



ANÁLISE DO ATENDIMENTO ÀS PESSOAS COM MOBILIDADE REDUZIDA: ESTUDO DE CASO NA CENTRAL DO CIDADÃO DA ZONA NORTE DE NATAL

Francineide Firmino da Silva ¹
Marilson Donizetti Silvino (Orientador) ²

RESUMO

Levando em consideração que a mobilidade reduzida dificulta a vida das pessoas que a possui e que a acessibilidade para se obter alguns serviços de atendimento público, é um direito constitucional. Buscou-se analisar o atendimento destas pessoas com mobilidade reduzida ou portadoras de necessidades especiais na Central do cidadão da zona norte de Natal. Tendo como objetivo a observância das dificuldades que estas pessoas enfrentam no dia a dia, buscando seus direitos com um atendimento de melhor qualidade, como qualquer outro usuário. Após observar como é feito o atendimento por parte dos profissionais é necessário proporcionar mudanças no processo de um melhor atendimento com melhor qualidade, onde essas pessoas possam se sentir seguras e confiantes

Palavras-chave: Mobilidade, Acessibilidade, Atendimento, Central do Cidadão.

INTRODUÇÃO

As Centrais de Atendimento ao Cidadão, surgiram no processo de modernização do Estado como uma inovação na forma de organização para atendimento e prestação de serviços aos cidadãos, integrando em um único local todos os serviços públicos e adotando processos de atendimento expedidos e com um padrão diferenciado de relacionamento pelos atendentes para com os usuários dos serviços, isso tudo em ambientes confortáveis e de fácil acesso para a população (ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2017A).

O pioneiro em implantar a estrutura de Centrais de Atendimento ao Cidadão, foi o Estado de Santa Catarina no ano de 1991. Sendo que a maior relevância na experiência se deu em 1995 pelo estado da Bahia. No Rio Grande do Norte, a Central do Cidadão foi criada pelo governo do estado, através do Decreto Estadual nº 13.403, de 07 de julho de 1997 (RIO GRANDE DO NORTE, 2017b).

As Centrais do Cidadão do RN têm como propósito “Simplificar a vida do cidadão no Rio Grande do Norte, oferecendo de forma integrada e num único espaço, físico ou virtual, o atendimento e a prestação de serviços públicos de uma forma rápida, padronizada e descomplicada” (ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, 2017a).

¹ Pós-Graduado do Curso de Gestão Pública do IFRN, francineide_f@yahoo.com.br;

² Mestre em Turismo pela UFRN e Especialista em Educação Profissional pelo IFRN, marilson.silvino@ifrn.edu.br;



Diante do objetivo acima citado, tem-se observado que diariamente, centenas de pessoas procuram atendimento nas Centrais do cidadão presentes no Estado, em busca de algum tipo de serviço, incluindo as pessoas com mobilidade reduzida e com deficiência física (temporária ou permanente), idosos, adultos, crianças e gestantes. E desta forma a acessibilidade deve ser inserida como aspecto essencial para que os objetivos de criação das Centrais do Cidadão no Estado do Rio Grande do Norte sejam efetivados a todos os cidadãos.

Segundo a Lei nº 13.146 de 2015 Estatuto da Pessoa com deficiência no Art. 3º, Inciso IX, prevê o conceito de pessoa com mobilidade reduzida: é “aquela que tenha, por qualquer motivo, dificuldade de movimentação permanente ou temporária, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, da coordenação motora ou da percepção, incluindo idoso, gestante, lactante, pessoa com criança de colo e obeso” (BRASIL, 2015).

As pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida se locomovem em condições precárias e muitos problemas podem ser identificados, basta discutir e ouvir da parte interessada, as melhorias que poderiam ser feitas, assim como os problemas existentes para tentar encontrar soluções que melhorassem a vida dessas pessoas que tanto sofrem com o descaso (PEREIRA, 2015).

Mobilidade reduzida é a situação do indivíduo cujos movimentos são limitados em consequência da idade, de deficiência física (sensorial ou de locomoção, que pode ser permanente ou momentânea) ou mental, necessitando de atenção especial ou adaptações nos ambientes. A pessoa com mobilidade reduzida é aquela que precisa de ajuda de outra pessoa para se locomover até os locais de destino (VENTURA, OCTAVIANO, SOUZA, SOARES, SILVA, ANDRIETTA, 2013). Desta forma, a discussão em torno da adequação e segurança dos espaços públicos e privados que proporcionem o acesso e autonomia aos sujeitos, perpassa pela temática da acessibilidade.

Segundo os conceitos dos autores acima citados, é possível observar que os obstáculos encontrados no atendimento de serviços prestados em Órgãos Públicos são inúmeros, desde disposição do espaço físico, nos mobiliários inadequados e o descaso com o tempo de espera no atendimento para com estas pessoas. Tudo isso ainda causa controvérsia, em se tratando de adaptações que promovam uma qualidade de melhor acesso nos setores públicos de atendimento em todo país.



Buscando atender a demanda geral de atendimento público da população, no Brasil a partir das medidas adotadas para a desburocratização do Estado (1979-1986), que dentre outros, tinha o objetivo de melhorar o atendimento dos usuários do serviço público. Neste período dar-se o início ao esboço a ideia da centralização de serviços públicos em um único espaço, que teve sua implantação apenas da década de 1990 (FERRER, 2012).

A atenção a temática do acesso igualitário e equânime na década de 2000 através da Leis Federais nº 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. E assim, a relevância na adequação de um atendimento a públicos específicos de pessoas demandará uma atenção especial.

Diante desta constatação e buscando contribuir nos debates, o referido artigo tem o objetivo geral de compreender a realidade das dificuldades das condições de acessibilidade das pessoas com mobilidade reduzida e/ou deficiência física (temporária ou permanente) na complexidade dos serviços prestados na Central do cidadão da zona norte de Natal. Portanto, este artigo se refere a uma análise de estudo de caso, com a finalidade específica de investigar a opinião dos usuários que são atendidos nos diversos serviços prestados na Central do Cidadão da Zona Norte de Natal, acerca da acessibilidade às pessoas especiais e identificar os problemas apontados por estas pessoas.

METODOLOGIA

O referido estudo trata-se de uma pesquisa que tem a finalidade descritiva, e o procedimento metodológico é totalmente quantitativo. Segundo Prodanov & Freitas, (2013), “considera que tudo pode ser quantificável, o que significa traduzir em números opiniões e informações para classificá-las e analisá-las”. Este artigo caracteriza-se como uma pesquisa de cunho descritivo e de acordo com Gil (2008), as pesquisas descritivas possuem como objetivo a descrição das características de uma população, fenômeno ou de uma experiência. Neste caso trata-se de investigar o atendimento às pessoas com mobilidade reduzida e/ou deficiência física dos serviços prestados na Central do cidadão da zona norte de Natal.

O método utilizado nesta pesquisa foi a aplicação de um questionário através de uma coleta de dados quantitativos, baseando-se por meio de estudo de caso, que tem como objetivo compreender a realidade das dificuldades das condições de acessibilidade das



peças com mobilidade reduzida e/ou deficiência física (temporária ou permanente) na complexidade dos serviços prestados na Central do cidadão da zona norte de Natal.

O levantamento das informações se deu através da coleta de dados com aplicação de questionários, instrumento composto por uma sequência de perguntas por escrito, as quais foram respondidas sem a interferência do pesquisador. Após os esclarecimentos aos participantes acerca da finalidade e objetivos (MARCONI & LAKATOS, 2005). Neste estudo o questionário contendo 9(nove) questões, foi destinado a aferir a percepção da acessibilidade no atendimento na Central do Cidadão da Zona Norte de Natal.

O período destinado para aplicação da pesquisa in loco foi limitado a dois dias do mês de março de 2020. Levando em consideração o fluxo do atendimento de pessoas no estabelecimento no qual foi avaliado no final do expediente. Definiu-se que foram aplicados 53 questionários no dia 09 de março de 2020 no horário de 9h30min às 17hs e 47 questionários no dia 10 de março de 2020, entre os horários de 8h10min às 12hs e das 15hs às 19hs. No que concerne a amostra, definiu-se o número de aproximadamente 100(cem) usuários específicos consultados da Central do Cidadão para a aplicação dos questionários, e ainda a entrevista estruturada com a secretária da instituição estudada. E para organização e sistematização dos dados coletados, utilizou-se o aplicativo Microsoft Excel para tabulação dos dados, e assim proceder as análises e interpretações das informações coletadas.

REFERENCIAL TEÓRICO

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística [IBGE] (2018), o último censo demográfico de 2010 revelou que 45,6 milhões de brasileiros são portadores de algum tipo de deficiência. O que representou 23,6% da população brasileira entrevistada. A referida pesquisa considerou somente os que possuem grande ou total dificuldade para enxergar, ouvir, caminhar ou subir degraus, além dos que declararam ter deficiência mental ou intelectual que sentem dificuldade de realizar atividades habituais. Sendo a incidência de 18,8% de deficiência visual; 5,1% auditiva; 7,0% motora; e 1,4% intelectual.

Esses dados reforçam a necessidade de atenção da sociedade e do poder público, em especial na garantia de mobilidade e acesso, que perpassa no fomento de estrutura, e como observam Moreira, Moreira e Donoso (2007), na formação de profissionais voltados ao atendimento desse contingente, para que tenham assegurados seus direitos de



cidadania. Direitos estes que precedem um atendimento de qualidade, que satisfaçam suas necessidades básicas nos serviços prestados em qualquer setor de atendimento público ou privado. Pela legislação brasileira, toda pessoa, incluindo aquelas que apresentam deficiências, têm direito ao acesso à educação, à saúde, ao lazer e ao trabalho. Desta forma, as pessoas devem ser percebidas com igualdade, implicando assim no reconhecimento e atendimento de suas necessidades específicas (ANDRADE et al, 2007).

Acessibilidade compõe o conceito de cidadania, no qual os indivíduos têm direitos assegurados por lei que devem ser respeitados, entretanto, muitos destes direitos esbarram em barreiras arquitetônicas e sociais (MANZINI et al., 2003). Um espaço construído, quando acessível a todos, é capaz de oferecer oportunidades igualitárias a todos os usuários (BITTENCOURT et al., 2004). Ainda de acordo com os autores Andrade et al (2007), Manzini et al. (2003) e Bittencourt (2004), a inclusão de pessoas com mobilidade reduzida e/ou deficiência física, merecem este reconhecimento e devem ser tratadas com equidade.

Portanto, muitos cidadãos necessitam conhecer seus direitos e fazer valê-los, pois a legislação os assegura, contudo o poder público é moroso em sua efetivação. E espaços de participação social e controle social são imprescindíveis neste aspecto. Segundo Aguiar (2010), a acessibilidade é também uma questão referente à qualidade e está intimamente relacionada a fatores como conforto e segurança. A mobilidade é um direito humano, e os espaços públicos têm que cumprir requisitos que forneçam acessibilidade a todos os usuários potenciais, sem excluir os de comunicação ou locomoção reduzida. Desta forma a acessibilidade de pessoas com necessidades especiais, igualmente os órgãos públicos apresentam a incumbência de implementá-la.

Segundo o Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro 2004, a pessoa com mobilidade reduzida é aquela que, não se enquadrando no conceito de pessoa com deficiência, tenha por qualquer motivo, dificuldade de movimentar-se, permanente ou temporariamente, gerando redução efetiva da mobilidade, da flexibilidade, coordenação motora e percepção. A mobilidade urbana se liga, portanto, ao conjunto de possibilidades de um indivíduo ou de um grupo ocupar vários lugares sucessivamente. Essa mobilidade não depende dos meios utilizados, mas depende da presença ou não de obstáculos impeditivos para a ocupação (LÉVY, 2001).



O uso do espaço e edifício público é um direito de todos. Porém, a maioria desses espaços é projetada desconsiderando a diversidade humana, dificultando a inclusão e participação de todos os seus possíveis usuários, tais como as pessoas com deficiência e mobilidade reduzida (OLIVEIRA, 2018). De acordo com a citação do autor, O espaço físico da Central do cidadão da zona norte de Natal, necessita de adaptações para melhor receber e adequar o público específico na categoria de deficientes.

Historicamente, pessoas com necessidades especiais enfrentam dificuldades no seu cotidiano que perpassam por questões que vão desde o enfrentamento do preconceito até problemas de ordem prática, pois dificilmente encontram condições adequadas de acesso que lhes permitam uma adaptação plena à sociedade (MOREIRA, MOREIRA & DONOSO, 2007).

Com o advento da sociedade da informação, governo e sociedade tem voltado ainda mais a atenção focada no espaço físico e passa a incorporar o ciberespaço. Iniciativas como e-governo, a progressiva digitalização dos atendimentos ao públicos como medida de economia aos cofres públicos (FERRER, 2012).

Cada tipo de deficiência traz em si diferentes necessidades, os usuários com mobilidade reduzida, cadeirantes e que fazem usos de órteses e próteses enfrenta dificuldade de locomoção. A legislação em torno da garantia a acessibilidade motora, vislumbrando as dificuldades que estas pessoas encontram no seu dia-a-dia, através da Lei nº 10.098/2000, Brasil (2000).

De acordo com a Lei 10.098/2000, a promoção da acessibilidade para as pessoas com deficiência de locomoção, veio beneficiar e garantir o direito de ir e vir com mais segurança e proteção. Permitindo a estas pessoas a confiança de não se sentirem excluídas da sociedade Lei nº 10.098/2000 (BRASIL, 2000).

É necessário que esta Lei seja aplicada com maior rigor, pois, ainda existe muita restrição em se fazer cumprir no que se refere aos benefícios prometidos às pessoas especiais. Geralmente são pessoas que não têm conhecimento dos seus direitos de cidadãos. E de acordo com a Lei, todos devem ter seus direitos respeitados, embora alguns desses direitos ainda ficam a desejar, quando se tratando no respeito de pessoas com mobilidade reduzida.

Observa-se ainda que programas e projetos já observam as normativas que determinam a inclusão e a garantia da acessibilidade aos cidadãos que delas necessitam.



O programa Minha Casa Minha Vida em seu critério de construções de empreendimentos de interesse social estabeleceu que o andar térreo de cada bloco seria destinados dois para idosos e dois para pessoas com deficiência.

O Projeto de Lei 4400/19 da Câmara Federal, busca alterar a Lei 10.098/2000 para tornar obrigatório a disposição do atendimento ao público a pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida nos andares térreos dos edifícios de órgão públicos mesmo que estes dispunham de elevadores Lei nº 4400/2000.

O papel da Análise de Política, é encontrar problemas onde soluções podem ser tentadas, ou seja, “o analista deve ser capaz de redefinir problemas de uma forma que torne possível alguma melhoria”. Portanto a Análise de Política está preocupada tanto com planejamento como com a política (politics) (RUA, 2014).

RESULTADOS E DISCUSSÃO

A Central do Cidadão na Zona Norte de Natal teve sua inauguração em 08 de março de 2010, pelo governo Wilma Maria de Faria. Vinculada à Secretaria Estadual e fica localizada à Avenida Dr. João Medeiros filho, 2300 – bairro de Potengi, Natal/RN – 59110-200. Dentro das dependências do Shopping Estação. Este Órgão atualmente oferece aos usuários diversos serviços de várias Instituições Públicas Federais, estaduais e municipais como: Tribunal Regional Eleitoral (TRE); CAERN; DETRAN; Instituto Técnico Científico de Polícia (ITEP); PROCON; Receita Federal; e Secretaria Municipal de Tributação (SEMUT).

O atendimento aos usuários se organiza a partir de distribuição de senhas na recepção de entrada da Central, para se dirigirem ao Órgão de interesse do usuário. Quando recepcionado no Órgão competente de seu interesse, eles têm suas prioridades respeitadas dentro da respectiva ordem de atendimento (idosos, gestantes, cadeirantes etc.).

Pode ser verificado que o atendimento dos serviços ofertados pela Central do cidadão da zona norte de natal, atende a demanda do público pesquisado. Entretanto, para funcionar com eficiência, a acessibilidade aos serviços prestados na central, depende da necessidade específica de cada usuário, em relação a sua condição de deficiência física ou mobilidade reduzida. Sendo assim, precisa apenas de pouca adequação dentro dos exigidos por Lei.



Verificou-se a partir da análise dos dados que 32% dos usuários correspondiam ao gênero masculino e 68% correspondiam ao gênero feminino, traçando assim um perfil majoritário dos usuários entrevistados na Central do cidadão da zona norte de Natal. Observou-se que o nível de escolaridade dos usuários entrevistados, onde mostra que 14,3% dos usuários possuem o nível fundamental, 62,6% possuem nível médio, 19,8% nível superior e apenas 3,3% possuem Pós-Graduação. Assim, pode-se afirmar que a maioria dos usuários que frequentam a Central do cidadão da zona norte de Natal possuem o nível médio.

Em relação a faixa etária dos usuários que frequentam a Central do cidadão da zona norte de Natal, observou-se que 55% dos usuários compreendem entre 15 a 34 anos de idade, ficando os 45% restantes compreendidos entre a meia idade e a terceira idade. Para Neri (2005), "a idade social diz respeito à avaliação do grau de adequação de um indivíduo ao desempenho dos papéis e dos comportamentos esperados para as pessoas de sua idade, num dado momento da história de cada sociedade".

Completando o perfil social, verificou-se que 87,9% dos usuários que possuem dificuldade de locomoção por mobilidade reduzida e/ou deficiência física (temporária ou permanente) residem no município de Natal, e os 12,1% restantes moram nos municípios adjacentes. Ainda se verificou através desse gráfico, que 91,5% destes usuários, habitam os bairros que pertence a zona norte de Natal. Ficando os 8,5% morando nos bairros adjacentes. Portanto percebe-se que a Central do cidadão da zona norte de Natal, consegue atender a demanda necessária aos bairros da zona norte.

Quanto aos resultados da pesquisa em relação a frequência com que os usuários, com mobilidade reduzida ou deficiência física visitam a Central do cidadão da zona norte de Natal, se observou o seguinte. Que 62,6% dos usuários entrevistados, visitam a Central da ZN de Natal poucas vezes ao ano, sendo que 15,4% dos usuários utilizaram os serviços mais de uma vez por semana; 3,3% não utilizaram os serviços, onde os outros 18,7% utilizaram os serviços uma vez por semana ou uma vez por mês. Portanto, constatou-se que o número maior dos usuários frequenta poucas vezes ao ano, talvez por dificuldade de acesso.

No quesito que se trata da satisfação no atendimento na Central do cidadão da ZN, a classificação ficou da seguinte forma: 42,9% dos usuários responderam que o atendimento foi bom, 27,5% responderam que foi razoável, 25,3% responderam que o



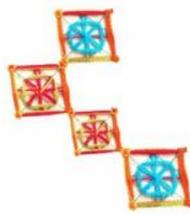
atendimento foi ótimo, 3,3% acharam ruim e apenas 1,1% disseram que o atendimento na Central da ZN de Natal foi péssimo. Observando a classificação, conclui-se que pode-se melhorar mais ainda o atendimento na Central.

No que se refere a acessibilidade, utilizada na Central do cidadão da ZN de Natal, conforme as normas da Lei, 62,6% dos entrevistados responderam sim, que a mesma está conforme a Lei; 34,1% responderam não; 2,2% responderam em parte conhecem e 1,1% responderam que desconhecem a Lei. Entretanto, a maioria tem algum conhecimento da Lei 10.098 de 19 de dezembro de 2000, que possibilita os critérios básicos para a promoção da acessibilidade para as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida Lei nº 10.098(2000). Em referência a facilidade no trajeto à Central do cidadão da ZN de Natal, 85,7% dos usuários com mobilidade reduzida ou alguma deficiência responderam que têm sim facilidade no trajeto e apenas 14,3% dos usuários responderam que não têm facilidade no trajeto. Diante das respostas coletadas, percebe-se que a maioria dos usuários estão bem assistidos em relação ao trajeto ao Órgão em questão.

Em referência a acessibilidade ao espaço físico, os mobiliários, e a funcionalidade, pode-se observar que para 60,4% dos usuários responderam sim que está proporcionada e 39,6% responderam que não está proporcionada. Quanto ao conhecimento dos usuários a respeito da Lei 13.146 de 06 de julho de 2015 Estatuto da Pessoa com deficiência. 78,0% destes usuários responderam que não conhecem a Lei; 18,7% dos usuários entrevistados responderam que conhecem a Lei sim e apenas 3,3% responderam que desconhecem a Lei totalmente.

Revelando a opinião dos usuários em referência aos recursos de funcionalidade dentro dos padrões de qualidade com base na Lei, do atendimento na Central do cidadão da ZN de Natal. 49,5% dos usuários responderam que não estão dentro do padrão de qualidade; 48,4% disseram que estão sim e apenas 2,2% dos usuários responderam que desconhecem totalmente os métodos do padrão de qualidade. Relatando a opinião dos usuários, em relação a adequação do tempo de espera. Majoritariamente positiva foi a resposta dos 83,5% dos usuários que responderam sim, é necessário adequação; os 16,5% dos usuários restantes, disseram que não precisa de adequação no tempo de espera.

Quanto a classificação no atendimento dos funcionários às pessoas com deficiência física ou mobilidade reduzida, que os 49,5% dos usuários opinaram ser bom o atendimento dos funcionários nos serviços prestados na Central do cidadão da ZN de



Natal; 23,1% acharam que estava ótimo; os outros 23,1% acharam que estava razoável; os 4,4% dos demais usuários, disseram que o atendimento foi ruim. Portanto 0,0% acharam o atendimento péssimo.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A partir das análises dos dados e informações coletadas foi possível chegar as seguintes conclusões.

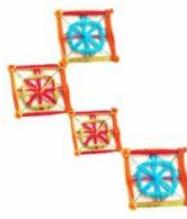
Quanto a caracterização dos usuários encontrada a maioria é do gênero feminino, e que estão entre a faixa etária de 15 a 35 anos e com o grau de escolaridade no nível médio completo. A maioria mora nos bairros adjacentes da zona norte da capital. A cerca das opiniões em relação aos atendimentos a maioria dos usuários frequentam poucas vezes por ano a Central do cidadão da zona norte de Natal. O nível de satisfação de acordo com a maioria foi bom e que a acessibilidade no atendimento é proporcionada de forma a atender suas necessidades. A maioria dos usuários não sabem de seus direitos por não conhecerem a legislação

De acordo com os dados analisados, a grande maioria fez uma avaliação do atendimento às pessoas de condições especiais, que apesar de ter um bom nível de satisfação, e um bom atendimento por parte dos funcionários, necessita de uma melhor adequação nos serviços prestados. Através da entrevista com a secretária do Órgão, após algumas informações, concluiu-se que devido o prédio ser alugado e estar situado dentro de um Shopping, não pode ser feita muitas adequações em relação ao espaço físico e que brevemente estará sendo transferido para o seu prédio próprio, dependendo apenas de decisões políticas e administrativas do governo. No que se refere as adequações dos recursos tecnológicos para a inclusão e a capacitação dos funcionários para oferecer à essas pessoas um atendimento de melhor qualidade nos serviços prestados, isso tudo faz parte das Políticas Públicas do Estado.

REFERÊNCIAS

AGUIAR, F. O. Acessibilidade relativa dos espaços urbanos para pessoas com restrições de mobilidade. São Carlos: USP, 2010.

ANDRADE, M.S.A.; et al. Pessoas com deficiência rumo ao processo de inclusão na educação superior. 2007. Artigo eletrônico. Recuperado em 3 abril, 2020, de <http://www.fasb.edu.br/revista/index /php/conquer.article/view/pdfinterstitial27/0>



ASSOCIAÇÃO BRASILEIRA DE NORMAS TÉCNICAS. NBR 9050: acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos. Rio de Janeiro, 2015.

BITTENCOURT, L. S. et al. Acessibilidade e Cidadania: barreiras arquitetônicas e exclusão social dos portadores de deficiência física. ANAIS DO 2º CONGRESSO BRASILEIRO DE EXTENSÃO UNIVERSITÁRIA, 2, Belo Horizonte, 2004.

Recuperado em 3 abril de 2020

<http://www.letras.ufmg.br/educonl/arquivos/anais/congresso>.

Decreto Estadual n. 13.403, de 07 de julho de 1997. Cria, no âmbito da Secretaria de Interior, Justiça e Cidadania, o Programa Central do Cidadão e dá outras providências. Natal, RN, 1997.

Decreto nº 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, DF. Recuperado em 10 novembro, 2019, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm.

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. *Planejamento estratégico e realinhamento organizacional das Centrais do Cidadão*: produto 01 Plano de Trabalho. Natal: Governo do RN; Banco Mundial, 2017a.

ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE. *Projeto apoio ao planejamento estratégico e realinhamento organizacional das Centrais do Cidadão*: produto 05, instrumentos legais. Natal: Governo do RN; Banco Mundial, 2017b.

FERRER, F. *Políticas e modelos de atendimento ao cidadão no Brasil*. São Paulo: Banco Interamericano de Desenvolvimento, 2012. Recuperado em 13 de janeiro, 2020, http://www.gespublica.gov.br/sites/default/files/documentos/florenxia_ferrer_atendimen_to_ao_cidadao_final.pdf.

GIL, A. C. Métodos e técnicas de pesquisa social. 6.ed. São Paulo: Atlas, 2011, 200 p.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. Conheça o Brasil: População Pessoas com deficiência, 2018. Recuperado em 13 de janeiro, 2020, de <https://educa.ibge.gov.br/jovens/conheca-o-brasil/populacao/20551-pessoas-com-deficiencia.html>.

LÉVY, J. Os novos espaços da mobilidade. Geographia., 2001. Recuperado em 5 de agosto de 2015,

<http://www.uff.br/geographia/ojs/index.php/geographia/article/view/62/60>.

Lei n. 13.146, de 6 de Julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência: Estatuto da Pessoa com Deficiência. Brasília, DF. Recuperado em 10 novembro, 2019, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm.



Lei n.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, DF. Recuperado em 10 novembro, 2019, de http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/110098.htm.

MACHADO, M. H.; LIMA, J. P. Avaliação multicritério da acessibilidade de pessoas com mobilidade reduzida: um estudo na região central de Itajubá (MG). *Urbe Revista Brasileira de Gestão Urbana*, v.7, n.3, p. 368-382, 2015.

MANZINI, E. J. et al.. Acessibilidade em ambiente Universitário: identificação e quantificação de barreiras arquitetônicas. In: MARQUEZINI, M. C. et al. (Org.). *Educação física, atividades lúdicas e acessibilidade de pessoas com necessidades especiais*. Londrina: Uel, 2003. p.185-192 (Coleção Perspectivas Multidisciplinares em Educação Especial, v. 9

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. *Fundamentos de metodologia científica*. 6 ed. São Paulo: Atlas, 2005.

MOREIRA, E. L. M., MOREIRA, L. F. R.; DONOSO, M. T. V. A questão do portador de necessidades especiais: uma reflexão. *REME - Revista Mineira de Enfermagem*, V. 11.4, p.461-464, 2007.

OLIVEIRA, A. S. D. A. *Acessibilidade aos edifícios e serviços públicos*. São Paulo: Blucher, 2018.

PEREIRA, J. S. *Acessibilidade da pessoa com deficiência física ou mobilidade reduzida na área central da cidade de Caicó – RN*. Monografia. Universidade Federal do Rio Grande do Norte, Caicó, RN, Brasil, 2015.

PRODANOV, C.C.; FREITAS E.C.D. *Metodologia do trabalho científico: Métodos e Técnicas da Pesquisa e do Trabalho Acadêmico*. 2ª ed. Novo Hamburgo: Universiade Freevale, 2013.

ROY, C. Acessibilidade. In: Ambrosi, A.; Peugeot, V.; Pimenta, D. *Desafios de palavras: enfoques multiculturais sobre as sociedades da informação*. França: C & F Édition, 2005.

RUA, M. G. *Políticas públicas*. ed. rev. atua. Florianópolis: UFSC. Brasília: CAPES, 2014.

VASCONCELLOS, E. A. *Mobilidade urbana e cidadania*. Rio de Janeiro: SENAC Nacional, 2012.

VENTURA, C.S.C., OCTAVIANO, M.A., SOUZA, P.M.P., SOARES, R.S., SILVA, R., & ANDRIETTA, T.C.M. *Informações para pessoas com deficiências e/ou mobilidade reduzida*. Edição revisada e atualizada, em setembro de 2013 por: Programa de Acessibilidade – ProAces. PUC Campinas – Pontifícia Universidade Católica de Campinas, 2013.