025 estabeleceu protocolos de atendimento para pessoas com deficiência, com foco na capacitação de profissionais e na humanização dos serviços (Campo Grande, 2025a).

A análise da implementação dessas políticas revela resultados concretos. Campanhas como "Essa Vaga Não é Sua Nem por um Segundo" exemplificam o esforço contínuo de conscientização. Dados de 2024 apontam 634 infrações por uso indevido de vagas exclusivas (Campo Grande, 2025c), o que demonstra a persistência do desafio e a necessidade de ações de fiscalização e educação continuadas. Ademais, o município tem investido na adequação de sua infraestrutura e serviços, com a reforma e revitalização de unidades de saúde e a criação de espaços especializados, como a Sala Multissensorial no Aeroporto de Campo Grande. Essas práticas evidenciam a transição das diretrizes legais para ações operacionais que buscam garantir a dignidade e a autonomia das pessoas com deficiência.

Essas experiências demonstram que o alinhamento entre marcos legais e práticas concretas pode transformar a inclusão de um princípio abstrato em uma realidade institucional. Essas iniciativas, embora muitas vezes isoladas, contribuem para mitigar os efeitos do constitucionalismo simbólico e avançar na garantia dos direitos fundamentais. A análise detalhada desses resultados, considerando as percepções dos envolvidos e os obstáculos, será aprofundada nas próximas subseções. Visa-se, com essa proposta, aprimorar o atendimento inclusivo e consolidar a administração pública como vetor de equidade social, promovendo uma cultura de empatia atitudinal. A educação inclusiva, portanto, deve ser concebida não apenas como um cumprimento normativo, mas como um compromisso permanente com a transformação social.

A identificação de boas práticas que convertam normas em ações concretas no atendimento público às pessoas com deficiência. A relevância deste trabalho reside em sua capacidade de gerar conhecimento aplicável e soluções inovadoras para a gestão pública, formando profissionais aptos a oferecer um serviço público de qualidade, baseado no conhecimento das necessidades e na etiqueta de primeiro atendimento.

Aprofundando a compreensão do problema, é crucial desenvolver uma capacidade genuína de se colocar no lugar do outro, cultivando o respeito e a empatia como pilares para um atendimento verdadeiramente inclusivo. Ao reconhecer essas recomendações como insumos estratégicos, esta pesquisa propõe convergir teoria e ação – fundamentos centrais da proposta de boas práticas deste estudo.

5. Considerações Finais

Este estudo demonstrou que a inclusão efetiva de pessoas com deficiência em serviços públicos exige mais do que uma simples conformidade legal. As barreiras atitudinais e comunicacionais, frequentemente mais persistentes que as físicas, demandam um esforço contínuo de educação e formação profissional para serem superadas.

A análise aqui apresentada, focada em exemplos de iniciativas simples e de fácil execução, trouxe à tona a importância da criatividade para superar o paradigma de que apenas ajustes físicos melhoram a acessibilidade. Na maioria dos ambientes, o que se espera por parte de quem necessita de acesso aos serviços públicos é a combinação de uma estrutura física inclusiva com um acolhimento atitudinal. Quando o ambiente se torna mais acessível atitudinalmente, isso proporciona um melhor acolhimento, muitas vezes compensando ausências momentâneas de modelos estruturais.

Dessa forma, a criação e a disseminação de guias e protocolos de boas práticas se estabelecem como a ponte entre o direito positivado e a essência do motivo que origina a busca do cidadão. Ao disponibilizar documentos educativos para servidores e colaboradores, os entes públicos traduzem a complexidade da legislação em ações concretas.

Mecanismos como os desenvolvidos pelo Tribunal de Justiça de Mato Grosso do Sul (TJMS) e pela Prefeitura de Campo Grande demonstram que essa educação contínua é fundamental para que os servidores se tornem agentes ativos de inclusão, transformando o ambiente público em um espaço mais acessível e empático do que qualquer ajuste físico poderia oferecer por si só.

Nesse contexto, o direito positivado é demonstrado como algo que, acima de tudo, não pode ser uma lei estática, pairando no mundo sem efetividade. Quando as melhores práticas de atendimento são proporcionadas, o então chamado constitucionalismo simbólico deixa de ser apenas uma simbologia e passa a ser efetivo nas ações.

A partir da análise de iniciativas como as do TJMS, foi possível identificar boas práticas que convertem a teoria em ação. A tarja identificadora de processos ilustra a superação do ritualismo burocrático, enquanto o calendário inclusivo mostra como a formação continuada e a participação das próprias pessoas com deficiência podem transformar a cultura organizacional. Essas ações, alinhadas a políticas públicas em diferentes esferas, mitigam os efeitos do constitucionalismo simbólico, tornando os direitos abstratos em realidades concretas.

O caminho para a excelência na administração pública inclusiva passa, portanto, pela consolidação de uma cultura de respeito e empatia, enraizada na formação desde a infância e reforçada por práticas institucionais contínuas. As diretrizes propostas neste trabalho, como, capacitação, protocolos claros, adaptações estruturais e canais de feedback, servem como um guia para que a administração pública atue como um verdadeiro vetor de equidade social.

Em suma, a busca pela inclusão efetiva não se encerra na promulgação de uma lei. Ela reside na capacidade da sociedade e do Estado de internalizar os valores de dignidade e autonomia, garantindo que o "espírito das leis" se torne uma parte integrante da vida de todos os cidadãos.

6. Referências

Agência de Notícias CEUB (2025). **27% das escolas brasileiras não são acessíveis para pessoas com deficiência**. Brasília, DF: Centro Universitário de Brasília, 2023. Recuperado de: <https://agenciadenoticias.uniceub.br/destaque/escolas-brasileiras-nao-sao-acessiveis-para-pessoas-com-deficiencia/>.

Aranha, M. S. F. (2001). **Educação inclusiva: novos olhares sobre velhas questões**. Rio de Janeiro: WVA.

Bakhtin, M. (1992). **Estética da criação verbal**. São Paulo: Martins Fontes.

Barroso, L. R. (2013). **A dignidade da pessoa humana no direito constitucional contemporâneo: a construção de um conceito jurídico à luz da jurisprudência mundial**. Rio de Janeiro: Editora Fórum.

Brasil (1998). **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, DF: Presidência da República, [1988]. Recuperado de:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm.

Brasil (2009). **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 26 ago. 2009. Recuperado de:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm.

Brasil (1990). **Decreto nº 99.710, de 21 de novembro de 1990**. Promulga a Convenção sobre os Direitos da Criança. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 22 nov. 1990. Recuperado de:
http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/1990-1994/d99710.htm.

Brasil (2015). **Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Diário Oficial da União, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Recuperado de: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm.

Campo Grande (MS) (2025c). Prefeitura Municipal. **Ação busca conscientizar população sobre a importância de respeitar as vagas de estacionamento destinadas a PCDs**. Campo Grande Notícias, 09 maio 2025. Recuperado de:
<https://www.campogrande.ms.gov.br/cgnoticias/noticia/acao-busca-conscientizar-populacao-sobre-a-importancia-de-respeitar-as-vagas-de-estacionamento-destinadas-a-pcds/>.

Campo Grande (MS) (2025a). Prefeitura Municipal. **Lei nº 7.402, de 13 de maio de 2025**. Institui um protocolo de atendimento para pessoas com deficiência. Recuperado de:
https://legis.camara.ms.gov.br/ato/consolidado/id/106291/projeto_de_lei_legislativo/2024/11370/projeto_de_lei_legislativo-n-11370-2024-cria_o_programa_de_capitacao_dos_servidores_da_area_da_saude_publica_denominado_p_rotocolo_de_atendimento_para_pessoas_com_deficiencia_pcd_no_municipio_de_campo_grande_ms_e_da_outras_providencias.

Campo Grande (MS) (2025b). Prefeitura Municipal. **Lei nº 7.404, de 13 de maio de 2025**. Trata do Programa "Selo Cidade Inclusiva" no âmbito do município. Recuperado de:
https://legis.camara.ms.gov.br/ato/consolidado/id/105882/projeto_de_lei_legislativo/2024/11263/projeto_de_lei_legislativo-n-11263-2024-dispoe_sobre_o_programa_selo_cidade_inclusiva_e_da_outras_providencias_no_municipio_de_campo_grande_ms.

Canotilho, J. J. G. (2002). **Direito constitucional e teoria da constituição**. 6. ed. Coimbra: Almedina.

- Darling-Hammond, L. (2014). A importância da formação docente. **Cadernos Cenpec**, São Paulo, 4(2). Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/304467672_A_importancia_da_formacao_docente.
- Diniz, D. (2007). **O que é deficiência**. São Paulo: Brasiliense.
- Drucker, P. F. (1967). **The effective executive**. New York: Harper & Row.
- Fonseca, V. (2018). **Cognição, neuropsicologia e aprendizagem**: abordagem neuropsicopedagógica. Porto Alegre: Artmed.
- Freire, P. (1996). **Pedagogia da autonomia: saberes necessários à prática educativa**. São Paulo: Paz e Terra.
- Habermas, J. (2012) **Teoria da ação comunicativa: racionalidade da ação e racionalização social**. São Paulo: WMF Martins Fontes.
- Imbernón, F. (2011). **Formação continuada de professores: formação permanente e desenvolvimento profissional**. São Paulo: Cortez.
- INEP (2024). **MEC e Inep contextualizam resultados do Censo Escolar 2024**. Brasília, DF: Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Recuperado de: <https://www.gov.br/inep/pt-br/assuntos/noticias/censo-escolar/mec-e-inep-contextualizam-resultados-do-censo-escolar-2024>.
- IBGE (2024). **Censo demográfico 2022: Pessoas com deficiência e pessoas diagnosticadas com Transtorno do Espectro Autista: resultados preliminares da amostra**. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Recuperado de: <https://agenciadenoticias.ibge.gov.br/agencia-sala-de-imprensa/2013-agencia-de-noticias/releases/37854-censo-2022-brasil-tem-14-4-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-7-3-da-populacao-com-2-anos-ou-mais>.
- Jannuzzi, G. (2012). **A educação do deficiente no Brasil: da segregação à integração, da integração à inclusão**. Campinas, SP: Autores Associados.
- Mantoan, M. T. E. (2020). **Inclusão escolar: o que é? Por quê? Como fazer?**. São Paulo: Summus.
- Mato Grosso do Sul. Tribunal de Justiça (2020). **Portaria nº 1.665, de 9 de janeiro de 2020**. Institui e regulamenta a Política de Acessibilidade e Inclusão no âmbito do Poder Judiciário do Estado de Mato Grosso do Sul. Diário da Justiça, Campo Grande, MS, n. 4539, p. 3-6, 13 jan. 2020. Recuperado de: <https://www.tjms.jus.br/legislacao/visualizar.php?lei=34160&original=1>.
- Melo, O. J. (2020). **Guia de boas práticas no atendimento de pessoas com deficiência**. Campo Grande, MS: Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso do Sul.
- Merton, R. K. (1968). **Social theory and social structure**. New York: The Free Press.
- Montesquieu (2000). **Do espírito das leis**. São Paulo: Martins Fontes.

Morin, E. (2000). **Os sete saberes necessários à educação do futuro**. São Paulo: Cortez; Brasília, DF: UNESCO.

Neves, M. (2007). **O constitucionalismo simbólico**. 3. ed. São Paulo: WMF Martins Fontes.

Neves, M. (2018). **Constituição e direito na modernidade periférica: uma abordagem teórica e uma interpretação do caso brasileiro**. São Paulo: WMF Martins Fontes.

O'Donnell, G. (2013). **Democracia, desenvolvimento e desafios do Estado**. São Paulo: Edusp.

OCDE (2020). **The future of education and skills: Education 2030**. Paris: OCDE Publishing. Recuperado de: <https://www.oecd.org/en/about/directorates/directorate-for-education-and-skills.html>.

Oliveira, M. K. (1993). **Vygotsky: aprendizado e desenvolvimento: um processo sócio-histórico**. São Paulo: Scipione.

ONU (2006). **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. Nova Iorque: Organização das Nações Unidas, 2006. Recuperado de: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>.

Perrenoud, P. (2000). **Dez novas competências para ensinar**. Porto Alegre: Artmed.

Sarlet, I. W. (2006). **A eficácia dos direitos fundamentais: uma teoria geral dos direitos fundamentais na perspectiva constitucional**. Porto Alegre: Livraria do Advogado.

Sassaki, R. K. (2003). **Inclusão: construindo uma sociedade para todos**. Rio de Janeiro: WVA.

Schein, E. H. (1992). **Organizational culture and leadership**. San Francisco: Jossey-Bass.

Shakespeare, T. *et al.* (2011). **The social model of disability**. Cambridge: Polity Press.

Shulman, L. S. (1987). Knowledge and teaching: foundations of the new reform. **Harvard Educational Review**, 57(1).

Silva, M. (2021). **Acessibilidade e comunicação: desafios e soluções para a inclusão**. Cidade: Editora.

Tardif, M. (2002). **Saberes docentes e formação profissional**. Petrópolis: Vozes.

Unesco (1994). **Declaração de Salamanca e linha de ação sobre necessidades educativas especiais**. Brasília, DF: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa com Deficiência (CORDE), 1994. Recuperado de: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000139394>.

Unicef (1959). **Declaração dos Direitos da Criança**. Recuperado de: <https://www.unicef.org/brazil/media/22026/file/declaracao-dos-direitos-da-crianca-1959.pdf>.

Vygotsky, L. S. (1984). **A formação social da mente**. São Paulo: Martins Fontes.

Vygotsky, L. S. (1991). **Pensamento e linguagem**. São Paulo: Martins Fontes.

Vygotsky, L. S. (2001). **A construção do pensamento e da linguagem**. São Paulo: Martins Fontes.

Who; World Bank (2011). **World report on disability**. Geneva: WHO. Recuperado de:
<https://www.who.int/publications/i/item/world-report-on-disability>.