

Ministério da Justiça e Segurança Pública

Secretária Nacional do Consumidor

Coordenação Geral de Estudos de Monitoramento de Mercado

Consultora:

Elisabete Ribeiro Alcântara Lopes

Produto 4: Consiste na fase de estudos iniciais para futura Análise de Impacto Regulatório da Minuta Proposta. O documento técnico estabelece subsídios para a Análise de Impacto Regulatório, que tem como propósito aprimorar a qualidade da regulamentação, promovendo transparência no processo de regulação e facilitando o diálogo entre o governo, as entidades reguladas e a sociedade em geral.

Brasília

Novembro de 2023

Consultora: Elisabete Ribeiro Alcântara Lopes

Número do Contrato: CI 00649/2023

Código e Nome do Projeto: Projeto 914BRZ5018 – Direitos dos consumidores na sociedade do conhecimento – tem como objetivo a modernização da infraestrutura de conhecimento e da difusão de atividades relacionadas ao desenvolvimento de estudos sobre a modernização do SAC.

Data/Local: Brasília, 17 de novembro de 2023

Título do produto: Produto 4

Resumo: Consiste na fase de estudos iniciais para futura Análise de Impacto Regulatório da Minuta Proposta. O documento técnico estabelece subsídios para a Análise de Impacto Regulatório, que tem como propósito aprimorar a qualidade da regulamentação, promovendo transparência no processo de regulação e facilitando o diálogo entre o governo, as entidades reguladas e a sociedade em geral.

Sumário

1. Introdução	5
2. Análise de Impacto Regulatório - Definição	7
2.1. Da Necessidade ou Dispensa de AIR	11
3. Etapas da Análise de Impacto Regulatório - AIR	12
3.1. Resumo Executivo - Um panorama conciso e direto das principais informações e conclusões	12
3.2. Diagnóstico do Problema Regulatório - Identificação clara do desafio ou questão que a regulação visa abordar	14
A. Análise dos Problemas	17
A.1. Natureza do Problema Regulatório	17
A.2. Definição Clara do Problema Principal	18
A.3. Consequências Associadas ao Problema	19
B. Identificando as Causas	21
C. Identificando as Evidências	24
3.3. Mapeamento dos Atores - Identificação dos indivíduos, grupos ou entidades impactados pelo problema regulatório	26
3.4. Fundamento Legal para Intervenção - Esclarecimento das bases jurídicas que autorizam a atuação da administração pública	29
3.5. Objetivos da Regulação - Especificação das metas e resultados que a regulação pretende atingir	30
A. Alinhamento com Políticas Públicas e Planejamento Estratégico	31
B. Relação Direta e Proporcionalidade com o Problema Regulatório	32
C. Orientação para Análise e Comparação das Alternativas	34
D. Definição de Objetivos e Metas	35
3.6. Análise de Alternativas de Solução - Exploração de diferentes abordagens para resolver o problema regulatório	36

A.	Avaliação de Diferentes Abordagens	36
B.	Modelos de Atuação Regulatória	38
B.1.	Modelos de Dissuasão.....	39
B.2.	Modelos de Persuasão	39
B.3.	Regulação Responsiva.....	40
B.4.	O Diamante Regulatório	41
C.	Construção das Opções Regulatórias	43
C.1.	Levantamento de Opções Regulatórias.....	43
C.2.	Abordagens Estritamente Normativas	44
C.3.	Opções Regulatórias Não Normativas.....	46
D.	Análise de Viabilidade e Proporcionalidade	49
D.1.	Viabilidade	49
D.2.	Proporcionalidade	50
E.	Avaliação e Documentação das Alternativas Descartadas	51
3.7.	Avaliação de Impactos das Alternativas Regulatórias - Análise dos efeitos potenciais e consequências de cada abordagem proposta	53
A.	Passos da Avaliação de Impacto	53
B.	Metodologia de Análise	54
C.	Identificação dos Impactos	56
C.1.	Análise Simplificada de Possíveis Alternativas Regulatórias	56
3.8.	Comparação e Seleção de Alternativas – Avaliação crítica das opções....	60
3.9.	Estratégia de Implementação e Controle	62
3.10.	Análise de Feedback e Contribuições – Consideração das informações e opiniões coletadas durante o processo	65
4.	Conclusão	67
5.	Bibliografia.....	70

1. Introdução

Este documento que compõe o último de uma série de quatro produtos de consultoria, delineando a fase inicial de estudos para a futura Análise de Impacto Regulatório (AIR) referente à Portaria que regulará o artigo 6º do Decreto 11.034/2022. A regulamentação em questão é de suma importância, pois visa estabelecer medidas de acessibilidade para pessoas com deficiência no serviço de atendimento ao consumidor, um passo crucial na direção de uma sociedade mais inclusiva e acessível.

A elaboração deste trabalho se alinha ao compromisso de aprimorar a qualidade da regulamentação, promovendo transparência no processo de regulação e facilitando o diálogo entre o governo, as entidades reguladas e a sociedade em geral. Com um foco minucioso e rigoroso, este documento aborda as etapas iniciais necessárias para a AIR, trazendo luz sobre os aspectos cruciais do processo regulatório.

A importância de uma AIR eficaz reside em sua capacidade de fornecer uma avaliação sistemática e abrangente dos impactos de uma proposta regulatória. A AIR serve como uma ferramenta fundamental para garantir que as políticas propostas não apenas atendam aos seus objetivos pretendidos, mas também minimizem quaisquer consequências não intencionais, garantindo assim uma regulação efetiva e benéfica.

Além disso, a participação da sociedade no processo de AIR é de extrema importância. Envolver ativamente os atores no processo de formulação de políticas aumenta a legitimidade, a transparência e a eficácia das decisões regulatórias. A participação pública oferece percepções valiosas e fomenta a confiança pública na administração, além de assegurar que as necessidades e preocupações de diferentes grupos sejam consideradas.

O documento reflete a abrangência e profundidade da análise realizada, começando com uma definição clara da Análise de Impacto Regulatório, seguida por um diagnóstico detalhado do problema regulatório e um mapeamento dos atores impactados.

Este documento detalha cada etapa da AIR, desde a definição do problema regulatório e o mapeamento dos atores impactados até a avaliação de alternativas de solução e a estratégia de implementação. Ele reflete um esforço concertado para incorporar uma ampla gama de perspectivas, assegurando que todas as vozes sejam ouvidas e que a regulamentação final seja tanto inclusiva quanto eficaz.

Este documento também contempla o fundamento legal para a intervenção, a definição dos objetivos da regulação e uma análise criteriosa das alternativas de solução, avaliando suas viabilidades e impactos.

Importante ressaltar, o documento não se limita à teoria; ele também contempla a prática, delineando uma estratégia de implementação e controle para a regulamentação proposta, além de uma análise inicial e superficial dos impactos possíveis, ante às opções regulatórias propostas. Além disso, a análise de feedback e contribuições recebidas durante o processo é um testemunho da abordagem inclusiva e colaborativa adotada neste estudo.

Ao final, espera-se que este documento não apenas cumpra seu propósito técnico, mas também contribua significativamente para a construção de uma regulamentação mais eficaz e inclusiva no âmbito do atendimento ao consumidor para pessoas com deficiência.

2. Análise de Impacto Regulatório - Definição

A Análise de Impacto Regulatório (AIR) representa um mecanismo essencial na formulação de políticas públicas eficazes, particularmente relevante no contexto da regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022. Este processo sistemático, baseado em evidências, busca avaliar os impactos das alternativas regulatórias disponíveis para resolver um problema regulatório definido, definição trazida pela OCDE¹. O propósito fundamental da AIR é orientar e subsidiar decisões regulatórias, assegurando que estas estejam alinhadas com os objetivos pretendidos e sejam benéficas para a sociedade como um todo.

A eficácia da AIR reside na sua abordagem estruturada: começa com a definição clara do problema regulatório, seguida pela identificação e análise das possíveis soluções. Este processo vai além da simples comparação entre alternativas de intervenção. Antes de considerar soluções específicas, a AIR exige um entendimento profundo da natureza e magnitude do problema. Tal abordagem é essencial para definir com precisão os objetivos do regulador e determinar se alguma intervenção é de fato necessária².

Após essa reflexão inicial, a AIR avança para a fase de identificação e análise de alternativas de ação. Esta etapa é crítica, pois permite que as decisões sejam feitas com base em uma avaliação abrangente dos custos, benefícios e impactos potenciais sobre diferentes grupos afetados. Em alguns casos, a AIR pode concluir que a não intervenção é a melhor opção. Tal conclusão destaca a importância de não tomar decisões precipitadas e de considerar todas as informações e implicações relevantes antes de prosseguir com uma regulamentação³.

¹ OCDE. *Introductory Handbook for Undertaking Regulatory Impact Analysis (RIA)*. Paris: OCDE, 2008. Versão 1.0. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/44789472.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2023.

² DUDLEY, Susan e BRITO, Jerry. *Regulation: A Primer*. Mercatus Center, George Mason University, Arlington, 2012.

³ *Guia de Análise de Impacto Regulatório*. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Brasília, 2022.

Além de contribuir para a formulação da regulação, a AIR também desempenha um papel crucial na fase de implementação. Ela deve esboçar uma estratégia para a implementação da ação recomendada e estabelecer mecanismos para monitorar e avaliar seus efeitos. Esse acompanhamento contínuo é fundamental para garantir a eficácia da regulamentação e para fazer ajustes conforme necessário, assegurando que a regulamentação permaneça relevante e eficaz ao longo do tempo⁴.

A análise realizada pela AIR oferece aos decisores uma compreensão aprofundada sobre a urgência e a relevância da intervenção por parte de órgãos ou entidades da administração pública. Além disso, ela possibilita a identificação e comparação das várias alternativas de ação, analisando meticulosamente as vantagens e desvantagens de cada uma.⁵

Para o público em geral, o Relatório de AIR deve ser um instrumento de comunicação eficaz, elucidando o problema identificado e a necessidade de intervenção regulatória. De acordo com Oliveira e Costa⁶, a clareza na exposição dos benefícios esperados e a justificativa para a escolha da ação recomendada são cruciais para a aceitação e compreensão pública das medidas propostas. Além disso, é fundamental que o relatório detalhe as restrições ou obrigações impostas pela intervenção regulatória e explique como será implementada.⁷

Ao incorporar esses elementos em sua estrutura, o Relatório de AIR não apenas fortalece a tomada de decisão informada por parte dos órgãos governamentais, mas também promove a transparência e o entendimento público sobre as políticas e regulamentações em curso. Este processo é essencial para a construção de um ambiente regulatório que não apenas atenda às necessidades imediatas, mas também esteja alinhado com os princípios de eficiência, equidade e sustentabilidade no longo prazo.

⁴ RADAELLI, Claudio M. e MEUWESE, Anne C.M., *Impact Assessment in the EU: The State of the Art and the Art of the State*, Hart Publishing, Oxford, 2013.

⁵ NETO, Marques. *Direito Administrativo*. Editora Revista dos Tribunais, 2014, p. 257.

⁶ COSTA, OLIVEIRA E. *Governança Regulatória*. Editora Fórum, 2018, p. 112.

⁷ *Diretrizes gerais e guia orientativo para elaboração de Análise de Impacto Regulatório - AIR* / Subchefia de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais [et al.]. Brasília: Presidência da República, 2018.

Nesse contexto, a Análise de Impacto Regulatório (AIR), como orientada pelo Comitê Interministerial de Governança (CIG), instituído pelo Decreto 9.203/2017, em seu documento "Diretrizes gerais e guia orientativo para elaboração de Análise de Impacto Regulatório – AIR", aprovado pela Casa Civil da Presidência da República em 2018, estabelece parâmetros essenciais para a condução eficiente da AIR.⁸

O guia orientativo delineado pelo CIG enfatiza dois princípios fundamentais na realização da AIR:

➤ **Implementação no Estágio Inicial** - A necessidade de implementar a AIR desde o estágio inicial de elaboração das normas regulatórias é crucial. Isso permite uma avaliação abrangente do cenário regulatório proposto, identificando potenciais impactos, custos, benefícios e alternativas antes que decisões definitivas sejam tomadas. Essa abordagem proativa ajuda a evitar armadilhas e a garantir que as regulações sejam efetivas e necessárias.

➤ **Integração de Mecanismos de Participação Social** - A participação social durante o processo da AIR é fundamental. Isso envolve a participação dos atores afetados pela medida, incluindo cidadãos, empresas, organizações da sociedade civil e outros grupos de interesse, no processo regulatório. Esta integração assegura que diversas perspectivas sejam consideradas, aumentando a transparência e a legitimidade das políticas formuladas.

Em síntese, a Análise de Impacto Regulatório (AIR) é fundamental para aprimorar a qualidade das regulamentações e assegurar uma base técnica sólida para o processo decisório dentro do âmbito da política pública e da governança regulatória. Essa ferramenta oferece uma oportunidade para uma reflexão criteriosa e substancial sobre as implicações das políticas propostas, permitindo uma avaliação aprofundada das possíveis soluções antes de se avançar para a formulação de novos normativos.⁹

⁸ OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. *Análise de Impacto Regulatório e Pragmatismo Jurídico: Levando as Consequências Regulatórias a Sério*. Quaestio Iuris, Rio de Janeiro, Vol. 14, 2021, pp. 463-480.

⁹ Idem

Sendo assim, a Análise de Impacto Regulatório é um instrumento indispensável no desenvolvimento de políticas públicas e regulamentações, como a que será implementada pela Portaria que regulamentará o artigo 6º, do Decreto 11.034/2022. Ao garantir que as decisões regulatórias sejam baseadas em evidências e análises criteriosas, a AIR promove a criação de regulamentações mais eficientes, eficazes e alinhadas com as necessidades da sociedade.

Desta forma, tendo por base que este documento se destina a fornecer subsídios para a efetiva construção de uma Análise de Impacto Regulatório, seguindo o que preceitua o mencionado Guia Orientativo, verifica-se serem essenciais a observação das seguintes fases¹⁰:

- **Resumo Executivo:** Um panorama conciso e direto das principais informações e conclusões;
- **Diagnóstico do Problema Regulatório:** Identificação clara do desafio ou questão que a regulação visa abordar;
- **Mapeamento dos Atores:** Identificação dos indivíduos, grupos ou entidades impactados pelo problema regulatório;
- **Fundamento Legal para Intervenção:** Esclarecimento das bases jurídicas que autorizam a atuação da administração pública ou entidade no assunto em questão;
- **Objetivos da Regulação:** Especificação das metas e resultados que a regulação pretende atingir;
- **Análise de Alternativas de Solução:** Exploração de diferentes abordagens para resolver o problema regulatório, incluindo a possibilidade de não intervenção, soluções normativas e, quando viável, opções não normativas;

¹⁰ *Diretrizes gerais e guia orientativo para elaboração de Análise de Impacto Regulatório - AIR* / Subchefia de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais [et al.]. Brasília: Presidência da República, 2018.

- Avaliação de Impactos das Alternativas: Análise dos efeitos potenciais e consequências de cada abordagem proposta;
- Comparação e Seleção de Alternativas: Avaliação crítica das opções, destacando a mais adequada para atingir os objetivos propostos, com justificativa;
- Estratégia de Implementação e Controle: Descrição de como a alternativa escolhida será implementada, incluindo métodos de monitoramento e fiscalização, e a necessidade de modificar ou revogar regulamentações existentes;
- Análise de Feedback e Contribuições: Consideração das informações e opiniões coletadas durante o processo de consulta pública ou outras formas de participação social.

2.1. Da Necessidade ou Dispensa de AIR

Com o objetivo de regulamentar a AIR prevista no art. 6º da Lei 13.848/2019 e no art. 5º da Lei 13.874/2019, foi editado o Decreto 10.411, de 30 de junho de 2020, cujo artigo 1º, § 1º institui um padrão obrigatório para a avaliação de impactos de atos normativos propostos por órgãos e entidades da administração pública federal direta, autárquica e fundacional.

O Decreto estabelece, ainda, diretrizes claras sobre quando a realização da AIR é exigida e quando pode ser dispensada.

Sendo assim, as disposições da AIR devem ser seguidas quando da elaboração de atos normativos que afetem de maneira geral agentes econômicos ou usuários de serviços públicos. Esta abrangência garante que uma ampla gama de políticas e regulamentações seja submetida a uma análise cuidadosa de seus impactos potenciais.

Segundo o artigo 3º, § 2º, do decreto, a AIR não é necessária para atos normativos de natureza estritamente administrativa, com efeitos limitados ao âmbito interno de um órgão ou entidade, nem para aqueles com efeitos concretos e destinatários individualizados. Também estão isentos atos que tratem de

execução orçamentária e financeira, política cambial e monetária, segurança nacional, ou que consolidem outras normas sem alteração de mérito.

Além disso, o artigo 4º do Decreto 10.411/2020 autoriza a dispensa da AIR em diversas situações, incluindo casos de urgência, atos normativos que regulamentem direitos ou obrigações já estabelecidos por uma norma hierarquicamente superior, atos de baixo impacto, e aqueles que visem atualizar ou revogar normas consideradas obsoletas. A dispensa também se aplica a atos que buscam preservar a estabilidade de mercados financeiros e de seguros, manter a convergência com padrões internacionais, reduzir custos regulatórios, ou adequar normas a desenvolvimentos tecnológicos consolidados internacionalmente.

Importante destacar que, mesmo nos casos em que a AIR é dispensada, é exigida a elaboração de uma nota técnica ou documento equivalente que justifique a proposta de edição ou alteração do ato normativo. Essa exigência assegura que, mesmo sem uma AIR completa, haja um embasamento técnico para as decisões regulatórias.

Essas disposições garantem que a AIR seja aplicada de maneira pragmática e eficiente, focando recursos e esforços analíticos nos casos em que o impacto regulatório é mais significativo ou incerto. Ao mesmo tempo, permitem agilidade e flexibilidade na gestão regulatória, especialmente em situações que exigem respostas rápidas ou onde o impacto regulatório é claro e limitado. Assim, o Decreto 10.411/2020 equilibra a necessidade de análise aprofundada e participação pública na formulação de políticas, com a eficiência e a prontidão na resposta a demandas regulatórias urgentes ou de menor escala.

3. Etapas da Análise de Impacto Regulatório - AIR

3.1. Resumo Executivo - Um panorama conciso e direto das principais informações e conclusões

Um Resumo Executivo, no contexto de uma Análise de Impacto Regulatório (AIR), é um documento sintético e estratégico, projetado para fornecer

uma visão geral clara e concisa das principais informações, análises e conclusões de uma AIR. Essencialmente, serve como uma ponte entre os detalhes técnicos e as necessidades informativas dos decisores e atores envolvidos, facilitando uma compreensão rápida e aprofundada dos aspectos mais críticos da análise.

Deve, ainda, ser breve, mas abrangente, destacando as informações mais pertinentes de uma forma clara e acessível. Deve evitar jargões técnicos, sendo compreensível até para aqueles sem conhecimento especializado na área.

Além disso, deve ser eficaz começa com a definição do problema regulatório abordado pela AIR. Ele delinea claramente os objetivos da análise, as alternativas consideradas, e os critérios utilizados para avaliar essas alternativas.

O resumo deve apresentar um panorama das diferentes opções regulatórias analisadas, incluindo as vantagens e desvantagens de cada uma. Sendo importante destacar como cada alternativa se alinha com os objetivos regulatórios e quais são os impactos esperados¹¹.

O coração do resumo executivo é a apresentação das principais conclusões da AIR e das recomendações resultantes. Deve-se enfatizar a alternativa regulatória recomendada, justificando esta escolha com base nos dados e análises realizadas. Além das recomendações, o resumo deve abordar as implicações práticas da regulamentação proposta e esboçar uma estratégia de implementação e monitoramento.¹²

No contexto da regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, a Análise de Impacto Regulatório fornece aos responsáveis pela formulação de políticas, reguladores e outras partes interessadas uma base sólida para a tomada de decisões informadas. Em um ambiente onde as decisões regulatórias podem ter implicações significativas, um resumo executivo bem elaborado garante que todas as partes estejam cientes dos aspectos críticos da análise, promovendo uma governança mais efetiva e responsável.

¹¹ Baldwin, Cave e Lodge. *Understanding Regulation*. Oxford University Press, 2012.

¹² *Guia de Análise de Impacto Regulatório*. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Brasília, 2022.

3.2. Diagnóstico do Problema Regulatório - Identificação clara do desafio ou questão que a regulação visa abordar

Em qualquer domínio de governança, seja no setor público ou privado, a capacidade de identificar e compreender problemas regulatórios é fundamental para a formulação de políticas eficazes e a tomada de decisões informadas. A Análise de Impacto Regulatório (AIR) é uma ferramenta cada vez mais adotada mundialmente para este propósito. O primeiro e mais crítico passo nessa análise é identificar o problema regulatório central.

O problema regulatório não é apenas um sintoma ou manifestação isolada, mas geralmente resulta de uma série de causas interconectadas e interdependentes. Como Hahn e Tetlock¹³ discutem, frequentemente, os reguladores enfrentam desafios ao identificar a distinção entre sintomas de um problema e suas causas subjacentes.

O reconhecimento inicial de um problema frequentemente emerge a partir de seus efeitos visíveis. No entanto, a causa raiz de um problema é essencial para desenvolver intervenções regulatórias que sejam tanto eficazes quanto eficientes¹⁴.

Um problema pode ser conceituado de duas maneiras distintas. Primeiramente, pode ser interpretado como uma situação que não atende às expectativas ou satisfações de um indivíduo ou grupo. Alternativamente, ele propõe que um problema é uma discrepância percebida entre o que é atualmente vivenciado e o que é esperado ou desejado¹⁵.

Dessa forma, a definição precisa de um problema é uma atividade crítica e envolve a articulação precisa dessa situação insatisfatória. O ônus, portanto, recai sobre o analista que, munido dessa compreensão, precisa formular

¹³ HAHN, R. W., & Tetlock, P. C. *Has Economic Analysis Improved Regulatory Decisions?* Journal of Economic Perspectives. 2008.

¹⁴ BLACK, J., *Critical Reflections on Regulation*, Australian Journal of Legal Philosophy, 2002.

¹⁵ SUBIRATS, J, 2006. *Definición del problema. Relevancia pública y formación de la agenda de actuación de los poderes públicos em Políticas públicas*. In: Enrique Saravia e Elisabete Ferrarezi, Organizadores. Políticas públicas. Coletânea Volume 1– Brasília: ENAP, 2006. 199-218.

os objetivos, os mecanismos e os métodos para abordar a situação de forma a alcançar uma resolução tanto eficaz quanto eficiente.

A delimitação do problema é mais uma construção analítica do que uma percepção direta. Em outras palavras, o problema não é algo intrínseco e bem definido, mas algo que é construído e reinterpretado através de lentes analíticas e perceptivas¹⁶.

A natureza multifacetada dos problemas é evidenciada pelo fato de que diferentes atores, com base em suas experiências, conhecimentos e perspectivas subjetivas, podem ter interpretações variadas do mesmo problema. A experiência prévia, o conhecimento adquirido sobre o tema em questão e a perspectiva pessoal desempenham papéis cruciais na formulação e interpretação de um problema.

Essa afirmação é particularmente verdadeira quando se analisa as contribuições advindas no Produto 2, tanto as advindas das empresas e agências reguladoras, com sua perspectiva própria, distintas das contribuições emitidas pelas associações de portadores de deficiência, com suas vivências, experiências e dificuldades.

Portanto, é necessária uma visão mais dinâmica e interativa dos problemas. Não são entidades estáticas, mas construções que emergem da interação entre a realidade objetiva e as percepções e expectativas dos envolvidos¹⁷. Reconhecer essa natureza construtivista dos problemas é essencial para abordá-los de maneira mais holística e eficaz.

A identificação do problema torna-se ainda mais crucial quando abordamos questões relacionadas a direitos do consumidor. Para tanto, o início da análise do problema regulatório perpassa pelo contexto de surgimento do mesmo.

É assim que em 2017, a questão do atendimento ao consumidor no setor de seguros privados veio à tona. Uma auditoria em 53 principais empresas

¹⁶ SUBIRATS, J, 2006. *Definición del problema. Relevancia pública y formación de la agenda de actuación de los poderes públicos em Políticas públicas*. In: Enrique Saravia e Elisabete Ferrarezi, Organizadores. Políticas públicas. Coletânea Volume 1– Brasília: ENAP, 2006. 199-218.

¹⁷ Idem

de seguros privados, regulamentadas pela Superintendência de Seguros Privados (SUSEP), foi desencadeada após denúncias da Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS). Eles alegaram que as empresas não estavam cumprindo o Decreto nº 6.523/2008, que tratava do Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) por telefone.

A investigação revelou falhas alarmantes: 22 das 53 empresas de seguro não ofereciam atendimento telefônico para deficientes auditivos. Mesmo entre as empresas que disponibilizavam um serviço 0800 para esse propósito, 26 falhavam em fornecer atendimento eficaz ou legível. Notavelmente, nenhuma empresa oferecia atendimento via SMS ou chamada de vídeo. E, apenas 4 ofereciam atendimento via webchat projetado especificamente para deficientes auditivos.

Dada a gravidade do problema, foi proposta uma Ação Civil Pública, visando garantir que as empresas cumprissem sua responsabilidade de prestar atendimento eficiente. O decreto em vigor na época era inadequado, pois se concentrava apenas em atendimento telefônico, negligenciando canais modernos como redes sociais, chats e aplicativos. Pesquisas subsequentes da Secretaria Nacional do Consumidor (SENACON) corroboraram a insuficiência dos canais de atendimento das empresas, destacando a urgência de uma revisão.

Frente a essa necessidade, foi elaborado o Decreto nº 11.034, que procurou atualizar e aprimorar o anterior, ampliando sua abrangência e estabelecendo diretrizes para o SAC em diversos setores regulados pelo Poder Público Federal.

A questão, agora, se estende para além do atendimento ao consumidor tradicional. Em um mundo progressivamente consciente sobre inclusão, a regulamentação da acessibilidade em canais de atendimento tornou-se imperativa. Especificamente, há uma necessidade urgente de regulamentar a acessibilidade para consumidores com deficiências, conforme estipulado no art. 6º do Decreto 11.034/2022.

Este caso destaca a importância de identificar problemas regulatórios de maneira precisa, rastreando suas causas e compreendendo seus efeitos. Apenas com essa abordagem, as soluções propostas serão, de fato, solucionadoras.

A. Análise dos problemas

A tarefa de delinear o "problema principal" no contexto da análise regulatória é, muitas vezes, subestimada ou insuficientemente discutida, mesmo entre especialistas na área. Há uma necessidade imperativa de que os indivíduos encarregados da definição do problema tenham clareza e precisão. É fundamental evitar a armadilha de caracterizar o problema simplesmente como a "ausência de uma intervenção pública"¹⁸. Isso porque, embora uma intervenção possa efetivamente ser uma solução potencial, ela não deve ser confundida com o problema em si.

No contexto da análise de impacto regulatório, especialmente no que se refere à Portaria que regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, torna-se ainda mais crucial abordar o problema com uma compreensão clara e uma abordagem estruturada. Afinal, a regulação eficaz só pode ser construída sobre a fundação de um entendimento profundo e bem definido do problema.

O problema, neste caso, não pode ser entendido como a ausência de norma que estabeleça a acessibilidade segundo a diversidade de deficiências.

Por isso que ao definir o problema principal, alguns aspectos devem ser minuciosamente considerados:

A.1. Natureza do Problema Regulatório

Antes de qualquer intervenção, o primeiro passo é entender a essência do problema. Isso envolve identificar suas raízes, seu escopo e as áreas que ele afeta. No contexto da regulamentação, isso também pode significar

¹⁸ CASTRO, R J & RENDA, A, 2015. *Guía al Estudio de Impacto Regulatoria em la República de Ecuador*. Documento preparado para la Secretaría Nacional de Planificación y el Desarrollo (SENPLADES) del Gobierno de Ecuador.

entender os vazios regulatórios ou as áreas onde a regulamentação existente pode ser inadequada ou insuficiente¹⁹.

A natureza do problema regulatório na AIR para a regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022 ressalta a necessidade de um ambiente de serviço ao consumidor mais inclusivo e acessível.

A.2. Definição Clara do Problema Principal

Aqui, a ênfase está em delinear o problema de maneira explícita, garantindo que não haja ambiguidades. Uma definição bem-articulada é o primeiro passo para encontrar uma solução eficaz²⁰.

No caso em apreço, o problema identificado que levou à propositura da Ação Civil Pública foi a falta de acessibilidade nos serviços de atendimento ao consumidor, para pessoas com deficiência, nas empresas que prestam serviços públicos. Assim, na condução da AIR, deve ser analisado se este é também o problema regulatório central.

Isso pode incluir desafios como a falta de equipamentos adequados, barreiras na comunicação e falta de treinamento dos funcionários para lidar com necessidades especiais.

Uma avaliação da situação atual é crucial. Isso envolve entender as barreiras existentes que impedem as pessoas com deficiência de acessar os serviços de atendimento ao consumidor de forma eficaz. Estudos e pesquisas, como os realizados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) em suas pesquisas demográficas, podem fornecer dados importantes para esta análise. Além de outros realizados pelas próprias associações de pessoas com deficiência, ou pelas reclamações na Plataforma Consumidor.gov, dentre outras.

¹⁹ SMITH, J. *Understanding Regulatory Dynamics. Regulation in Practice*. Oxford University Press, 2010.

²⁰ BROWN, M., *The Art of Problem Definition*. Governance and Regulation. Routledge, 2012.

A.3. Consequências Associadas ao Problema

Na elaboração de uma Análise de Impacto Regulatória (AIR), a identificação do problema é apenas o início do processo. Compreender as consequências associadas a esse problema é igualmente crucial. No contexto da regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, que trata das medidas de acessibilidade para pessoas portadoras de deficiência nos serviços de atendimento ao consumidor, as ramificações do problema são vastas e multifacetadas, abrangendo vários aspectos.

Além de identificar o problema, é essencial entender suas ramificações. Quais são os efeitos colaterais ou as implicações resultantes do problema? Isso pode incluir repercussões econômicas, sociais ou mesmo políticas²¹. No contexto da análise de impacto regulatório, entender essas consequências pode ajudar a moldar uma resposta regulatória mais abrangente e efetiva.

As implicações econômicas da falta de acessibilidade nos serviços de atendimento ao consumidor são significativas. Para as empresas, a inacessibilidade pode levar à perda de clientes e, conseqüentemente, à redução de receitas. Do ponto de vista macroeconômico, isso pode resultar em uma menor participação econômica de pessoas com deficiência, o que afeta a economia como um todo. Por outro lado, investir em acessibilidade pode trazer benefícios econômicos, como a ampliação do mercado consumidor e a melhoria da imagem corporativa.

As consequências sociais da inacessibilidade são profundas. A falta de acessibilidade nos serviços de atendimento ao consumidor pode levar à exclusão social de pessoas com deficiência, perpetuando desigualdades e dificultando sua plena participação na sociedade. Isso pode afetar negativamente sua qualidade de vida e bem-estar, além de reforçar estigmas e preconceitos.

Resultando em dificuldades significativas no exercício de seus direitos básicos, incluindo acesso a informações, produtos e serviços essenciais, limitando sua autonomia, independência e acesso à oportunidades e capacidade de participar plenamente na vida social e econômica.

Há um custo social incalculável tanto para os indivíduos portadores de necessidades, como para as empresas refletindo nas práticas de responsabilidade social das empresas, podendo afetar sua reputação e relação com a comunidade.

Do ponto de vista político, a inacessibilidade nos serviços de atendimento ao consumidor pode refletir uma falha na proteção dos direitos das pessoas com deficiência, levando a um escrutínio público e pressão sobre os formuladores de políticas, não só pelos meios comuns, como pela via judicial, como aqui se apresenta.

Por outro lado, a implementação de regulamentações eficazes para garantir a acessibilidade pode ser vista como um passo positivo na promoção da igualdade e dos direitos humanos, fortalecendo a confiança pública nas instituições.

Entender essas consequências é vital na AIR para moldar uma resposta regulatória que seja não apenas eficaz, mas também abrangente. Isso implica considerar não apenas as necessidades imediatas das pessoas com deficiência, mas também o impacto mais amplo dessas regulamentações na sociedade e na economia. A avaliação dessas consequências pode informar a formulação de políticas que sejam equilibradas, justas e sustentáveis.

A compreensão profunda das consequências associadas ao problema regulatório é um elemento muito importante na elaboração de regulamentações robustas e efetivas. No contexto da regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, essa compreensão é fundamental para garantir que as medidas de acessibilidade implementadas nos serviços de atendimento ao consumidor não apenas atendam às necessidades das pessoas com deficiência, mas também contribuam para o bem-estar econômico, social e político mais amplo.

Sendo assim, a definição correta e a compreensão profunda de um problema regulatório são etapas iniciais vitais na jornada de elaboração de regulamentações robustas e eficazes.

B. Identificando as Causas

Ao se aprofundar no processo de Análise de Impacto Regulatório (AIR) referente à Portaria que regulamenta o artigo 6º do Decreto 11.034/2022, a compreensão clara das causas que subjazem um problema regulatório envolve mais do que apenas reconhecer os efeitos visíveis; ele demanda um escrutínio aprofundado das raízes do problema.

O primeiro passo para compreender e mitigar problemas em qualquer setor é identificá-los. Isso é particularmente verdadeiro em contextos regulatórios, onde a identificação precisa e detalhada de um problema é a base para qualquer intervenção subsequente. Frequentemente, as manifestações superficiais ou efeitos de um problema são percebidos antes de suas causas subjacentes serem plenamente entendidas. Compreender essas causas raízes é fundamental, pois a eficácia e eficiência de qualquer intervenção regulatória dependem disso.

De acordo com Paradies²² em seu estudo sobre análise causal, uma causa raiz é aquela que, se adequadamente abordada, pode prevenir ou substancialmente diminuir a recorrência de um problema. O conceito, por mais simples que pareça, tem amplas implicações. Muitas vezes, um problema, particularmente no âmbito regulatório, pode ter múltiplas causas raízes.

O valor real de identificar tais causas está em duas frentes:

➤ **Foco nas Causas, não nos Sintomas** - Ao abordar diretamente as causas, as intervenções tornam-se mais eficazes e eficientes, em contraste com medidas que apenas abordam os sintomas²³.

²² PARADIES, Y. *Root Cause Analysis: Understanding Core Issues*. Journal of Regulatory Oversight. Oxford University Press, 2005.

²³ SMITH, J. (2010). *Regulatory Problem Solving*. Governance and Regulation. Routledge.

Assim, as intervenções tendem a ser mais sustentáveis. Em vez de soluções temporárias que aliviam os sintomas, as ações baseadas nas causas buscam alterar o ambiente ou o sistema de forma a prevenir a recorrência do problema²⁴. Isso é especialmente relevante em regulamentações de acessibilidade, onde a implementação de mudanças estruturais pode ter um impacto duradouro na inclusão de pessoas com deficiência.

Ao resolver as causas fundamentais, as intervenções regulatórias também podem prevenir a emergência de problemas futuros. Isso é particularmente importante em ambientes regulatórios dinâmicos, onde mudanças rápidas podem tornar os sintomas tratados obsoletos, enquanto as causas não resolvidas geram novos desafios.

➤ **Preparação para Intervenções Regulatórias** - Sem um entendimento claro das causas raízes, é quase impossível formular e avaliar opções regulatórias eficientes.

Na terminologia regulatória, essa relação entre problemas, causas e possíveis soluções é frequentemente denominada "lógica da intervenção"²⁵. Durante uma AIR, é vital que as equipes mantenham uma distinção clara entre causas e consequências. Afinal, uma intervenção efetiva deve ser direcionada às causas, e não simplesmente aos efeitos manifestos.

Dentro deste contexto, é imprescindível também distinguir entre causas raízes que são inerentemente regulatórias daquelas que não são. As causas regulatórias demandam ações que exercerão impacto direto sobre o setor em análise.

No entanto, é igualmente crucial estar atento às causas não-regulatórias. Muitos problemas enfrentados no domínio público emergem de uma teia complexa de causas. Por exemplo, deficiências na gestão interna, como falta

²⁴ KEPNER, Charles H., e Benjamin B. Tregoe. *The New Rational Manager: An Updated Edition for a New World*. Princeton Research Press, 1997.

²⁵ *Regulatory Impact Analysis: Best Practices in OECD Countries*, 1997.

de recursos humanos adequados, falhas na comunicação entre departamentos ou limitações tecnológicas, podem surgir como causas significativas²⁶.

Em resumo, para uma AIR bem-sucedida, é essencial não apenas identificar, mas também compreender profundamente as causas raízes de um problema, garantindo que as soluções propostas sejam tanto efetivas quanto eficientes.

Assim, após a análise de causas raízes, a preparação para intervenções regulatórias, especialmente no contexto da Análise de Impacto Regulatório (AIR) torna-se ainda mais crucial quando se trata da implementação de regulamentações como as propostas pelo artigo 6º do Decreto 11.034/2022, relacionadas à acessibilidade para pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor.

Implica uma compreensão profunda das necessidades e desafios específicos do contexto em questão. No caso da acessibilidade, isso envolve não apenas a identificação de barreiras físicas e comunicacionais, mas também a compreensão das diversas necessidades de pessoas com diferentes tipos de deficiência.

Nesse sentido, uma abordagem inclusiva e abrangente no desenvolvimento de regulamentações, assegurando que as necessidades de todos os grupos afetados sejam consideradas²⁷.

A análise de impacto das propostas regulatórias é outro aspecto crucial da preparação. Conforme Kirkpatrick e Parker explicam, é vital avaliar os custos, benefícios e possíveis efeitos colaterais das intervenções regulatórias²⁸. Isso inclui considerar os impactos econômicos nas empresas, os benefícios para os consumidores e as implicações sociais mais amplas.

²⁶ TURNER, R.. *Public Governance and Its Challenges*. Public Administration Review. Cambridge University Press, 2016, pp. 89-104.

²⁷ BALDWIN, Robert, CAVE, Martin e LODGE, Martin. *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*. Oxford University Press, 2012.

²⁸ KIRKPATRICK, Colin e PARKER, David. *Regulatory Impact Assessment: Towards Better Regulation?* Edward Elgar Publishing, 2007.

Outro aspecto fundamental é a consulta com os agentes envolvidos.²⁹ Isso envolve a inclusão de pessoas com deficiência, empresas, especialistas em acessibilidade e organizações da sociedade civil no desenvolvimento de regulamentações, garantindo que as soluções propostas sejam práticas, eficientes e inclusivas.

A preparação para a implementação e o monitoramento das intervenções regulatórias é igualmente importante. Isso envolve não apenas a formulação de planos de ação detalhados, mas também a preparação para avaliações contínuas do impacto das regulamentações, ajustando-as conforme necessário para garantir que sejam efetivas e atendam aos objetivos desejados.

Em resumo, a preparação cuidadosa para intervenções regulatórias no âmbito da AIR é essencial para garantir que as regulamentações sejam não apenas eficazes e eficientes, mas também justas e inclusivas. A abordagem detalhada e considerada, conforme discutida nas obras mencionadas, é fundamental para o sucesso das políticas públicas em contextos complexos como o da acessibilidade para pessoas com deficiência.

C. Identificando as evidências

Na fase de Análise de Impacto Regulatório (AIR), a busca por evidências que corroborem a existência e a relevância de um problema regulatório é crucial para garantir a validade, transparência e robustez do processo. Ao regulamentar o artigo 6º do Decreto 11.034/2022, é imperativo que a validação do problema identificado seja embasada em evidências confiáveis, reforçando assim a credibilidade da AIR e a justificativa para a intervenção regulatória.

A obtenção de evidências não é apenas uma etapa isolada, mas permeia todas as fases da AIR. A partir da identificação do problema, sua contextualização já exige o levantamento de evidências pertinentes. Todavia, é importante ressaltar que essa busca não é meramente um exercício acadêmico, mas

²⁹ RADAELLI, Claudio e MEUWESE, Anne. *Impact Assessment in the EU: The State of the Art and the Art of the State*. Hart Publishing, 2013.

uma empreitada que consome significativos recursos financeiros e temporais. Assim, é essencial um planejamento estratégico dessa coleta, que deve priorizar informações tanto qualitativas quanto quantitativas, a fim de fornecer uma compreensão holística do problema em questão³⁰.

O rigor na coleta e avaliação das evidências é fundamental para evitar tendenciosidades que possam comprometer o processo. Assim, uma avaliação crítica da qualidade das fontes e estudos torna-se imprescindível³¹. As evidências, quando coletadas e interpretadas corretamente, não apenas legitimam a atuação da autoridade reguladora, mas também fundamentam a caracterização do problema e auxiliam na avaliação dos impactos, custos e benefícios das opções regulatórias propostas.

Dentro desse espectro, é vital considerar diferentes métodos de coleta de dados. A investigação documental, embora fundamental, é apenas uma parte do processo. A aplicação de métodos empíricos, tais como entrevistas, questionários, e a colaboração entre diferentes autoridades regulatórias e grupos focais podem proporcionar retornos valiosos, levando em conta as particularidades de cada situação³².

O próprio contexto e razões da Ação Civil Pública, o inquérito civil instalado pelo MPF, as denúncias manifestadas pela Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS), a investigação que revelou falhas e toda a documentação que compõem os processos judiciais e administrativos, já são evidências robustas no contexto da AIR.

Assim, é imperativo que o processo regulatório esteja alicerçado nas melhores evidências disponíveis e, sempre que possível, em investigações de cunho científico. A tomada de decisões baseada em evidências contribui não apenas para uma política mais eficaz, mas também para a confiança pública no processo regulatório.

³⁰ MORGAN, 2014, *Evidence-based Policymaking*, Princeton University Press, p. 73.

³¹ BLACK, 2001, *Evidence based policy: proceed with care*, British Medical Journal, p. 275-279.

³² PAWSON, *Evidence-Based Policy: A Realist Perspective*, SAGE Publications, 2006.

Em síntese, uma boa definição de problema, deve, segundo o guia orientativo para a elaboração da AIR, responder de forma clara e objetiva, às seguintes questões:³³

1. Em qual contexto específico o problema está situado? Quais são as circunstâncias e o ambiente que caracterizam e influenciam a existência do problema?
2. Qual é a natureza específica do problema em questão? Quais são as consequências diretas e indiretas resultantes deste problema?
3. Quais fatores ou condições contribuem para a origem ou perpetuação do problema? Quais são os principais indutores ou causas subjacentes que necessitam ser abordados?
4. Qual é a abrangência geográfica do problema (local, regional, nacional)? Com que frequência o problema ocorre e quais grupos são primariamente afetados por ele?
5. Caso não sejam implementadas medidas corretivas, como se espera que o problema evolua no futuro? Qual é a projeção para a escalada ou agravamento do problema se deixado sem intervenção?

Estas perguntas são fundamentais para delinear com precisão o escopo e as dimensões de um problema regulatório, possibilitando uma abordagem mais eficiente e direcionada na formulação de políticas e regulamentações.

3.3. Mapeamento dos Atores - Identificação dos indivíduos, grupos ou entidades impactados pelo problema regulatório

Na fase de mapeamento dos atores na Análise de Impacto Regulatório (AIR), especificamente no contexto da regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022 sobre a acessibilidade para pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor, é imperativo identificar claramente os

³³ *Diretrizes gerais e guia orientativo para elaboração de Análise de Impacto Regulatório - AIR* / Subchefia de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais [et al.]. Brasília: Presidência da República, 2018.

principais atores ou grupos afetados pelo problema regulatório em análise. Esta fase é crucial para compreender integralmente as causas e a extensão do problema.

Esta análise deve esclarecer quais são os indivíduos, empresas, grupos ou setores impactados pelo problema, detalhando como eles são afetados. Uma compreensão aprofundada dos atores envolvidos é vital para qualquer processo de análise e tomada de decisão³⁴.

A AIR deve buscar responder a perguntas específicas, tais como:

➤ Quem são os Atores Afetados? - Identificar quais atores estão sendo afetados pelo problema regulatório, diferenciando-os conforme sua natureza e características.

➤ Impacto do Problema - Avaliar como o problema afeta direta ou indiretamente cada um dos atores e qual a relevância dos efeitos observados para cada um.

➤ Contribuição dos Atores para o Problema - Investigar se os atores afetados contribuem para a permanência ou agravamento do problema e se existem medidas que eles próprios poderiam tomar para evitar ou minimizar seus efeitos.

➤ Evolução dos Efeitos - Analisar como os efeitos do problema vêm evoluindo para cada ator e quais as perspectivas para esses efeitos caso nenhuma ação seja tomada.

Para diferenciar os atores afetados, podem-se considerar critérios como o impacto direto ou indireto do problema, os beneficiados e prejudicados, o porte, a localização, e se são públicos ou privados, além de considerar os já atuantes no mercado ou novos entrantes.³⁵

A identificação dos atores deve ser suportada por uma base factual, apresentando dados, informações e referências que demonstrem os efeitos e a relevância do problema sobre os atores identificados. A opinião dos próprios atores afetados é crucial, pois frequentemente detêm conhecimentos específicos

³⁴ MORGAN, Jones D. *The Thinker's Toolkit: 14 Powerful Techniques for Problem Solving*. Random House, 1998.

³⁵ YIN, Robert K. *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. SAGE Publications, 2017.

essenciais para identificar equívocos e apontar elementos não identificados. A consulta a especialistas no tema também é uma abordagem importante.

No contexto da portaria regulamentadora do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, que trata das medidas de acessibilidade para pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor, os atores em potencial são identificáveis e desempenham papéis distintos. Inicialmente, os consumidores portadores de deficiência e as empresas prestadoras de serviços públicos emergem como os principais grupos afetados.

Os consumidores portadores de deficiência são o grupo primário afetado pela regulamentação. Eles enfrentam desafios únicos no acesso aos serviços de atendimento ao consumidor, que podem incluir barreiras físicas, tecnológicas e comunicacionais. A compreensão das experiências e necessidades deste grupo é fundamental para a formulação de políticas eficazes. Segundo a OMS³⁶, a acessibilidade é uma questão chave para garantir a plena participação das pessoas com deficiência na sociedade.

As empresas prestadoras de serviços públicos também são atores significativos neste contexto. Elas são responsáveis por implementar as mudanças necessárias para cumprir as novas regulamentações de acessibilidade. Isso pode envolver a adaptação de infraestruturas, a revisão de processos de atendimento e o treinamento de funcionários. Entender as barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência é crucial para as empresas que buscam oferecer serviços inclusivos³⁷.

A fase de mapeamento dos atores na AIR é um passo crítico para garantir que a análise seja abrangente e que as intervenções regulatórias propostas sejam eficazes e direcionadas. Esta etapa contribui significativamente para a compreensão das dinâmicas do problema e para a formulação de soluções que sejam equilibradas e efetivas.

³⁶ *World Report on Disability*. Organização Mundial da Saúde. WHO, 2011, <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability>, acessado em 06/11/2023

³⁷ OLIVER, Michael. *Understanding Disability: From Theory to Practice*. Macmillan International Higher Education, 2ª edição, 2009.

3.4. Fundamento Legal para Intervenção - Esclarecimento das bases jurídicas que autorizam a atuação da administração pública

Inicialmente, é essencial verificar se o órgão ou entidade responsável pela regulamentação tem base legal para agir sobre o problema identificado. Conforme descrito por Stuart Shapiro³⁸, a legitimidade legal é um aspecto fundamental para garantir que as ações regulatórias estejam em conformidade com o quadro jurídico existente.

Outro aspecto importante é considerar se existem competências concorrentes ou complementares com outros órgãos ou esferas de governo. A clareza sobre quem detém a competência para agir é vital para evitar sobreposições e conflitos regulatórios. Esta análise é apoiada por Robert Baldwin, Martin Cave e Martin Lodge, onde destacam a importância da coordenação entre diferentes entidades reguladoras³⁹.

Uma vez definido o problema regulatório e identificados os atores afetados, deve-se avaliar se o órgão ou entidade possui a competência legal para abordar o problema. Isso implica identificar dispositivos legais, como leis e decretos, que conferem competência e jurisdição sobre o tema.

Numa outra perspectiva, a análise pode incluir também a consideração da adequação do órgão em questão para lidar com o problema⁴⁰, uma vez que há constante mudança na estrutura governamental, criação ou exclusão de órgãos, secretarias, dentre outros, alterando por conseguinte sua competência.

Em cenários de competência não exclusiva, é crucial analisar a necessidade de articulação com outros atores competentes. Isso pode envolver a colaboração com ministérios setoriais, o Tribunal de Contas da União, a Controladoria-Geral da União, ou o Conselho Administrativo de Defesa Econômica, cujas recomendações ou determinações podem ser relevantes.

³⁸ SHAPIRO, Stuart. *Analysis and Public Policy: Successes, Failures, and Directions for Reform*. Edward Elgar Publishing, 2016.

³⁹ BALDWIN, Robert; CAVE, Martin e LODGE, Martin. *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*. Oxford University Press, 2012.

⁴⁰ FARBER, Daniel A. e O'CONNELL, Anne Joseph. *Research Handbook on Public Choice and Public Law*. Edward Elgar Publishing, 2010.

A análise inicial acerca da competência para atuação pode necessitar de uma reavaliação, especialmente em estágios mais avançados da análise, onde a complexidade das alternativas de ação ou a intensidade dos impactos esperados podem sugerir que a agência, órgão ou entidade não é o melhor ator para lidar com o problema, ou que sua ação isolada não será suficiente. A necessidade de tal reavaliação é destacada por Susan Rose-Ackerman em "Handbook of Regulation and Administrative Law".⁴¹

Neste caso, em particular, não há dúvidas quanto à temática da competência, o próprio Decreto 11.034/2022, em seu artigo 6º, § único, atribui a competência de regulamentar a questão da acessibilidade em canais do SAC da pessoa com deficiência, para a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça.

3.5. Objetivos da Regulação - Especificação das metas e resultados que a regulação pretende atingir

Na fase de definição de objetivos da Análise de Impacto Regulatório (AIR) para a implementação da Portaria que regulamentará o artigo 6º do Decreto 11.034/2022, é fundamental estabelecer um objetivo geral claro e objetivos específicos bem delineados. Estes objetivos devem ser orientados pelo impacto desejado sobre o problema principal de acessibilidade para pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor, mantendo um equilíbrio entre a abrangência necessária para inclusão de soluções relevantes e a precisão para uma avaliação eficaz.

O objetivo geral deve refletir a intenção de melhorar a acessibilidade para pessoas com deficiência nos serviços de atendimento ao consumidor, delineando uma visão ampla o suficiente para que todas as soluções relevantes sejam consideradas. A definição clara e abrangente do objetivo geral é fundamental para uma análise eficaz das políticas⁴², é vital que esse objetivo não

⁴¹ ACKERMAN, Susan Rose. *Handbook of Regulation and Administrative Law*. CRC Press, 1996.

⁴² BARDACH, Eugene. *A Practical Guide for Policy Analysis: The Eightfold Path to More Effective Problem Solving*. CQ Press, 2019.

favoreça antecipadamente uma solução específica, garantindo a imparcialidade e a objetividade da análise regulatória.

Os objetivos específicos, por sua vez, devem ser derivados para cada causa raiz identificada do problema de acessibilidade. Eles são os resultados tangíveis que se almeja alcançar com a regulamentação. A definição desses objetivos pode ser feita de forma SMART (Específica, Mensurável, Alcançável, Relevante e Temporal), conforme os princípios de gestão eficaz⁴³. Cada objetivo deve ser claro e, quando possível, quantificado, estabelecendo critérios mensuráveis para o progresso e garantindo que sejam realistas e alinhados com as capacidades e recursos disponíveis.

Cada objetivo específico deve ser relevante para os desafios enfrentados pelas pessoas com deficiência em acessar serviços de atendimento ao consumidor e coerente com as políticas públicas mais amplas e os planos estratégicos do órgão regulador. Isso inclui considerar os objetivos de longo prazo do governo e as expectativas da sociedade em relação à inclusão e à acessibilidade.

Além disso, é importante que os objetivos sejam definidos com um prazo específico para sua realização. Isso facilita o monitoramento e a avaliação contínua do impacto das ações regulatórias implementadas, permitindo ajustes conforme necessário para garantir que os objetivos sejam alcançados efetivamente.

Assim, na etapa de definição dos objetivos da regulação na Análise de Impacto Regulatório (AIR), é fundamental estabelecer com clareza as metas que a administração pública busca alcançar em relação ao problema regulatório identificado. Para tanto, é importante que sejam observados alguns aspectos:

A. Alinhamento com Políticas Públicas e Planejamento Estratégico

Os objetivos da regulação devem estar em consonância com as políticas públicas definidas para o setor e com o planejamento estratégico da do órgão responsável. Conforme Ralph L. Keeney⁴⁴, um especialista em tomada de

⁴³ DRUCKER, Peter. *The Practice of Management*. Harper & Row, 1954.

⁴⁴ KEENEY, Ralph L. *Value-Focused Thinking: A Path to Creative Decisionmaking*. Harvard University Press, 1992.

decisões, sugere em seu livro, os objetivos devem refletir não apenas as necessidades imediatas, mas também os princípios e valores mais amplos da organização e da sociedade.

Este alinhamento assegura que as intervenções regulatórias propostas estejam em consonância com as prioridades governamentais mais amplas e com as estratégias de longo prazo para o setor em questão.

As políticas públicas definidas para o setor de acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência fornecem um quadro dentro do qual os objetivos da AIR devem ser formulados. Essas políticas refletem os compromissos e prioridades do governo em relação à promoção da igualdade e inclusão. Por exemplo, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas, ratificada pelo Brasil, estabelece diretrizes para as políticas de inclusão.⁴⁵ A AIR deve, portanto, garantir que os objetivos da regulamentação proposta estejam alinhados com esses padrões internacionais e com as diretrizes nacionais existentes sobre acessibilidade e direitos das pessoas com deficiência.

Além disso, os objetivos da AIR devem estar relacionados à missão e aos objetivos estratégicos do órgão ou entidade responsável pela regulamentação. Isso significa que a regulamentação proposta deve ser uma extensão natural e uma concretização das metas estratégicas da organização. Neste sentido, a literatura em gestão estratégica enfatiza a importância de assegurar que as ações regulatórias sejam uma parte integrada do planejamento e gestão estratégica da entidade reguladora⁴⁶.

B. Relação Direta e Proporcionalidade com o Problema Regulatório

É importante que os objetivos definidos estejam diretamente relacionados e sejam proporcionais ao problema regulatório e suas causas. Isso significa que os objetivos devem abordar as questões fundamentais identificadas

⁴⁵ STEIN, Michael e LORD, Janet Lord. *The Domestic Incorporation of Human Rights Law and the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Washington Law Review, 2008.

⁴⁶ BOYNE, George A. e outros. *Strategic Management and Public Service Performance*. Palgrave Macmillan, 2011.

na análise do problema, evitando a definição de metas que não contribuam para a solução efetiva do problema. Esta abordagem assegura que as intervenções regulatórias sejam pertinentes e eficazes, evitando ações desproporcionais ou irrelevantes para as questões centrais.

A relação direta implica que os objetivos definidos devem abordar especificamente os desafios identificados no problema regulatório. No caso da acessibilidade, isso significa que os objetivos devem visar diretamente à eliminação ou redução das barreiras enfrentadas por pessoas com deficiência nos serviços de atendimento ao consumidor. A definição de objetivos que correspondam diretamente ao problema em análise é fundamental para garantir que a regulamentação seja relevante e focada⁴⁷.

Além de serem diretamente relacionados ao problema, os objetivos também devem ser proporcionais às causas do problema. Isso significa que a escala e a intensidade dos objetivos devem ser compatíveis com a gravidade e a complexidade das causas subjacentes. Destacando a importância de se alinhar a magnitude dos objetivos regulatórios com a natureza das causas do problema para garantir uma resposta adequada⁴⁸.

No contexto da regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, os objetivos podem incluir a melhoria da infraestrutura física para acessibilidade, o aprimoramento de tecnologias assistivas e a capacitação de funcionários para atender às necessidades específicas de pessoas com deficiência. Esses objetivos devem ser dimensionados de acordo com as lacunas e deficiências específicas identificadas nos serviços de atendimento ao consumidor.

A definição de objetivos proporcionais e direcionados também facilita o processo de monitoramento e avaliação da regulamentação. Isso permite avaliar se os objetivos estão sendo alcançados e se as intervenções regulatórias estão efetivamente abordando as causas do problema. A necessidade de um

⁴⁷ YIN, Robert K. *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. SAGE Publications, 2017.

⁴⁸ SHAMBAUGH, George E. e WEINSTEIN JR., Paul J. *The Art of Policymaking; Tools, Techniques and Processes in the Modern Executive Branch*. CQ Press, 2016.

monitoramento eficaz é reforçada por Eugene Bardach⁴⁹, que salienta a importância da avaliação contínua na implementação de políticas públicas.

C. Orientação para Análise e Comparação das Alternativas

Os objetivos estabelecidos na AIR devem servir como critérios para a análise das alternativas regulatórias. Isto implica que cada opção proposta seja avaliada com base em quão bem ela atende aos objetivos previamente definidos. Eles fornecem um critério para avaliar a efetividade das diferentes opções regulatórias e ajudam a guiar as estratégias de implementação, monitoramento e avaliação da alternativa escolhida.

Assim, a eficácia de uma alternativa regulatória deve ser medida por sua capacidade de alcançar os objetivos estabelecidos, considerando a eficiência, a efetividade e a adequação aos desafios identificados⁵⁰.

A comparação das alternativas envolve uma avaliação detalhada de cada opção em relação aos objetivos. Este processo deve considerar não apenas os benefícios potenciais, mas também os custos, os riscos e as implicações de longo prazo de cada alternativa. A comparação deve ser sistemática e baseada em critérios claros para assegurar uma escolha informada e justificada⁵¹.

No contexto específico da regulamentação da acessibilidade, as alternativas podem incluir a implementação de novas tecnologias assistivas, alterações nas infraestruturas físicas, políticas de formação e sensibilização dos funcionários, entre outras.

A avaliação destas alternativas deve considerar como cada uma contribui para a melhoria do acesso e da experiência de serviço para pessoas com deficiência. A relevância de considerar uma gama diversificada de soluções é

⁴⁹ BARDACH, Eugene. *A Practical Guide for Policy Analysis: The Eightfold Path to More Effective Problem Solving*. CQ Press, 2019.

⁵⁰ PATTON, Michael Quinn. *Utilization-Focused Evaluation*. SAGE Publications, 4ª edição, 2008.

⁵¹ BARDACH, Eugene. *A Practical Guide for Policy Analysis: The Eightfold Path to More Effective Problem Solving*. CQ Press, 2019.

destacada por Oliver⁵², onde ressalta a importância de abordagens inclusivas e abrangentes.

D. Definição de Objetivos e Metas

Na definição de objetivos e metas para a Análise de Impacto Regulatório (AIR) da Portaria regulamentadora do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, que trata de acessibilidade para pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor, é essencial estabelecer critérios claros e mensuráveis. Esta abordagem facilita a avaliação objetiva do progresso e do sucesso das ações implementadas⁵³.

Ao estabelecer metas mensuráveis, é importante considerar tanto aspectos qualitativos quanto quantitativos. Por exemplo, um objetivo como “melhorar a acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor para pessoas com deficiência” pode ser traduzido em metas quantificáveis, como “aumentar em 30% o número de serviços acessíveis até o final do ano”. A mensurabilidade das metas permite monitorar efetivamente os avanços e avaliar o impacto das políticas implementadas.

Ao definir objetivos e metas, é crucial evitar uma abordagem demasiadamente ampla ou limitante. Objetivos muito amplos podem resultar em alternativas que se desviam do foco central da decisão, enquanto objetivos muito restritos podem limitar indevidamente o escopo das soluções viáveis. Como Keeney⁵⁴ enfatiza, é importante assegurar que os objetivos e metas não sejam estabelecidos de maneira a direcionar indevidamente a análise para uma ação preferencial, preservando assim a integridade e a objetividade da AIR.

No contexto específico da acessibilidade para pessoas com deficiência, os objetivos e metas devem refletir não apenas as necessidades imediatas de melhorias estruturais e de serviço, mas também considerar o impacto

⁵² MICHAEL, Oliver. *Understanding Disability: From Theory to Practice*. Macmillan International Higher Education, 2ª edição, 2009.

⁵³ KEENEY, Ralph L. *Value-Focused Thinking: A Path to Creative Decisionmaking*. Harvard University Press, 1992.

⁵⁴ Idem

mais amplo dessas mudanças na qualidade de vida e na inclusão social das pessoas com deficiência. Isso está alinhado com as diretrizes estabelecidas pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência das Nações Unidas e os princípios de inclusão e acessibilidade.

A definição cuidadosa de objetivos e metas na AIR para a regulamentação da acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor é uma etapa fundamental para garantir que as ações regulatórias sejam eficazes, mensuráveis e alinhadas com as necessidades das pessoas com deficiência. A aderência aos princípios de objetividade, mensurabilidade e relevância, assegura que a regulamentação proposta seja tanto prática quanto impactante, contribuindo para uma sociedade mais inclusiva e acessível.

Em conclusão, os objetivos da regulação na AIR são um elemento central que orienta todo o processo de análise, seleção e implementação de alternativas regulatórias. Eles devem ser definidos com base em uma compreensão clara do problema regulatório, alinhados com as políticas públicas e planejamento estratégico, e devem ser claros, mensuráveis e focados nas necessidades reais dos atores envolvidos. A escolha cuidadosa e a definição de objetivos e metas adequados são fundamentais para o sucesso de qualquer intervenção regulatória.

3.6. Análise de Alternativas de Solução - Exploração de diferentes abordagens para resolver o problema regulatório

Na Análise de Impacto Regulatório (AIR) para a regulamentação da acessibilidade para pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor, conforme previsto no artigo 6º do Decreto 11.034/2022, a fase de análise de alternativas de solução é crítica. Esta etapa envolve a exploração de diferentes abordagens para resolver o problema regulatório, considerando tanto a possibilidade de não intervenção quanto soluções normativas e não normativas.

A. Avaliação de Diferentes Abordagens

Cada alternativa regulatória possui suas próprias vantagens e desvantagens em termos de custos e benefícios. A análise deve ser iniciada após a

clara definição do problema regulatório e dos objetivos regulatórios. É vital considerar tanto abordagens normativas, como modelos de “comando e controle”, quanto opções mais flexíveis, como a regulação responsiva, que equilibra a necessidade de cumprimento de normas com a promoção da cooperação e melhoria contínua.⁵⁵

As abordagens normativas, frequentemente referidas como modelos de “comando e controle”, são caracterizadas por regras e regulamentos rígidos, que definem padrões específicos e punições para o não cumprimento. Este modelo é tradicionalmente preferido por muitos reguladores devido à sua clareza e facilidade de implementação. No entanto, pode ser menos eficaz em ambientes dinâmicos e em situações que exigem flexibilidade.⁵⁶

Por outro lado, a regulação responsiva representa uma abordagem mais flexível e adaptável. Ela busca equilibrar o cumprimento das normas com a promoção da cooperação e melhoria contínua. Este modelo é particularmente relevante no contexto da acessibilidade, onde as necessidades e condições podem variar significativamente entre diferentes estabelecimentos e tipos de deficiência. A regulação responsiva incentiva os regulados a não apenas cumprir os padrões mínimos, mas a buscar continuamente melhorias na acessibilidade.

Ao analisar as alternativas, é importante considerar a eficácia de cada abordagem em relação aos objetivos regulatórios específicos. Por exemplo, enquanto um modelo de “comando e controle” pode ser eficaz para estabelecer padrões básicos de acessibilidade, pode não incentivar a inovação ou a adoção de melhores práticas que vão além do mínimo exigido. A regulação responsiva, por outro lado, pode fomentar uma cultura de melhoria contínua e cooperação entre reguladores e regulados.

Cada abordagem regulatória tem implicações distintas em termos de custos e benefícios. Conforme descrito por Robert K. Merton⁵⁷, é essencial avaliar

⁵⁵ BALDWIN, Robert; CAVE, Martin e LODGE, Martin. *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*. Oxford University Press, 2012.

⁵⁶ Idem

⁵⁷ MERTON, Robert K. *Social Theory and Social Structure*. Free Press, 1968.

não apenas as consequências pretendidas das ações regulatórias, mas também as não intencionais ou efeitos colaterais. Por exemplo, regulamentações rígidas podem levar a custos de conformidade significativos, que podem ser especialmente onerosos para pequenas empresas.

A escolha da abordagem regulatória mais apropriada depende das condições específicas do setor e dos agentes regulados. A eficácia da regulação responsiva depende da capacidade dos regulados de se engajarem de forma proativa e responsiva⁵⁸. No contexto da acessibilidade, isto certamente significa adaptar as regulamentações às necessidades específicas dos diferentes tipos de deficiência e aos desafios particulares enfrentados pelos prestadores de serviços.

Portanto, a análise de alternativas de solução na AIR para a regulamentação da acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor deve ser abrangente e meticulosa, considerando as particularidades do problema regulatório e a eficácia potencial de diferentes abordagens regulatórias.

A escolha entre modelos de “comando e controle” e abordagens mais flexíveis como a regulação responsiva deve ser guiada por uma avaliação cuidadosa dos custos, benefícios e adequação de cada opção em relação aos objetivos regulatórios definidos. Esta abordagem assegura uma regulamentação mais eficaz e adaptada às necessidades específicas do setor e dos indivíduos afetados.

B. Modelos de Atuação Regulatória

A análise de alternativas de solução na Análise de Impacto Regulatória (AIR) para a regulamentação de medidas de acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor, requer uma avaliação aprofundada dos modelos de atuação regulatória.

Estes modelos podem variar significativamente, desde abordagens baseadas na dissuasão, com ênfase em prescrição, monitoramento e punição, até estratégias focadas na persuasão, que priorizam a cooperação e a prevenção. O

⁵⁸ BRAITHWAITE, John. *Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate*. Oxford University Press, 1992.

modelo de regulação responsiva emerge como uma abordagem adaptativa e dinâmica, capaz de ajustar-se de acordo com o comportamento dos agentes regulados.

B.1. Modelos de Dissuasão

Os modelos de dissuasão, comumente associados à abordagem de "comando e controle", são caracterizados por regras claras e estritas, monitoramento rigoroso e penalidades para infrações. Esta abordagem é eficaz na garantia do cumprimento das normas, mas pode ser menos flexível e adaptável às mudanças nas condições do mercado ou às necessidades específicas dos regulados⁵⁹.

No contexto da acessibilidade para pessoas com deficiência, um modelo de dissuasão pode ser útil para estabelecer padrões mínimos obrigatórios. No entanto, pode não incentivar inovações ou melhorias que vão além do cumprimento básico das regras.

B.2. Modelos de Persuasão

Modelos baseados na persuasão focam em construir parcerias, promover a educação e a conscientização, e incentivar a adoção voluntária de práticas recomendadas. Esta abordagem é mais flexível e pode ser mais eficaz em promover mudanças de longo prazo, mas pode carecer da força coercitiva dos modelos de dissuasão.

No âmbito da acessibilidade, a persuasão pode incentivar os prestadores de serviços a adotar medidas inovadoras e eficazes que superem os padrões mínimos, contribuindo para uma experiência mais inclusiva para pessoas com deficiência.

⁵⁹ BALDWIN, Robert; CAVE, Martin e LODGE, Martin. *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*. Oxford University Press, 2012.

B.3. Regulação Responsiva

A regulação responsiva é uma abordagem que busca equilibrar os elementos de dissuasão e persuasão⁶⁰. Ela se adapta ao comportamento dos agentes regulados, aplicando estratégias mais rigorosas para aqueles que demonstram baixa disposição para cumprir as normas, e abordagens mais cooperativas e educativas para os que estão comprometidos com a conformidade e a melhoria contínua.

No contexto da regulamentação de acessibilidade, a regulação responsiva permite a adaptação das estratégias regulatórias às diferentes realidades e capacidades dos prestadores de serviços. Isso pode envolver a aplicação de penalidades para aqueles que falham repetidamente em atender aos padrões de acessibilidade, ao mesmo tempo em que se oferece orientação e apoio para aqueles que se esforçam para melhorar a acessibilidade além dos requisitos mínimos⁶¹.

A escolha do modelo regulatório mais apropriado na AIR para a regulamentação de acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor deve ser baseada em uma avaliação cuidadosa das características específicas do público destinatário da política e dos agentes regulados. A regulação responsiva, com sua capacidade de se adaptar ao comportamento dos agentes e de equilibrar dissuasão e persuasão, surge como um modelo particularmente promissor. Ela oferece a flexibilidade necessária para incentivar a melhoria contínua na acessibilidade, ao mesmo tempo em que assegura o cumprimento dos padrões mínimos essenciais.

Ou seja, a regulação responsiva sugere a adoção de medidas que se ajustem dinamicamente ao comportamento dos agentes, aplicando abordagens mais restritivas e punitivas sobre os infratores e incentivando a cooperação dos que desejam ultrapassar os padrões mínimos. Isso implica a criação de um sistema

⁶⁰ IAN, Ayres e JOHN, Braithwaite. *Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate*. Oxford University Press, 1992.

⁶¹ MERTON, Robert K. *Social Theory and Social Structure*. Free Press, 1968.

regulatório que seja flexível e adaptável às condições e comportamentos variados dos agentes.

B.4. O Diamante Regulatório

O conceito do Diamante Regulatório, dentro do contexto de medidas de acessibilidade para pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor, representa um quadro analítico valioso. Este modelo, desenvolvido e aprimorado por autores como Ayres e Braithwaite⁶², oferece uma representação gráfica da regulação responsiva, ilustrando como diferentes estratégias regulatórias podem ser adaptadas de acordo com o comportamento e a capacidade técnica dos agentes regulados.

O Diamante Regulatório é constituído por quatro pontos principais que representam diferentes abordagens regulatórias: dissuasão/compliance, punição, padrões mínimos e regulação prescritiva. Estes pontos estão interligados, formando um continuum de estratégias que os reguladores podem adotar⁶³.

No contexto da acessibilidade, o modelo do Diamante Regulatório pode ser utilizado para mapear estratégias regulatórias que variam desde a imposição de padrões mínimos de acessibilidade (regulação prescritiva) até a aplicação de sanções para aqueles que não cumprem as normas (dissuasão e punição)⁶⁴.

Para agentes que demonstram um comportamento racional, virtuoso ou pró-ativo, a regulação responsiva recomenda estratégias menos restritivas, focadas em incentivos e cooperação. No caso da acessibilidade, isso poderia envolver programas de reconhecimento para empresas que superam os padrões de acessibilidade ou a promoção de melhores práticas no setor.

Para agentes que apresentam comportamentos irregulares ou têm baixa capacidade técnica, a abordagem regulatória pode se inclinar mais para

⁶² IAN, Ayres e JOHN, Braithwaite. *Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate*. Oxford University Press, 1992.

⁶³ KOLIEB, Jonathan. *Regulatory Diamond: A New Model of Regulatory Policy*. Journal of Regulatory Economics, 2015.

⁶⁴ Idem

medidas dissuasivas e punitivas, garantindo o cumprimento dos padrões mínimos de acessibilidade.

A beleza do Diamante Regulatório reside em sua capacidade de adaptação dinâmica. A regulação responsiva não é estática; ela se ajusta com base no comportamento e na resposta dos agentes regulados. Isto é particularmente útil no campo da acessibilidade, onde as necessidades e as capacidades podem variar amplamente entre diferentes prestadores de serviços⁶⁵.

Além de garantir a conformidade com os padrões básicos, o modelo do Diamante Regulatório incentiva os agentes a buscar continuamente melhorias, ultrapassando os padrões mínimos. Isso pode levar a uma maior inovação e a melhores práticas no campo da acessibilidade.

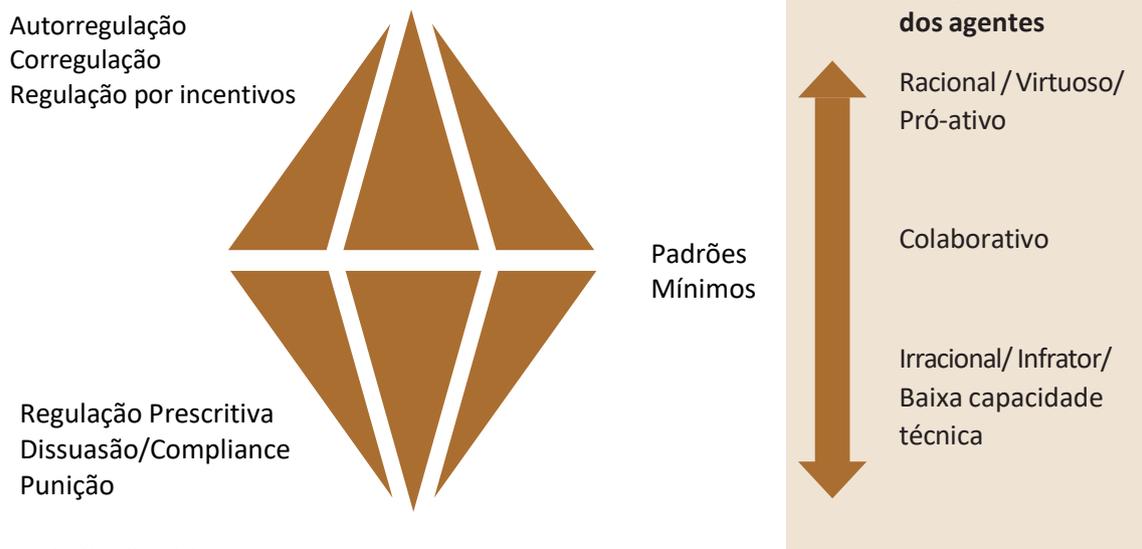
Ao aplicar o Diamante Regulatório, os reguladores devem considerar os desafios práticos, como a resistência potencial de agentes regulados, e as complexidades inerentes à avaliação precisa do comportamento e da capacidade técnica dos agentes⁶⁶.

O Diamante Regulatório, como ferramenta na AIR para a regulamentação de acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor, oferece uma abordagem sofisticada e adaptativa para a formulação de estratégias regulatórias. Ele permite que os reguladores ajustem suas táticas de forma responsiva, com base no comportamento dos agentes, promovendo assim uma implementação mais eficaz e eficiente das políticas de acessibilidade. Esta abordagem equilibrada e dinâmica é fundamental para alcançar os objetivos de acessibilidade de maneira inclusiva e sustentável.

⁶⁵ KOLIEB, Jonathan. *Regulatory Diamond: A New Model of Regulatory Policy*. Journal of Regulatory Economics, 2015.

⁶⁶ Idem

Figura 1-Diamante da Regulação



C. Construção das Opções Regulatórias

Na fase de construção das opções regulatórias da Análise de Impacto Regulatória (AIR) para a regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, o levantamento e análise das opções regulatórias são etapas muito importantes. Este processo, que deve começar com uma descrição da situação regulatória vigente e a construção de um cenário baseline, envolve identificar e avaliar uma variedade de abordagens regulatórias em termos de sua viabilidade e proporcionalidade.

A avaliação da situação regulatória atual fornece um ponto de partida para entender como as regulamentações existentes estão funcionando e onde podem estar as lacunas. Esta análise é fundamental para estabelecer um cenário baseline, que servirá como base de comparação para as novas opções regulatórias propostas.

C.1. Levantamento de Opções Regulatórias

O levantamento deve incluir um espectro amplo de opções regulatórias, variando de medidas estritamente normativas a abordagens mais flexíveis e inovadoras. A inclusão de opções regulatórias não normativas pode ser particularmente relevante no contexto da acessibilidade, onde soluções criativas

podem ser necessárias para abordar efetivamente as necessidades das pessoas com deficiência.

Na construção das opções regulatórias para a Análise de Impacto Regulatória (AIR) da Portaria que irá regulamentar o artigo 6º do Decreto 11.034/2022, a identificação de um amplo espectro de opções regulatórias é essencial. Esta fase é crítica para garantir que todas as possíveis soluções para melhorar a acessibilidade para pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor sejam consideradas.

A inclusão de opções regulatórias não normativas, além das abordagens estritamente normativas, pode oferecer soluções mais flexíveis e inovadoras, adequadas às necessidades específicas deste grupo.

C.2. Abordagens Estrictamente Normativas

Estas abordagens incluem a implementação de regras e regulamentos obrigatórios que definem padrões específicos de acessibilidade. Essas opções são fundamentais para estabelecer um mínimo legal de acessibilidade que todos os prestadores de serviços devem cumprir. Por essa abordagem evidencia-se a importância das regulamentações normativas no contexto da administração pública⁶⁷.

Por um lado, uma abordagem normativa assegura que todos os fornecedores cumpram um padrão mínimo de acessibilidade, o que é crucial para garantir direitos básicos e igualdade de acesso para pessoas com deficiência⁶⁸.

Regulamentações claras e estritas proporcionam consistência e previsibilidade, tanto para fornecedores quanto para consumidores. Isso é essencial para evitar disparidades na qualidade do serviço prestado a pessoas com deficiência. Normas claras e objetivas facilitam o monitoramento e a fiscalização

⁶⁷ ROSENBLOOM, David H. e SCHWARTZ, Richard D. *Handbook of Regulation and Administrative Law*. Marcel Dekker, Inc., 1994.

⁶⁸ RIOUX, Marcia H.; BASSER, Lee Ann e JONES, Melinda. *The Rights of Persons with Disabilities: International Human Rights Law*. Cambridge University Press, 2015.

por parte das autoridades reguladoras. Realçando a importância da clareza regulatória para uma fiscalização eficaz⁶⁹.

Por outro lado, abordagens estritamente normativas podem carecer de flexibilidade para se adaptarem a situações específicas ou para incentivar a inovação. Sugerindo que a rigidez pode ser um obstáculo para soluções inovadoras e adaptadas⁷⁰.

Normas rigorosas podem impor custos significativos, especialmente para pequenos fornecedores, o que pode ser um fator limitante na sua capacidade de oferecer serviços acessíveis. Regulamentações muito estritas podem enfrentar resistência por parte dos fornecedores, especialmente se percebidas como onerosas ou desalinhadas com suas capacidades operacionais.

Diante destes argumentos, considerando que o artigo 6º, do Decreto 11.034/2022, prevê em seu § único, que “*Ato da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública disporá sobre a acessibilidade de canais de SAC, consideradas as especificidades das deficiências*”, já há determinação para que haja um minimum regulatório, ao qual a Secretaria Nacional do Consumidor não poderá se omitir.

Desta forma, a recomendação é a de adotar uma abordagem equilibrada, que combine elementos de uma regulamentação normativa com estratégias mais flexíveis e adaptativas. Esta abordagem mista poderia incluir padrões mínimos obrigatórios complementados por incentivos para inovação e melhoria contínua.

Além disso, a participação dos stakeholders, incluindo fornecedores e representantes de pessoas com deficiência é crucial para garantir que a regulamentação seja eficaz, prática e bem-recebida⁷¹.

⁶⁹ MACRORY, Richard. *Enforcement and Governance in Environmental Law*. Hart Publishing, 2014.

⁷⁰ *Regulatory Impact Analysis: Best Practices in OECD Countries*. OECD, 1997.

⁷¹ FILHO, Walter Leal et al. *Engaging Stakeholders in Education for Sustainable Development at University Level*. Springer, 2016.

C.3. Opções Regulatórias Não Normativas

Incluir opções não normativas é crucial no contexto da acessibilidade, pois permite a adoção de soluções mais flexíveis e adaptadas às necessidades individuais. Estas podem incluir incentivos econômicos, programas de conscientização e educação, ou esquemas de autorregulação e correção⁷².

1. Incentivos Econômicos

Incentivos, como subsídios ou reduções fiscais, podem ser oferecidos aos fornecedores que demonstrarem alto padrão em acessibilidade. Esta abordagem é discutida por Joseph E. Stiglitz⁷³, que destaca como incentivos econômicos podem efetivamente motivar mudanças de comportamento no setor privado.

2. Programas de Conscientização e Educação

Programas de conscientização e educação podem ser direcionados tanto aos fornecedores quanto aos consumidores. Estas iniciativas podem incluir campanhas de informação sobre a importância da acessibilidade e treinamentos para fornecedores sobre como melhorar a acessibilidade em seus serviços. A eficácia dessa abordagem examina como a educação e a sensibilização podem impactar positivamente vários setores⁷⁴.

3. Autorregulação e Correção

A autorregulação, onde setores específicos desenvolvem e implementam seus próprios padrões de acessibilidade, pode ser uma opção viável. Da mesma forma, a correção, que envolve uma combinação de esforços regulatórios do setor e do governo, também pode ser eficaz⁷⁵.

⁷² BRAITHWAITE, John. *Regulating Aged Care: Ritualism and the New Pyramid*. Edward Elgar Publishing, 2007.

⁷³ *Economics of the Public Sector*. W. W. Norton & Company, 2015.

⁷⁴ COHEN, I. Glenn et al. *Nudging Health: Health Law and Behavioral Economics*. Johns Hopkins University Press, 2016.

⁷⁵ DRAHOS, Peter. *Regulatory Theory: Foundations and Applications*. ANU Press, 2017.

4. Parcerias Público-Privadas

Estabelecer parcerias entre o setor público e privado para projetos que visam melhorar a acessibilidade pode ser uma estratégia eficaz. Tais parcerias podem alavancar recursos e conhecimentos especializados de ambos os setores⁷⁶.

5. Reconhecimento e Prêmios

Reconhecer e premiar fornecedores que exemplificam práticas excepcionais de acessibilidade pode incentivar outros a seguir o exemplo. Simon Bell explora como esses esquemas podem ser utilizados para promover a sustentabilidade, um conceito que pode ser adaptado para a promoção da acessibilidade⁷⁷.

A busca por soluções inovadoras é particularmente importante na acessibilidade, onde as necessidades podem ser muito específicas e variadas. Isso pode incluir o uso de tecnologias assistivas, a adaptação de espaços físicos e serviços para melhor atender às necessidades de pessoas com diferentes tipos de deficiência, é importante ressaltar como a inovação pode ser estimulada e aplicada em contextos regulatórios⁷⁸. Além disso, analisar abordagens de outros países pode oferecer ideias valiosas⁷⁹.

A identificação de um amplo espectro de opções regulatórias na AIR para a regulamentação da acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor deve ser um processo abrangente e criativo, que considera tanto abordagens normativas quanto não normativas.

As opções regulatórias não normativas oferecem um conjunto diversificado de ferramentas que a SENACON pode considerar ao desenvolver a portaria que regulamentará as medidas de acessibilidade para serviços de atendimento ao consumidor. Estas opções proporcionam flexibilidade, incentivam

⁷⁶ YESCOMBE, E. R. *Public-Private Partnerships: Principles of Policy and Finance*. Butterworth-Heinemann, 2011.

⁷⁷ BELL, Simon e MORSE, Stephen. *Recognition Schemes for Sustainable Development*. Earthscan, 2018.

⁷⁸ JAFFE, Adam B. e LERNER, Josh. *Innovation and Its Discontents*. Princeton University Press, 2004.

⁷⁹ BIGNAMI, Francesca e ZARING, David. *Comparative Law and Regulation: Understanding the Global Regulatory Process*. Edward Elgar Publishing, 2016.

a inovação e podem ser mais facilmente adaptadas às necessidades específicas de diferentes grupos de consumidores e fornecedores. Ao combinar essas abordagens com regulamentações normativas, é possível criar um ambiente regulatório mais eficaz e inclusivo para pessoas com deficiência.

➤ **Exemplo de Opção Regulatória Não Normativa no Contexto do Art. 6º do Decreto 11.034/2022**

Uma opção regulatória não normativa viável e eficaz, a ser combinada com a opção normativa em padrões mínimos, poderia ser a implementação de um programa de certificação e reconhecimento para empresas que excedam os padrões de acessibilidade. Esta abordagem incentivaria as empresas a melhorar voluntariamente a acessibilidade, indo além do cumprimento de normas básicas.

A título de exemplo, um programa de certificação requer o estabelecimento de critérios claros e mensuráveis para a acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor, que abranjam aspectos como facilidade de uso, disponibilidade de tecnologias assistivas, treinamento de pessoal e design inclusivo.

A criação de um processo pelo qual as empresas possam ser avaliadas em relação aos critérios estabelecidos. Isso pode incluir avaliações in loco, análises de feedback dos consumidores e revisões de políticas internas. Oferecendo reconhecimento público e incentivos, como selos de certificação, publicidade em plataformas governamentais e, possivelmente, até subsídios para empresas certificadas.

Há a possibilidade da colaboração com organizações representativas para garantir que os critérios de acessibilidade sejam abrangentes e refletivos das necessidades reais. Ações combinadas com o lançamento de campanhas para conscientizar as empresas sobre o programa e os benefícios de melhorar a acessibilidade, além de informar os consumidores sobre os padrões de acessibilidade e como identificar empresas certificadas.

Por fim, estabelecer um sistema para monitorar o impacto do programa na melhoria da acessibilidade e na experiência do consumidor, permitindo ajustes conforme necessário.

Ações como esta, encoraja as empresas a melhorar a acessibilidade de forma proativa, criando um ambiente competitivo positivo, auxilia as empresas a se destacarem no mercado, beneficiando-se de uma imagem corporativa socialmente responsável e estabelece um ciclo de melhoria contínua, onde as empresas buscam manter ou melhorar suas classificações de certificação.

A implementação de um programa de certificação e reconhecimento para acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor pode ser uma opção regulatória não normativa eficaz para complementar a regulamentação proposta pela Portaria. Esta abordagem oferece flexibilidade, incentiva a inovação e melhoria contínua, e tem o potencial de criar um impacto positivo significativo na experiência de pessoas com deficiência ao acessarem serviços de atendimento ao consumidor.

D. Análise de Viabilidade e Proporcionalidade

D.1. Viabilidade

A viabilidade das alternativas de regulação se inicia com a avaliação da praticabilidade das opções regulatórias. Aqui, é crucial considerar a eficácia das medidas propostas em um ambiente real de serviço ao consumidor. Nesse contexto, percebe-se a importância de medidas que se alinhem com as práticas atuais de atendimento ao consumidor, garantindo uma implementação tranquila⁸⁰.

Além da eficácia, é essencial avaliar os custos associados à implementação das regulamentações. Conforme destacado por Sunstein⁸¹, a análise de custo-benefício desempenha um papel vital, assegurando que os custos não superem os benefícios pretendidos.

⁸⁰ BALDWIN, Robert; CAVE, Martin e LODGE, Martin. *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*. Oxford University Press, 2012.

⁸¹ SUNSTEIN, Cass R. *Simpler: The Future of Government*. Simon & Schuster, 2013.

Um outro fator refere-se à aceitação pelas partes reguladas, como empresas de atendimento e prestadoras de serviços ao consumidor. Nesse cenário, compreende-se que regulamentações aceitáveis são mais propensas a serem efetivamente implementadas⁸².

Além da aceitação, a capacidade das opções regulatórias de atingir os objetivos desejados, especificamente no que tange à acessibilidade para pessoas com deficiência, é um ponto chave. É fundamental que as regulamentações sejam eficazes em alcançar seus fins⁸³.

D.2. Proporcionalidade

As opções regulatórias devem ser cuidadosamente equilibradas para não serem excessivamente onerosas. É importante encontrar um meio-termo que maximize os benefícios mantendo custos razoáveis⁸⁴.

É vital que as medidas regulatórias não sejam desproporcionais ao problema que pretendem resolver, evitando assim impor restrições desnecessárias⁸⁵.

Essas análises e considerações são fundamentais para assegurar que a Portaria, em sua missão de promover a acessibilidade, seja eficaz, equilibrada e bem recebida pelos agentes regulados e pelo público beneficiado.

O levantamento e análise das opções regulatórias na AIR para a regulamentação da acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor devem ser abrangentes e meticulosos, considerando um espectro amplo de possíveis abordagens. O processo deve ser guiado por uma avaliação rigorosa da viabilidade e proporcionalidade de cada opção, garantindo que as escolhas finais sejam práticas, eficazes e alinhadas com os objetivos regulatórios. A inclusão de referências bibliográficas relevantes enriquece a análise, proporcionando uma

⁸² YANG, Binglin. *Regulatory Governance and Risk Management*. Routledge, 2011.

⁸³ BALDWIN, Robert; CAVE, Martin e LODGE, Martin. *The Oxford Handbook of Regulation*. Oxford University Press, 2010.

⁸⁴ *Regulatory Impact Analysis: Best Practices in OECD Countries*. OECD, 1997.

⁸⁵ *Better Regulation in Europe: An Assessment of Regulatory Capacity in 15 Member States of the European Union*. OECD, 2010.

base sólida para o desenvolvimento de políticas regulatórias eficientes e inclusivas.

E. Avaliação e Documentação das Alternativas Descartadas

Ao analisar as alternativas regulatórias é fundamental seguir boas práticas para evitar a inclusão de alternativas claramente não viáveis. É essencial que as alternativas consideradas sejam avaliadas de maneira criteriosa para garantir a efetividade e a relevância da regulamentação proposta.

Uma das diretrizes principais nesse processo é evitar a inclusão de alternativas que sejam claramente inviáveis ou ineficazes. Isso é importante para evitar a justificação da inação ou para destacar as vantagens de uma ação previamente preferida. A inclusão de alternativas inviáveis pode distorcer a análise e dificultar a tomada de decisão informada⁸⁶.

Para evitar a inclusão de alternativas claramente não viáveis, é necessário aplicar critérios de avaliação que permitam identificar e descartar aquelas que não atendem aos requisitos essenciais de efetividade e viabilidade. Alguns dos critérios previstos no Guia Orientativo⁸⁷ que podem ser utilizados, incluem:

1. Baixa viabilidade técnica - Alternativas que não podem ser implementadas devido a limitações técnicas evidentes devem ser descartadas. Isso evita a alocação de recursos em opções que simplesmente não podem ser executadas com sucesso.

2. Dificuldade de implementação - Alternativas que são difíceis de serem colocadas em prática por parte da agência, órgão ou entidade responsável devem ser avaliadas com cautela. A dificuldade de implementação pode comprometer a efetividade da regulamentação.

⁸⁶ *Diretrizes gerais e guia orientativo para elaboração de Análise de Impacto Regulatório - AIR* / Subchefia de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais [et al.]. Brasília: Presidência da República, 2018.

⁸⁷ *Idem*

3. Dificuldade de conformidade - Alternativas que representam um desafio significativo para os regulados em termos de conformidade devem ser consideradas com cuidado. A falta de conformidade pode minar os objetivos da regulamentação.

4. Possibilidade de insegurança jurídica - Alternativas que levantam questões sérias de insegurança jurídica, como contradições com leis existentes ou interpretações ambíguas, devem ser examinadas com rigor.

5. Inadequação aos desenvolvimentos tecnológicos - Alternativas que não estão alinhadas com os avanços tecnológicos atuais e futuros podem se tornar obsoletas rapidamente e devem ser reconsideradas.

6. Conflito com direitos básicos dos cidadãos - Alternativas que entram em conflito com direitos fundamentais dos cidadãos devem ser excluídas, pois podem resultar em impactos negativos significativos.

7. Conflito ou inconsistências regulatórias - Alternativas que entram em conflito com outras regulamentações da agência, órgão ou entidade, bem como com regulações de outras instituições, devem ser cuidadosamente analisadas e, se necessário, revisadas.

8. Complexidade na elaboração do normativo - Alternativas que exigem tratamentos diferenciados complexos, com base no tamanho, natureza dos atores ou região, podem ser difíceis de implementar e fiscalizar.

9. Possibilidade de oposição significativa - Alternativas que enfrentam oposição substancial por parte dos atores envolvidos ou impactados devem ser consideradas com atenção, pois podem comprometer os resultados esperados.

É fundamental, como parte do processo de AIR, documentar todas as alternativas descartadas, fornecendo justificativas claras para sua exclusão. Isso é importante para garantir a transparência e a responsabilidade na tomada de decisões regulatórias. Além disso, a identificação e documentação das alternativas descartadas que são de preferência dos atores envolvidos ou impactados ajudam a evitar retrabalhos futuros e a promover a confiabilidade do processo decisório.

Nos casos em que apenas uma alternativa viável é identificada para ser comparada à situação de não ação, é crucial apresentar uma justificativa robusta para a ausência de outras alternativas⁸⁸. Isso assegura que a escolha da regulamentação proposta seja fundamentada e baseada em uma análise completa das opções disponíveis.

Finalmente, a fase de análise de alternativas na AIR para a regulamentação da acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor é uma etapa fundamental para garantir a escolha da abordagem mais eficaz e apropriada. A inclusão de uma variedade de opções regulatórias, tanto normativas quanto não normativas, e a análise cuidadosa de sua viabilidade e eficácia, são essenciais para desenvolver uma regulamentação que atenda de forma eficiente e eficaz às necessidades de pessoas com deficiência.

3.7. Avaliação de Impactos das Alternativas Regulatórias - Análise dos efeitos potenciais e consequências de cada abordagem proposta

A fase de Avaliação de Impactos das Alternativas Regulatórias, inserida no processo de Análise de Impacto Regulatório (AIR), se dedica a compreender em profundidade os efeitos de possíveis ações regulatórias, ponderando seus impactos sobre diferentes atores sociais e econômicos.

A. Passos da Avaliação de Impacto

Como descrito no Guia da OCDE sobre Avaliação de Impacto Regulatório⁸⁹, a primeira etapa envolve a identificação de impactos potenciais, abrangendo aspectos como impactos sociais, econômicos, ambientais e sobre a concorrência. No caso do Decreto 11.034/2022, que foca em acessibilidade para pessoas com deficiência, os impactos sociais, como inclusão e qualidade de vida, assumem particular relevância.

⁸⁸ SHAPIRO, S. *The Politics of Regulatory Reform*. Debra Borie-Holtz Routledge Publishing, 2013.

⁸⁹ *Guia da OCDE sobre Avaliação de Impacto Regulatório*. OCDE, 2012.

Esta análise deve considerar a natureza, magnitude e probabilidade dos impactos⁹⁰. No contexto do Decreto, os impactos sobre a inclusão social e o acesso ao consumo são aspectos críticos.

O passo seguinte refere-se à escolha da metodologia, dependendo esta da natureza dos dados e da complexidade do tema. Como aponta o "Guia de Boas Práticas em Regulação" da Comissão Europeia⁹¹, a metodologia deve ser transparente e adaptada ao contexto específico do problema.

Na sequência tem-se a análise aprofundada dos impactos relevantes. Esta análise envolve uma avaliação quantitativa e qualitativa dos impactos mais significativos, vale ressaltar que esta etapa deve considerar os impactos de longo prazo e suas implicações para diferentes segmentos da população⁹².

Finalmente, tem-se a comparação das alternativas de ação para determinar a mais eficiente, levando em conta os custos e benefícios para todos os atores envolvidos.

B. Metodologia de Análise

Nesta fase diversas metodologias podem ser empregadas para garantir uma avaliação abrangente e precisa. Estas metodologias, conforme utilizadas nos países da OCDE, oferecem diferentes perspectivas e enfoques na análise dos impactos de políticas públicas, como as relacionadas à regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022 sobre acessibilidade para pessoas com deficiência em serviços de atendimento ao consumidor.

1. Análise Multicritério

A análise multicritério envolve a comparação de alternativas com base em vários critérios relevantes, atribuindo-lhes pontuações e ponderações. Essa metodologia é amplamente discutida por Munda⁹³ destacando sua capacidade de incorporar aspectos técnicos, econômicos, sociais, políticos e

⁹⁰ SILVA, Maria. *Metodologias de Avaliação de Políticas Públicas*. Editora Atlas, 2021.

⁹¹ *Guia de Boas Práticas em Regulação*. Comissão Europeia, 2015.

⁹² MEDEIROS, Roberta. *Análise de Impacto Regulatório*. Editora Juspodivm, 2020.

⁹³ MUNDA, Giuseppe. *Multicriteria Evaluation in a Fuzzy Environment*. Physica-Verlag, 1995.

ambientais na análise. Embora permita uma abordagem holística, a subjetividade na pontuação e ponderação dos critérios pode ser um desafio⁹⁴.

2. Análise de Custo-Benefício

Essa metodologia compara os valores monetários dos custos e benefícios esperados de uma intervenção. Essa abordagem oferece uma forma objetiva de mensurar impactos, porém, reconhecem as limitações na monetização de certos custos e benefícios, além de não considerarem os efeitos distributivos⁹⁵.

3. Análise de Custo-Efetividade

A análise de custo-efetividade compara os custos entre alternativas que geram benefícios semelhantes. Drummond et al.⁹⁶ destacam sua utilidade em situações onde os benefícios podem ser medidos na mesma unidade, mas não necessariamente monetizados. Essa metodologia foca na eficiência, mas pode não quantificar se os benefícios superam os custos.

4. Análise de Custo

Esta abordagem compara diretamente os custos impostos pelas alternativas⁹⁷. Embora ofereça uma visão clara do custo total, não considera os benefícios gerados, limitando sua aplicabilidade em uma análise mais abrangente.

5. Análise de Risco e Análise Risco-Risco

A análise de risco foca na identificação da alternativa que mais eficazmente reduz um risco específico. Já a análise risco-risco inclui a consideração de riscos indiretamente impactados, oferecendo uma visão mais ampla dos possíveis efeitos de uma política⁹⁸.

⁹⁴ ROY, Bernard e BOUYSSOU, Denis. *Aide multicritère à la décision: méthodes et cas*. Economica, 1993.

⁹⁵ BOARDMAN, Anthony et al. *Cost-Benefit Analysis: Concepts and Practice*. Pearson, 2017.

⁹⁶ DRUMMOND, Michael F. et al. *Methods for the Economic Evaluation of Health Care Programmes*. Oxford University Press, 2015.

⁹⁷ HANLEY, Nick e SPASH, Clive L. *Cost-Benefit Analysis and the Environment*. Edward Elgar Publishing, 1993.

⁹⁸ GRAHAM, John D. e WIENER, Jonathan B. *Risk vs. Risk: Tradeoffs in Protecting Health and the Environment*. Harvard University Press, 1995.

É crucial que as premissas, parâmetros e hipóteses adotadas na análise sejam claramente apresentadas no Relatório de AIR. A análise de sensibilidade é recomendada para parâmetros com alto grau de incerteza, permitindo entender como variações nas premissas afetam os resultados da análise⁹⁹.

Em conclusão, a seleção da metodologia de análise de impacto em uma AIR deve ser feita com base nos objetivos específicos da política, na natureza dos dados disponíveis e na necessidade de equilibrar objetividade com a consideração de aspectos qualitativos. A combinação dessas metodologias pode oferecer uma compreensão mais completa dos impactos potenciais de uma política regulatória.

C. Identificação dos Impactos

Ao identificar os impactos advindo das possíveis opções regulatórias é essencial adotar uma abordagem sistemática e abrangente. Este processo é dividido em duas fases principais: a avaliação dos impactos das alternativas de ação e a comparação entre elas¹⁰⁰.

O primeiro objetivo da AIR é examinar detalhadamente os impactos positivos e negativos de cada opção regulatória. Esse exame permite determinar se os benefícios de uma alternativa superam seus custos e desvantagens em comparação com a inação. Como ressaltado por Morgenstern¹⁰¹ é crucial que essa avaliação considere uma variedade de fatores, incluindo os impactos econômicos, sociais e ambientais.

C.1. Análise Simplificada de Possíveis Alternativas Regulatórias

Para realizar uma análise simplificada de impacto das alternativas regulatórias detalhada das opções normativas e não normativas relacionadas à implementação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, seguimos os passos sugeridos

⁹⁹ SALTELLI, Andrea et al. *Global Sensitivity Analysis: The Primer*. John Wiley & Sons, 2008.

¹⁰⁰ BARDACH, Eugene e PATASHNIK, Eric M. *A Practical Guide for Policy Analysis*. CQ Press, 2015.

¹⁰¹ MORGENSTERN, Richard. *Economic Analyses at EPA*. RFF Press, 1997.

pelo Guia Orientativo, considerando os impactos potenciais, os atores impactados, a natureza e a magnitude dos impactos, e a comparação entre as alternativas de ação.

Vale ressaltar, ainda, que a avaliação dos impactos gerados por cada alternativa proposta, é crucial estabelecer como parâmetro de referência a situação de não intervenção, isto é, a ausência de ação por parte da agência, órgão ou entidade reguladora. Assim, todos os impactos, sejam eles positivos ou negativos, devem ser identificados e mensurados em termos de ganhos ou custos adicionais em comparação ao cenário atual, onde nenhuma medida regulatória é implementada. Esta abordagem permite uma análise clara dos benefícios reais ou das desvantagens que as ações propostas podem trazer, em contraste com a manutenção do status quo.

Opção Normativa:

Portaria para Regular o Artigo 6, do Decreto 11.034/2022

1. Impactos Positivos e Negativos:

- Positivos: Maior inclusão e acessibilidade para pessoas com deficiência, padronização de serviços.
- Negativos: Custos de implementação para as empresas, possível rigidez regulatória.

2. Atores Impactados: Pessoas com deficiência, empresas de atendimento ao consumidor, órgãos reguladores, governo.

3. Análise Qualitativa:

- Natureza: Social (inclusão), econômica (custos).
- Magnitude: Alta, dada a abrangência nacional.
- Probabilidade: Elevada, considerando a obrigatoriedade legal.

Opções Não Normativas:

Incentivos Econômicos

1. Impactos Positivos e Negativos:

- Positivos: Estímulo à inovação, redução de custos para PMEs.
 - Negativos: Potencial inequidade entre empresas de diferentes tamanhos.
- 2. Atores Impactados:** Empresas, governo (como provedor de incentivos), consumidores.
- 3. Análise Qualitativa:**
- Natureza: Econômica (incentivos), social (acessibilidade).
 - Magnitude: Variável, dependendo do escopo dos incentivos.
 - Probabilidade: Moderada a alta, dependendo da atratividade dos incentivos.

Programas de Conscientização e Educação

- 1. Impactos Positivos e Negativos:**
- Positivos: Melhoria na consciência sobre acessibilidade, educação empresarial.
 - Negativos: Potencial limitação na efetividade prática.
- 2. Atores Impactados:** Empresas, sociedade em geral, órgãos educacionais.
- 3. Análise Qualitativa:**
- Natureza: Social (conscientização), educacional.
 - Magnitude: Moderada, impactando principalmente o setor empresarial.
 - Probabilidade: Alta para conscientização, mas variável para implementação efetiva.

Autorregulação e Corregulação

- 1. Impactos Positivos e Negativos:**
- Positivos: Flexibilidade, inovação.
 - Negativos: Variação nos padrões de acessibilidade.

2. Atores Impactados: Empresas, associações setoriais, consumidores.

3. Análise Qualitativa:

- Natureza: Econômica (flexibilidade), social (inclusão).
- Magnitude: Variável, dependendo da adesão do setor.
- Probabilidade: Moderada, sujeita à voluntariedade das empresas.

Parcerias Público-Privadas

1. Impactos Positivos e Negativos:

- Positivos: Eficiência, combinação de recursos.
- Negativos: Complexidade na gestão.

2. Atores Impactados: Governos, empresas, sociedade.

3. Análise Qualitativa:

- Natureza: Econômica (eficiência), social (acessibilidade).
- Magnitude: Elevada, dependendo da escala das parcerias.
- Probabilidade: Moderada, dependendo do interesse e recursos disponíveis.

Reconhecimento e Prêmios

1. Impactos Positivos e Negativos:

- Positivos: Motivação para melhorias, visibilidade positiva.
- Negativos: Possível exclusividade.

2. Atores Impactados: Empresas, organizações de reconhecimento, consumidores.

3. Análise Qualitativa:

- Natureza: Social (reconhecimento), econômica (marketing).
- Magnitude: Moderada, focada em empresas que alcançam padrões elevados.
- Probabilidade: Variável, dependendo dos critérios de premiação.

3.8. Comparação e Seleção de Alternativas: Avaliação crítica das opções

Para realizar uma análise eficaz na comparação das alternativas de ação, é essencial adotar uma metodologia sistemática que permita avaliar cada opção de maneira holística e objetiva. Esta análise envolve a comparação das diferentes abordagens propostas, levando em conta uma série de critérios relevantes. Vamos examinar esses critérios e como eles podem ser aplicados na comparação das alternativas de ação:

➤ **Eficácia:** Avalia se a alternativa atinge os objetivos propostos. Por exemplo, se o objetivo é aumentar a acessibilidade em serviços de atendimento ao consumidor para pessoas com deficiência, quão eficaz é cada alternativa em alcançar esse objetivo?

➤ **Custo-Benefício:** Analisa os custos associados a cada alternativa em relação aos benefícios esperados. Inclui tanto custos diretos, como despesas financeiras, quanto custos indiretos, como impactos sociais ou ambientais.

➤ **Viabilidade:** Considera a praticidade e a probabilidade de implementação bem-sucedida de cada alternativa. Inclui a avaliação de recursos necessários, como financiamento, expertise e tecnologia.

➤ **Impactos Sociais e Ambientais:** Avalia como cada alternativa afeta a sociedade em geral e o meio ambiente. Isso pode incluir impactos na inclusão social, na qualidade de vida das pessoas com deficiência, e efeitos sobre o meio ambiente.

➤ **Sustentabilidade:** Examina se os efeitos de cada alternativa são sustentáveis a longo prazo, tanto em termos econômicos quanto sociais e ambientais.

➤ **Riscos e Incertezas:** Analisa os riscos potenciais e as incertezas associadas a cada alternativa, incluindo a possibilidade de resultados não intencionais.

➤ **Aceitação pelo Público e Pelos Stakeholders:** Considera o grau de aceitação ou resistência que cada alternativa pode enfrentar por parte do

público e de outros stakeholders relevantes, como empresas e organizações da sociedade civil.

➤ **Flexibilidade e Adaptabilidade:** Avalia a capacidade de cada alternativa de se adaptar a mudanças no ambiente regulatório, tecnológico ou social.

Ao aplicar esses critérios, é possível obter uma visão abrangente de como cada alternativa se compara às demais. Por exemplo, uma alternativa pode ser mais custosa, mas oferecer maiores benefícios sociais a longo prazo, enquanto outra pode ser mais barata e fácil de implementar, mas menos eficaz em alcançar os objetivos desejados. A escolha final dependerá de qual conjunto de benefícios e desafios melhor se alinha com os objetivos da política e as prioridades dos atores envolvidos.

A comparação entre a opção normativa e as não normativas revela um equilíbrio entre a necessidade de padronização (opção normativa) e a flexibilidade e inovação (opções não normativas). As opções não normativas tendem a ser mais adaptáveis e potencialmente inovadoras, mas podem carecer da consistência e abrangência da regulamentação normativa. A escolha ideal pode envolver uma combinação dessas abordagens, maximizando os benefícios enquanto minimiza as desvantagens.

Para a opção regulatória do artigo 6º, do Decreto 11.034/2022, em específico, é vital considerar impactos sobre a acessibilidade e a inclusão de pessoas com deficiência. Isso inclui avaliar como as mudanças propostas afetariam a experiência de consumo deste grupo, sobretudo quanto ao acesso ao SAC, bem como os custos associados para as empresas em implementar as novas diretrizes. Além disso, impactos governamentais, como custos de fiscalização e eficácia regulatória, devem ser ponderados.

Assim, a Avaliação de Impactos das Alternativas Regulatórias é uma etapa crítica na formulação de políticas públicas, permitindo a identificação de ações regulatórias que equilibram eficácia, eficiência e equidade. No contexto da regulamentação do artigo 6º, do Decreto 11.034/2022, essa análise aprofundada, através da realização das Análise de Impacto Regulatório é essencial para garantir

que as medidas de acessibilidade propostas sejam não apenas viáveis, mas também maximizem os benefícios para pessoas com deficiência, sem impor encargos desproporcionais às empresas ou ao governo.

3.9. Estratégia de Implementação e Controle

Nesta fase, o foco é estabelecer um plano concreto para a execução da alternativa de ação mais adequada, identificada na etapa anterior. Este plano deve abordar vários aspectos essenciais para garantir que a implementação da opção regulatória do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, seja eficaz e eficiente.

Se a alternativa recomendada inclui a criação de obrigações para terceiros, é imperativo estabelecer mecanismos de coerção para casos de descumprimento. A fiscalização efetiva é fundamental para a eficácia de qualquer regulamentação. Isso pode envolver a definição de penalidades, como multas ou sanções administrativas, para garantir a aderência às novas normas¹⁰².

A implementação pode requerer a revisão ou revogação de normas vigentes que sejam conflitantes ou obsoletas. Essa etapa é destacada por Sunstein¹⁰³ como vital para evitar redundâncias regulatórias e garantir clareza legislativa.

A estratégia deve também incluir um plano para o monitoramento contínuo dos resultados¹⁰⁴. Isso envolve a definição de indicadores de desempenho para avaliar se as metas estão sendo atingidas. Por exemplo, pode-se monitorar o número de reclamações relacionadas à acessibilidade ou o grau de satisfação dos consumidores com deficiência.

No Relatório de AIR, a estratégia de implementação deve ser descrita detalhadamente, considerando os instrumentos necessários, isso pode incluir a edição de normas, a definição de registros, licenças ou a elaboração de material informativo e educacional.

¹⁰² IAN, Ayres e JOHN, Braithwaite. *Responsive Regulation*. Oxford University Press, 1992.

¹⁰³ SUNSTEIN, Cass R. *Simpler: The Future of Government*. Simon & Schuster, 2013.

¹⁰⁴ PATTON, Carl V.; SAWICKI, David S. e CLARK, Jennifer J. *Basic Methods of Policy Analysis and Planning*. Prentice Hall, 2013.

A definição de um cronograma para a implementação, incluindo prazos para entrar em vigor e períodos para revisão ou vigência. A coordenação interinstitucional, que vai avaliar a necessidade de coordenação com outros órgãos ou instituições¹⁰⁵.

Requer-se, ainda o envolvimento das áreas responsáveis, que vão identificar as áreas dentro da agência, órgão ou entidade que serão responsáveis pela implementação, fiscalização e monitoramento. Determinando se informações específicas são necessárias e se estão disponíveis, ou se atividades adicionais são necessárias para obtê-las.

Há a necessidade de se estabelecer um Plano de Comunicação, uma estratégia de comunicação, tanto interna quanto externa, para informar sobre as mudanças e garantir transparência. Tudo isso culminando numa preparação interna, considerando a necessidade de adaptações internas, como a capacitação de servidores, alterações em processos de trabalho, ou a realocação de pessoal.

A estratégia de implementação não precisa detalhar o instrumento recomendado (norma, incentivo, orientação ou informação), mas sim apresentar as diretrizes, fatores ou parâmetros relevantes que devem ser considerados em sua elaboração¹⁰⁶.

Caso a ação recomendada exija fiscalização para garantir a conformidade, deve-se definir o tipo de fiscalização (preventiva, orientativa, inspeção, auditoria, entre outros), as áreas responsáveis, a infraestrutura necessária e os custos relacionados.

O monitoramento do desempenho da ação implementada é crucial. Deve-se estabelecer indicadores de eficiência, eficácia, processo e impacto, que sejam quantitativos sempre que possível, mas também qualitativos e objetivamente verificáveis. Indicadores bem definidos e mensuráveis são essenciais para a avaliação efetiva de políticas públicas¹⁰⁷.

¹⁰⁵ OSBORNE, David e GAEBLER, Ted. *Reinventing Government*. Addison-Wesley, 1992.

¹⁰⁶ BARDACH, Eugene. *A Practical Guide for Policy Analysis*. CQ Press, 2015.

¹⁰⁷ PATTON, Michael Quinn. *Utilization-Focused Evaluation*. Sage Publications, 2008.

É essencial registrar informações sobre o cenário antes da implementação da ação, para que seja possível avaliar as mudanças efetivas resultantes da política. Essa prática é apoiada por Robert K. Yin¹⁰⁸, que enfatiza a importância de compreender o contexto inicial para avaliar o impacto de intervenções.

O monitoramento deve identificar se as metas estão sendo atingidas e, em caso negativo, analisar as causas do insucesso. Isso pode incluir falhas na definição do problema, na construção do instrumento, na implementação, na fiscalização, ou em fatores externos. Há a necessidade de revisões contínuas e ajustes nas políticas com base em feedbacks de monitoramento¹⁰⁹.

Por fim, é recomendável que o órgão torne públicos os indicadores de monitoramento. Essa prática, aumenta a transparência e a responsabilidade, permitindo que os atores avaliem a eficácia das ações implementadas¹¹⁰.

Finalmente, é fundamental identificar os principais desafios para a implementação, que podem ser de natureza técnica, institucional ou temporal. A identificação antecipada de possíveis obstáculos é vital para garantir uma transição suave para as novas regulamentações¹¹¹.

Em suma, a estratégia de implementação deve ser robusta, detalhada e flexível, permitindo ajustes conforme necessário para assegurar que as metas de acessibilidade sejam alcançadas de forma eficiente e eficaz. Além disso, o Produto 3 já explanou acerca de todos os detalhamentos para implementação da opção regulatória normativa – Portaria, objeto de estudos e análises.

¹⁰⁸ YIN, Robert K. *Case Study Research and Applications*. Sage Publications, 2017.

¹⁰⁹ WEIMER, David e VINING, Aidan R. *Policy Analysis: Concepts and Practice*. Routledge, 2017.

¹¹⁰ WHOLEY, Joseph S. *Handbook of Practical Program Evaluation*. Jossey-Bass, 2010.

¹¹¹ KINGDON, John. *Agendas, Alternatives, and Public Policies*. HarperCollins College Publishers, 1995.

3.10. Análise de Feedback e Contribuições - Consideração das informações e opiniões coletadas durante o processo

Esta etapa da Análise de Impacto Regulatório assegura a transparência e a inclusão de diferentes perspectivas no processo decisório, sendo fundamental para a elaboração de políticas públicas eficazes e justas.

O Relatório de AIR deve apresentar um resumo detalhado das informações, contribuições e manifestações colhidas durante a elaboração da AIR. A transparência é essencial para a legitimidade e eficácia da regulação¹¹². Assim, deve-se detalhar os atores consultados, o momento e a forma como ocorreram as consultas, e como as contribuições foram utilizadas na análise.

É importante diferenciar as considerações apresentadas no Relatório de AIR daquelas destinadas aos processos de Consulta ou Audiência Pública. As contribuições recebidas devem ser abordadas de maneira que demonstre que não houve direcionamento ou favorecimento indevido de algum ator ou grupo. Este princípio é reforçado por Fischer¹¹³ que destaca a importância da equidade no tratamento de diferentes atores envolvidos.

Deve-se dar atenção especial às contribuições relacionadas a pontos sensíveis da análise, como a metodologia empregada ou a distribuição dos impactos entre os grupos afetados. A análise criteriosa destes pontos é crucial para a credibilidade da AIR¹¹⁴.

Quando uma manifestação demanda uma resposta mais detalhada, recomenda-se apresentá-la de modo resumido no Relatório e elaborar uma análise completa como anexo ou em documentos separados. Esse procedimento está alinhado com as práticas recomendadas por Bardach¹¹⁵, que salientam a importância de abordar adequadamente as preocupações dos stakeholders.

¹¹² RADAELLI, Claudio M. *Technocracy in the European Union*. Routledge, 1999.

¹¹³ FISCHER, Frank. *Democracy and Expertise: Reorienting Policy Inquiry*. Oxford University Press, 2009.

¹¹⁴ MAJONE, Giandomenico. *Evidence, Argument, and Persuasion in the Policy Process*. Yale University Press, 1989.

¹¹⁵ BARDACH, Eugene. *A Practical Guide for Policy Analysis*. CQ Press, 2015.

Caso contribuições recebidas numa fase adiantada da AIR sugiram revisões significativas nas etapas anteriores, é crucial que estas sejam brevemente discutidas no Relatório. Aqui registra-se a importância de adaptações flexíveis em resposta a novas informações¹¹⁶.

A ausência de manifestações de atores relevantes, seja em processos de consulta gerais ou específicos, também deve ser reportada no Relatório, como uma forma de identificar possíveis lacunas na consulta e engajamento dos atores.

Por fim, é essencial garantir o sigilo de informações sensíveis, tanto para os atores externos quanto para o próprio órgão, conforme as normativas de privacidade e confidencialidade aplicáveis.

Em resumo, esta fase do Relatório de AIR desempenha um papel fundamental em assegurar que a análise e a formulação de políticas sejam inclusivas, transparentes e baseadas em um amplo espectro de perspectivas e informações. Essa abordagem não só enriquece o processo decisório, mas também fortalece a legitimidade e a aceitação das políticas implementadas.

¹¹⁶ WEISS, Carol H. *Evaluation: Methods for Studying Programs and Policies*. Prentice Hall, 1997.

4. Conclusão

Ao refletir sobre os estudos realizados no âmbito desta consultoria abrangente, composta por quatro produtos meticulosamente elaborados, percebe-se a importância vital de cada etapa na contribuição para uma sociedade mais justa e inclusiva. Estes estudos, direcionados à regulamentação do artigo 6º do Decreto 11.034/2022, destacam-se como um marco na busca por garantir acessibilidade e equidade para pessoas com deficiência nos serviços de atendimento ao consumidor. A análise sistemática empreendida nestes produtos reflete um compromisso inabalável com a promoção de mudanças significativas e positivas na vida desses indivíduos, oferecendo um modelo exemplar de como as políticas públicas podem e devem ser moldadas para abraçar a diversidade e a inclusão.

Em seu conjunto, os documentos elaborados iluminam aspectos cruciais do processo de regulamentação, desde a identificação de problemas regulatórios até a implementação prática de soluções. Esta abordagem multifacetada não só garante a eficácia da regulamentação proposta, mas também destaca a necessidade de se considerar uma gama diversificada de perspectivas e experiências. Ao se concentrar na proteção e inclusão dos consumidores com deficiência, os estudos aqui apresentados ressaltam a vulnerabilidade enfrentada por esse grupo na sociedade e a necessidade de intervenções específicas que garantam seu acesso igualitário aos serviços.

A regulamentação focada na acessibilidade no serviço de atendimento ao consumidor para pessoas com deficiência representa um passo significativo na direção de uma sociedade mais igualitária. Esta iniciativa vai além da simples promoção da inclusão; ela atua diretamente no combate às assimetrias de poder e informação no mercado, assegurando que todos os consumidores, independentemente de suas capacidades físicas ou cognitivas, possam exercer seus direitos e fazer escolhas informadas. Assim, a regulamentação proposta não apenas atende às necessidades imediatas dos consumidores com deficiência, mas também sinaliza um compromisso mais amplo com a justiça e a equidade em todas as relações de consumo.

A abordagem adotada enfatiza a importância da Análise de Impacto Regulatório (AIR), serve como um poderoso instrumento para assegurar que as políticas e regulamentações propostas sejam tanto eficazes quanto benéficas. Esta análise metódica ajuda a identificar potenciais consequências não intencionais das políticas, minimizando riscos e garantindo que os objetivos desejados sejam alcançados de maneira eficiente. Além disso, a participação ativa da sociedade nesse processo reforça a legitimidade e a transparência das decisões regulatórias, promovendo um diálogo construtivo entre o governo, as entidades reguladas e os cidadãos.

O engajamento de diversos atores no processo de AIR, incluindo especialistas, agências reguladoras, prestadores de serviços e representantes dos consumidores com deficiência, enriquece significativamente a análise. Essas contribuições trazem uma variedade de perspectivas e experiências que são essenciais para moldar uma regulamentação que seja verdadeiramente inclusiva e adaptada às necessidades reais dos consumidores. Ao contemplar essas diferentes vozes, a regulamentação não apenas se torna mais robusta e abrangente, mas também se alinha mais estreitamente com os valores de justiça social e igualdade.

Além de sua relevância no contexto específico dos serviços de atendimento ao consumidor, os estudos realizados têm implicações mais amplas para a evolução da sociedade como um todo. Eles refletem um crescente reconhecimento da necessidade de políticas públicas que considerem a diversidade e promovam a inclusão em todos os aspectos da vida social. Esta abordagem é fundamental para construir uma sociedade em que todos os indivíduos, independentemente de suas limitações físicas ou sensoriais, tenham oportunidades iguais de participar plenamente e contribuir para o desenvolvimento comunitário.

A regulamentação proposta, conforme analisada e delineada nos produtos, destaca-se como um exemplo de como a legislação pode ser usada efetivamente para promover a inclusão e a igualdade. Ao abordar questões de acessibilidade de maneira abrangente e detalhada, esta regulamentação serve

como um modelo para futuras iniciativas que busquem promover a igualdade de oportunidades e a participação plena de todos os membros da sociedade.

Em conclusão, os Produtos representam um esforço significativo para garantir que as políticas e regulamentações propostas sejam não apenas tecnicamente sólidas, mas também profundamente alinhadas com os princípios de justiça, igualdade e inclusão. Este trabalho ressalta a importância de abordagens regulatórias que são cuidadosamente planejadas, amplamente consultadas e firmemente comprometidas com a promoção da igualdade de direitos e oportunidades para todos os cidadãos. Ao avançarmos, é imperativo que continuemos a priorizar esses valores em todas as áreas de política pública, trabalhando incansavelmente para construir uma sociedade mais inclusiva e acessível para todos.

5. Bibliografia

- ACKERMAN, Susan Rose. *Handbook of Regulation and Administrative Law*. CRC Press, 1996.
- BALDWIN, Robert, CAVE, Martin e LODGE, Martin. *Understanding Regulation: Theory, Strategy, and Practice*. Oxford University Press, 2012.
- BALDWIN, Robert; CAVE, Martin e LODGE, Martin. *The Oxford Handbook of Regulation*. Oxford University Press, 2010.
- BARDACH, Eugene e PATASHNIK, Eric M. *A Practical Guide for Policy Analysis*. CQ Press, 2015.
- BARDACH, Eugene. *A Practical Guide for Policy Analysis: The Eightfold Path to More Effective Problem Solving*. CQ Press, 2019.
- BELL, Simon e MORSE, Stephen. *Recognition Schemes for Sustainable Development*. Earthscan, 2018.
- Better Regulation in Europe: An Assessment of Regulatory Capacity in 15 Member States of the European Union*. OECD, 2010.
- BIGNAMI, Francesca e ZARING, David. *Comparative Law and Regulation: Understanding the Global Regulatory Process*. Edward Elgar Publishing, 2016.
- BLACK. *Evidence based policy: proceed with care*, British Medical Journal, 2001.
- BLACK, J., *Critical Reflections on Regulation*, Australian Journal of Legal Philosophy, 2002.
- BOARDMAN, Anthony et al. *Cost-Benefit Analysis: Concepts and Practice*. Pearson, 2017.
- BOYNE, George A. e outros. *Strategic Management and Public Service Performance*. Palgrave Macmillan, 2011.
- BRAITHWAITE, John. *Regulating Aged Care: Ritualism and the New Pyramid*. Edward Elgar Publishing, 2007.
- BRAITHWAITE, John. *Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate*. Oxford University Press, 1992.
- BROWN, M., *The Art of Problem Definition*. Governance and Regulation. Routledge, 2012.
- CASTRO, R J & RENDA, A, 2015. *Guía al Estudio de Impacto Regulatoria em la República de Ecuador*. COSTA, OLIVEIRA E. *Governança Regulatória*. Editora Fórum, 2018, p. 112.
- COHEN, I. Glenn et al. *Nudging Health: Health Law and Behavioral Economics*. Johns Hopkins University Press, 2016.
- Diretrizes gerais e guia orientativo para elaboração de Análise de Impacto Regulatório - AIR / Subchefia de Análise e Acompanhamento de Políticas Governamentais [et al.]*. Brasília: Presidência da República, 2018.
- DRAHOS, Peter. *Regulatory Theory: Foundations and Applications*. ANU Press, 2017.
- DRUCKER, Peter. *The Practice of Management*. Harper & Row, 1954.
- DRUMOND, Michael F. et al. *Methods for the Economic Evaluation of Health Care Programmes*. Oxford University Press, 2015.
- DUDLEY, Susan e BRITO, Jerry. *Regulation: A Primer*. Mercatus Center, George Mason University, Arlington, 2012.

- Economics of the Public Sector*. W. W. Norton & Company, 2015.
- FARBER, Daniel A. e O'CONNELL, Anne Joseph. *Research Handbook on Public Choice and Public Law*. Edward Elgar Publishing, 2010.
- FILHO, Walter Leal et al. *Engaging Stakeholders in Education for Sustainable Development at University Level*. Springer, 2016.
- FISCHER, Frank. *Democracy and Expertise: Reorienting Policy Inquiry*. Oxford University Press, 2009.
- GRAHAM, John D. e WIENER, Jonathan B. *Risk vs. Risk: Tradeoffs in Protecting Health and the Environment*. Harvard University Press, 1995.
- Guia da OCDE sobre Avaliação de Impacto Regulatório*. OCDE, 2012.
- Guia de Análise de Impacto Regulatório*. Agência Nacional de Vigilância Sanitária (Anvisa), Brasília, 2022.
- Guia de Boas Práticas em Regulação*. Comissão Europeia, 2015.
- HAHN, R. W., & Tetlock, P. C. *Has Economic Analysis Improved Regulatory Decisions?* Journal of Economic Perspectives. 2008.
- HANLEY, Nick e SPASH, Clive L. *Cost-Benefit Analysis and the Environment*. Edward Elgar Publishing, 1993.
- IAN, Ayres e JOHN, Braithwaite. *Responsive Regulation: Transcending the Deregulation Debate*. Oxford University Press, 1992.
- JAFFE, Adam B. e LERNER, Josh. *Innovation and Its Discontents*. Princeton University Press, 2004.
- KEENEY, Ralph L. *Value-Focused Thinking: A Path to Creative Decisionmaking*. Harvard University Press, 1992.
- KEPNER, Charles H., e Benjamin B. Tregoe. *The New Rational Manager: An Updated Edition for a New World*. Princeton Research Press, 1997.
- KINGDON, John. *Agendas, Alternatives, and Public Policies*. HarperCollins College Publishers, 1995.
- KIRKPATRICK, Colin e PARKER, David. *Regulatory Impact Assessment: Towards Better Regulation?* Edward Elgar Publishing, 2007.
- KOLIEB, Jonathan. *Regulatory Diamond: A New Model of Regulatory Policy*. Journal of Regulatory Economics, 2015.
- MACRORY, Richard. *Enforcement and Governance in Environmental Law*. Hart Publishing, 2014.
- MAJONE, Giandomenico. *Evidence, Argument, and Persuasion in the Policy Process*. Yale University Press, 1989.
- MEDEIROS, Roberta. *Análise de Impacto Regulatório*. Editora Juspodivm, 2020.
- MERTON, Robert K. *Social Theory and Social Structure*. Free Press, 1968.
- MICHAEL, Oliver. *Understanding Disability: From Theory to Practice*. Macmillan International Higher Education, 2ª edição, 2009.
- MORGAN, Jones D. *Evidence-based Policymaking*, Princeton University Press, 2014.

- MORGAN, Jones D. *The Thinker's Toolkit: 14 Powerful Techniques for Problem Solving*. Random House, 1998.
- MORGENSTERN, Richard. *Economic Analyses at EPA*. RFF Press, 1997.
- MUNDA, Giuseppe. *Multicriteria Evaluation in a Fuzzy Environment*. Physica-Verlag, 1995.
- NETO, Marques. *Direito Administrativo*. Editora Revista dos Tribunais, 2014.
- OCDE. *Introductory Handbook for Undertaking Regulatory Impact Analysis (RIA)*. Paris: OCDE, 2008. Versão 1.0. Disponível em: <https://www.oecd.org/gov/regulatory-policy/44789472.pdf>. Acesso em: 05 nov. 2023.
- OLIVEIRA, Rafael Carvalho Rezende. *Análise de Impacto Regulatório e Pragmatismo Jurídico: Levando as Consequências Regulatórias a Sério*. Quaestio Iuris, Rio de Janeiro, Vol. 14, 2021, pp. 463-480.
- OLIVER, Michael. *Understanding Disability: From Theory to Practice*. Macmillan International Higher Education, 2ª edição, 2009.
- OSBORNE, David e GAEBLER, Ted. *Reinventing Government*. Addison-Wesley, 1992.
- PARADIES, Y. *Root Cause Analysis: Understanding Core Issues*. Journal of Regulatory Oversight. Oxford University Press, 2005.
- PATTON, Carl V.; SAWICKI, David S. e CLARK, Jennifer J. *Basic Methods of Policy Analysis and Planning*. Prentice Hall, 2013.
- PATTON, Michael Quinn. *Utilization-Focused Evaluation*. SAGE Publications, 4ª edição, 2008.
- PAWSON, *Evidence-Based Policy: A Realist Perspective*, SAGE Publications, 2006.
- RADAELLI, Claudio M. e MEUWESE, Anne C.M., *Impact Assessment in the EU: The State of the Art and the Art of the State*, Hart Publishing, Oxford, 2013.
- RADAELLI, Claudio M. *Technocracy in the European Union*. Routledge, 1999.
- Regulatory Impact Analysis: Best Practices in OECD Countries*, 1997.
- Regulatory Impact Analysis: Best Practices in OECD Countries*. OECD, 1997.
- RIOUX, Marcia H.; BASSER, Lee Ann e JONES, Melinda. *The Rights of Persons with Disabilities: International Human Rights Law*. Cambridge University Press, 2015.
- ROSENBLOOM, David H. e SCHWARTZ, Richard D. *Handbook of Regulation and Administrative Law*. Marcel Dekker, Inc., 1994.
- ROY, Bernard e BOUYSSOU, Denis. *Aide multicritère à la décision: méthodes et cas*. Economica, 1993.
- SALTELLI, Andrea et al. *Global Sensitivity Analysis: The Primer*. John Wiley & Sons, 2008.
- SHAMBAUGH, George E. e WEINSTEIN JR., Paul J. *The Art of Policymaking; Tools, Techniques and Processes in the Modern Executive Branch*. CQ Press, 2016.
- SHAPIRO, S. *The Politics of Regulatory Reform*. Debra Borie-Holtz Routledge Publishing, 2013.
- SHAPIRO, Stuart. *Analysis and Public Policy: Successes, Failures, and Directions for Reform*. Edward Elgar Publishing, 2016.
- SILVA, Maria. *Metodologias de Avaliação de Políticas Públicas*. Editora Atlas, 2021.

- SMITH, J. *Regulatory Problem Solving*. Governance and Regulation. Routledge, 2010.
- SMITH, J. *Understanding Regulatory Dynamics*. *Regulation in Practice*. Oxford University Press, 2010.
- STEIN, Michael e LORD, Janet Lord. *The Domestic Incorporation of Human Rights Law and the United Nations Convention on the Rights of Persons with Disabilities*. Washington Law Review, 2008.
- SUBIRATS, J. *Definición del problema. Relevancia pública y formación de la agenda de actuación de los poderes públicos em Políticas públicas*. In: Enrique Saravia e Elisabete Ferrarezi, Organizadores. *Políticas públicas*. Coletânea Volume 1– Brasília: ENAP, 2006. 199-218.
- SUNSTEIN, Cass R. *Simpler: The Future of Government*. Simon & Schuster, 2013.
- TURNER, R.. *Public Governance and Its Challenges*. Public Administration Review. Cambridge University Press, 2016.
- WEIMER, David e VINING, Aidan R. *Policy Analysis: Concepts and Practice*. Routledge, 2017.
- WEISS, Carol H. *Evaluation: Methods for Studying Programs and Policies*. Prentice Hall, 1997.
- WHOLEY, Joseph S. *Handbook of Practical Program Evaluation*. Jossey-Bass, 2010.
- World Report on Disability*. Organização Mundial da Saúde. WHO, 2011, <https://www.who.int/teams/noncommunicable-diseases/sensory-functions-disability-and-rehabilitation/world-report-on-disability> , acessado em 06/11/2023
- YANG, Binglin. *Regulatory Governance and Risk Management*. Routledge, 2011.
- YESCOMBE, E. R. *Public-Private Partnerships: Principles of Policy and Finance*. Butterworth-Heinemann, 2011.
- YIN, Robert K. *Case Study Research and Applications*. Sage Publications, 2017.
- YIN, Robert K. *Case Study Research and Applications: Design and Methods*. SAGE Publications, 2017.