



# ATENDIMENTO PREFERENCIAL E PRIORITÁRIO

INCLUSÃO, RESPEITO E PACIFICAÇÃO  
NAS AÇÕES DA POLÍCIA RODOVIÁRIA FEDERAL




Superintendência da Polícia Rodoviária Federal em Mato Grosso do Sul

Campo Grande - MS

2025





**Enrique Ricardo Lewandowski**  
**Ministro de Estado da Justiça e Segurança Pública**

**Antônio Fernando Souza Oliveira**  
**Diretor-Geral**

**João Paulo Pinheiro Bueno**  
**Superintendente da Polícia Rodoviária Federal em Mato Grosso do Sul - SPRF/MS**

**Ricardo Fernandes da Costa**  
**Escritório Regional de Direitos Humanos - SPRF/MS**

**Equipe Técnica:**  
**Alexandre Figueiredo de Araújo**  
**Presidente da Comissão da Inclusão - SPRF/MS**

**Projeto Gráfico e Diagramação**  
**Alexandre Figueiredo de Araújo**

**Superintendência da Polícia Rodoviária Federal em Mato Grosso do Sul**  
**Endereço: Rua Joel Dibo, 238 - Campo Grande/MS -**  
**CEP: 79002-060 - Telefone(s) : (67) 3320-3600**  
**E-mail : gab.ms@prf.gov.br**

Copyright © 2025 - Polícia Rodoviária Federal  
Todos os direitos reservados.

É permitida a reprodução total ou parcial deste material para fins educativos, institucionais e não comerciais, desde que citada a fonte e mantida a integridade da obra.

É vedada qualquer alteração, adaptação ou uso com fins lucrativos sem autorização prévia do autor.



## Identificação da Cartilha

**Título:** Atendimento Preferencial e Prioritário: Inclusão, Respeito e Pacificação nas Ações da Polícia Rodoviária Federal


**Local e Data:** Campo Grande, MS, 2025

**Editora:** Comissão Regional de Inclusão – Polícia Rodoviária Federal / Mato Grosso do Sul

### Apresentação

Este guia foi desenvolvido com o objetivo de ampliar a compreensão sobre o atendimento preferencial e prioritário nos espaços públicos e privados, com destaque para a atuação cidadã da Polícia Rodoviária Federal. Apresenta de forma clara os grupos que possuem esse direito, as legislações aplicáveis e orientações práticas para servidores e atendentes, buscando prevenir conflitos, promover a inclusão e pacificar os ambientes de atendimento ao público.

### Sumário

1. Prefácio – p. 8
  2. Por que falar de prioridade? – p. 9
  3. Público com direito ao atendimento prioritário – p. 11
  4. Símbolos do Adesivo de Atendimento Prioritário (MS) – p. 14
  5. O papel da PRF como agente de inclusão e pacificação – p. 17
  6. Recomendações para ambientes de atendimento – p. 18
  7. Canais de denúncia e apoio ao cidadão – p. 19
- 



## Palavra do Superintendente

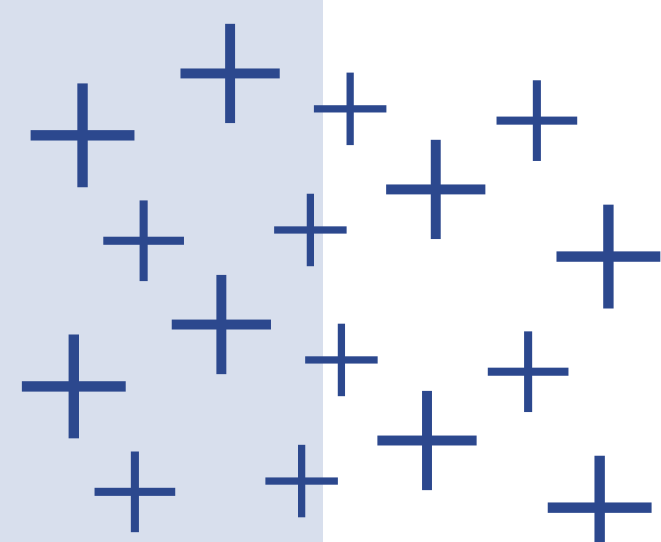
A Polícia Rodoviária Federal em Mato Grosso do Sul tem assumido um compromisso contínuo com a cidadania, a inclusão e o respeito à diversidade humana. Este caderno é mais do que um manual: é um reflexo do nosso esforço em construir uma segurança pública verdadeiramente humana, que reconhece e acolhe as necessidades específicas de cada cidadão.

Falar de atendimento prioritário é reconhecer, na prática, que nem todos estão nas mesmas condições. É garantir que idosos, pessoas com deficiência, com transtorno do espectro autista, gestantes, lactantes, entre outros grupos protegidos por lei, recebam o atendimento digno e respeitoso que merecem.

A PRF de Mato Grosso do Sul entende que pacificar o espaço público começa com atitudes simples, mas fundamentais: escutar, acolher, respeitar. Cada abordagem, cada atendimento, é uma oportunidade de construir pontes com a sociedade. Com esta cartilha, oferecemos orientação, mas também inspiração para que nossos servidores e parceiros atuem com empatia e sensibilidade.

Seguimos firmes na missão de proteger vidas, promovendo segurança pública com cidadania, uma segurança que acolhe, que cuida, que inclui.

Joao Paulo Pinheiro Bueno  
Superintendente no Mato Grosso do Sul





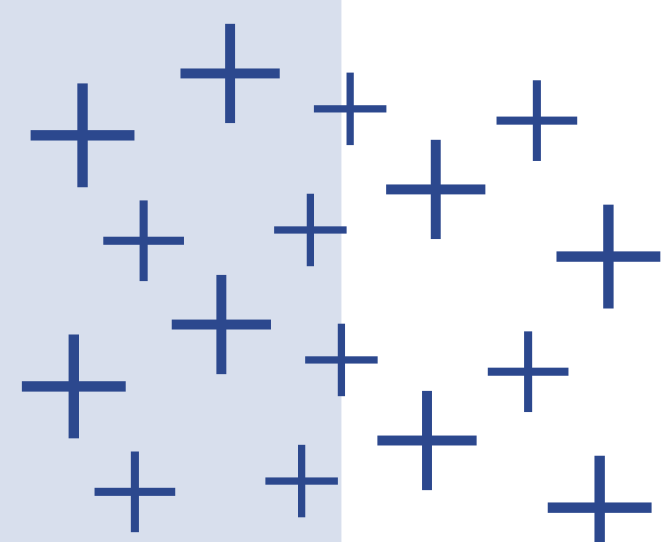
## **Palavra do Ministério Público Estadual em Mato Grosso do Sul**

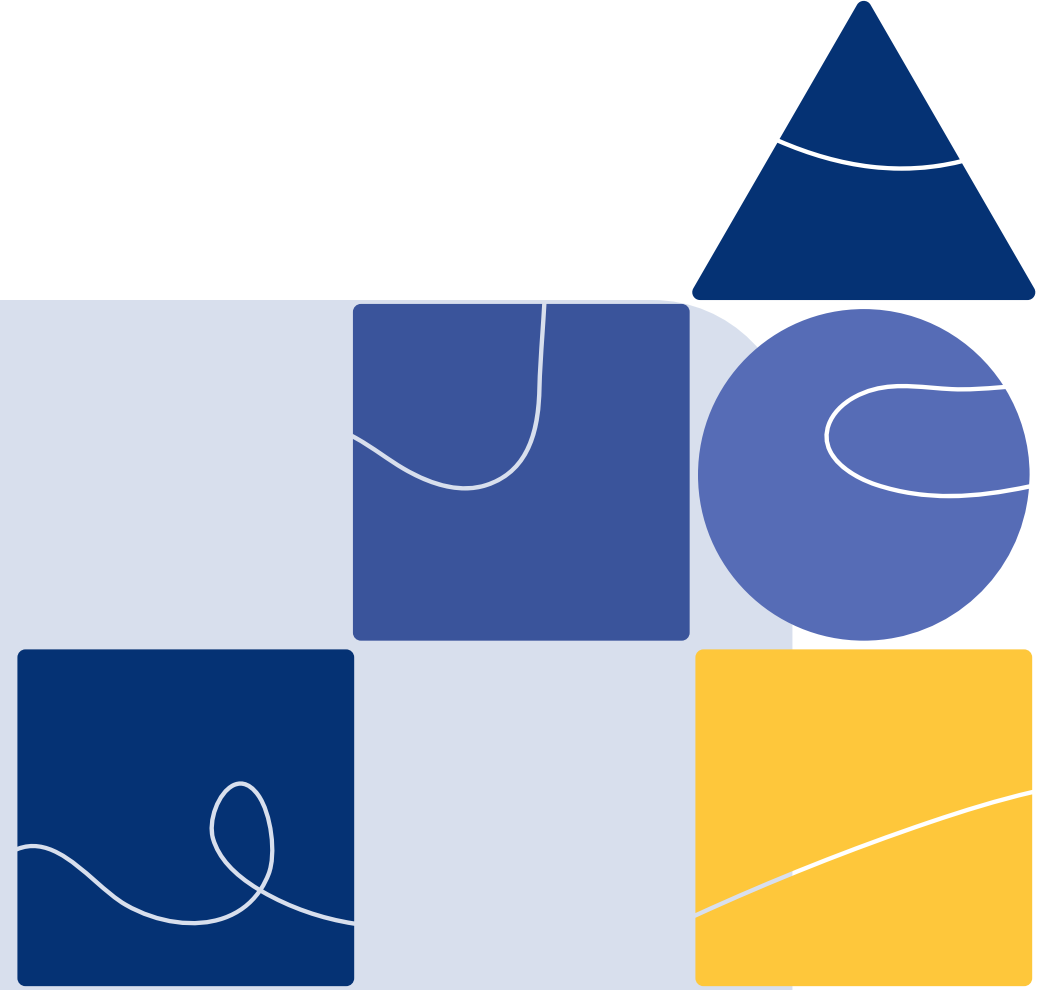
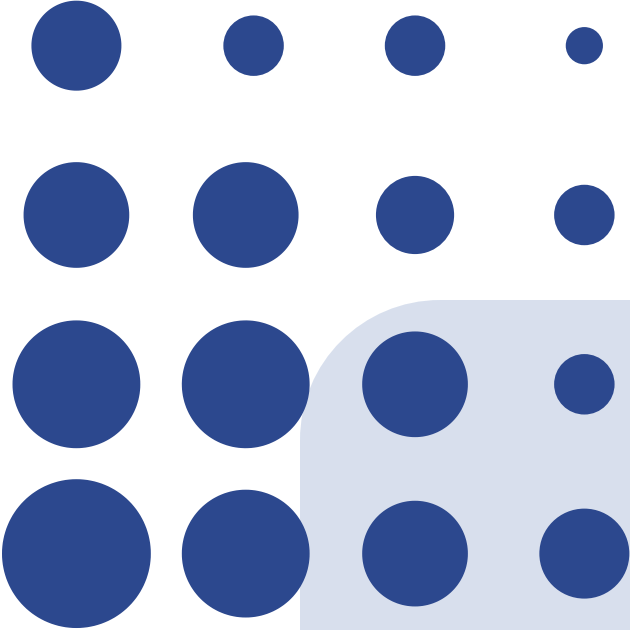
A acessibilidade é uma responsabilidade coletiva, que deve ser respeitada tanto pela necessidade cada vez mais premente quanto pela imposição legislativa garantidora dos direitos fundamentais às pessoas com deficiência.

Trabalhar em conjunto com obediência à prioridade legal fortalece a inclusão social e potencializa resultados positivos em todos os ambientes. Além disso, o envolvimento coletivo favorece ações desafiadoras, inovadoras e soluções adaptadas para diferentes realidades e perfis, já que cada cidadão e instituição traz seu ponto de vista, sua realidade e vivência para o processo, agregando valores.

A legislação cada vez mais reafirma que a prioridade legal no âmbito da acessibilidade não é favor ou caridade, mas um direito humano básico e que deve ser observado. Desse modo, somar com instituições tão valorosas como a PRF e o Procon MS nessa causa é uma honra. É assim que se constrói uma cultura de responsabilidade compartilhada, essencial para promover as transformações tão almejadas.

Paula da Silva Volpe  
Promotora de Justiça dos Direitos Humanos





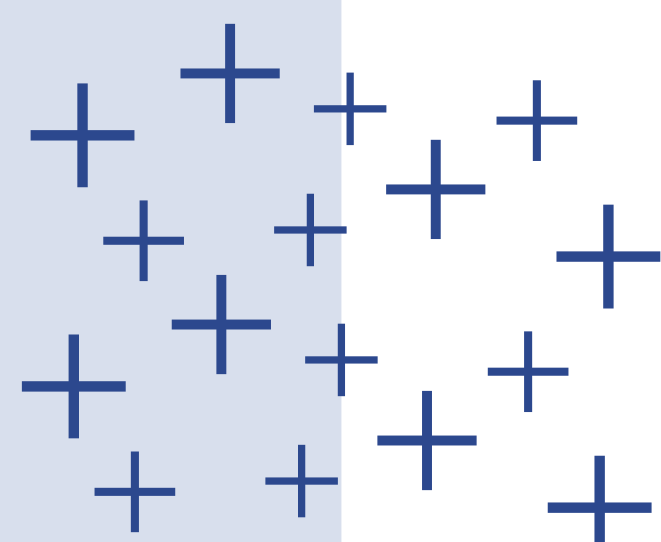
## Palavra do Procon Mato Grosso do Sul

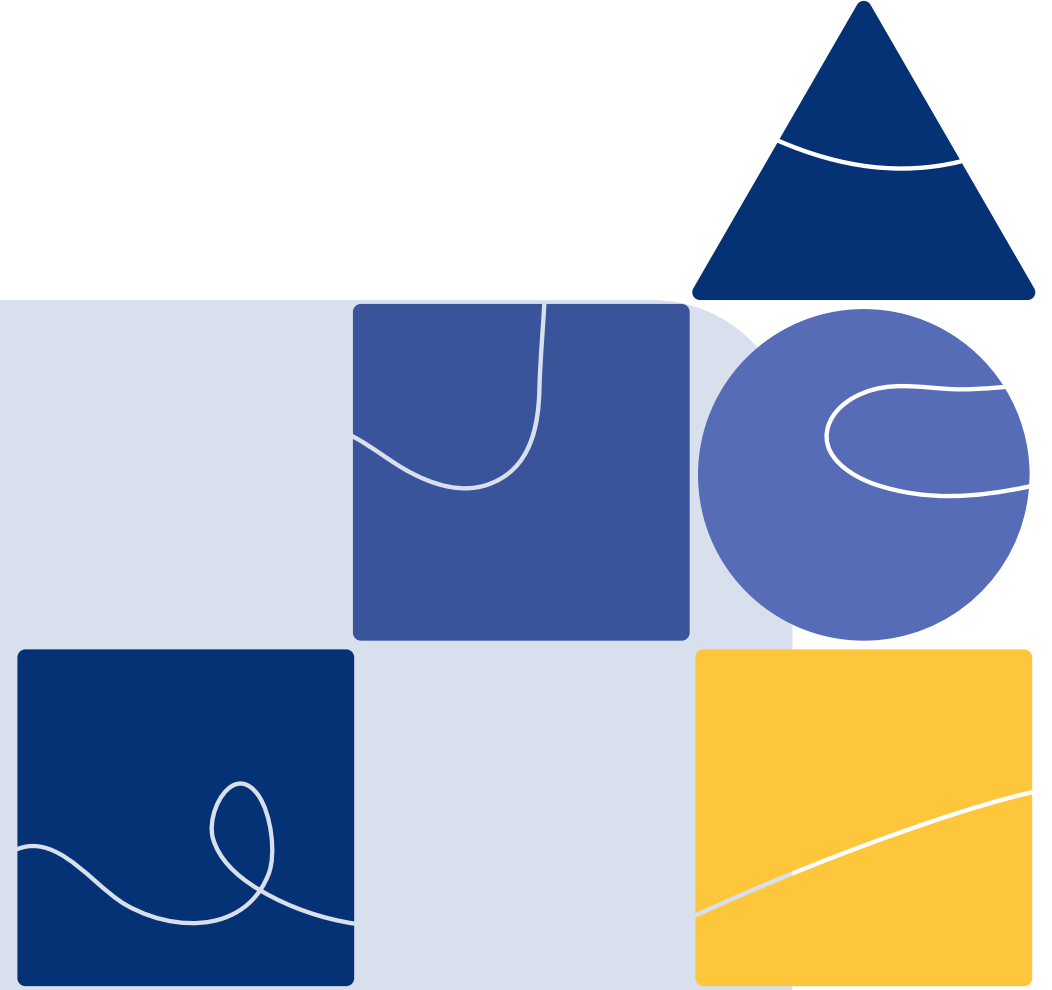
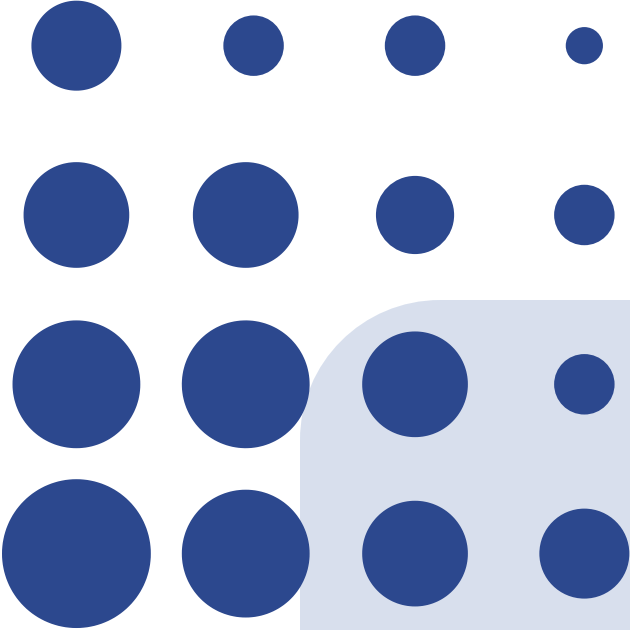
A acessibilidade é um pilar da cidadania e dos direitos humanos, porque permite que todas as pessoas, incluindo aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida, possam utilizar e interagir com espaços, serviços e informações de forma autônoma e segura.

No Procon Mato Grosso do Sul, atuamos para assegurar o cumprimento da legislação, garantindo a todos, especialmente aos grupos preferenciais e prioritários, um atendimento digno e respeitoso. Por isso, unimo-nos à Superintendência da Polícia Rodoviária Federal e ao Ministério Público do Estado de Mato Grosso do Sul nesta campanha de sensibilização quanto ao atendimento preferencial e prioritário no Estado.

Juntos, fortalecemos a defesa dos direitos dos consumidores e promovemos uma sociedade mais justa e inclusiva para todos.

Antonio José Angelo Motti  
Secretário Executivo de Orientação e Defesa do Consumidor





## **Palavra do Sindicato dos Policiais Rodoviários Federais de Mato Grosso do Sul**

É com grande satisfação que apoiamos a elaboração desta cartilha, voltada aos Policiais Rodoviários Federais e aos servidores públicos que atuam no atendimento direto à população. O atendimento preferencial e prioritário é um direito garantido por lei, e seu correto cumprimento é essencial para promover o respeito, a inclusão e a cidadania nos espaços públicos e privados.

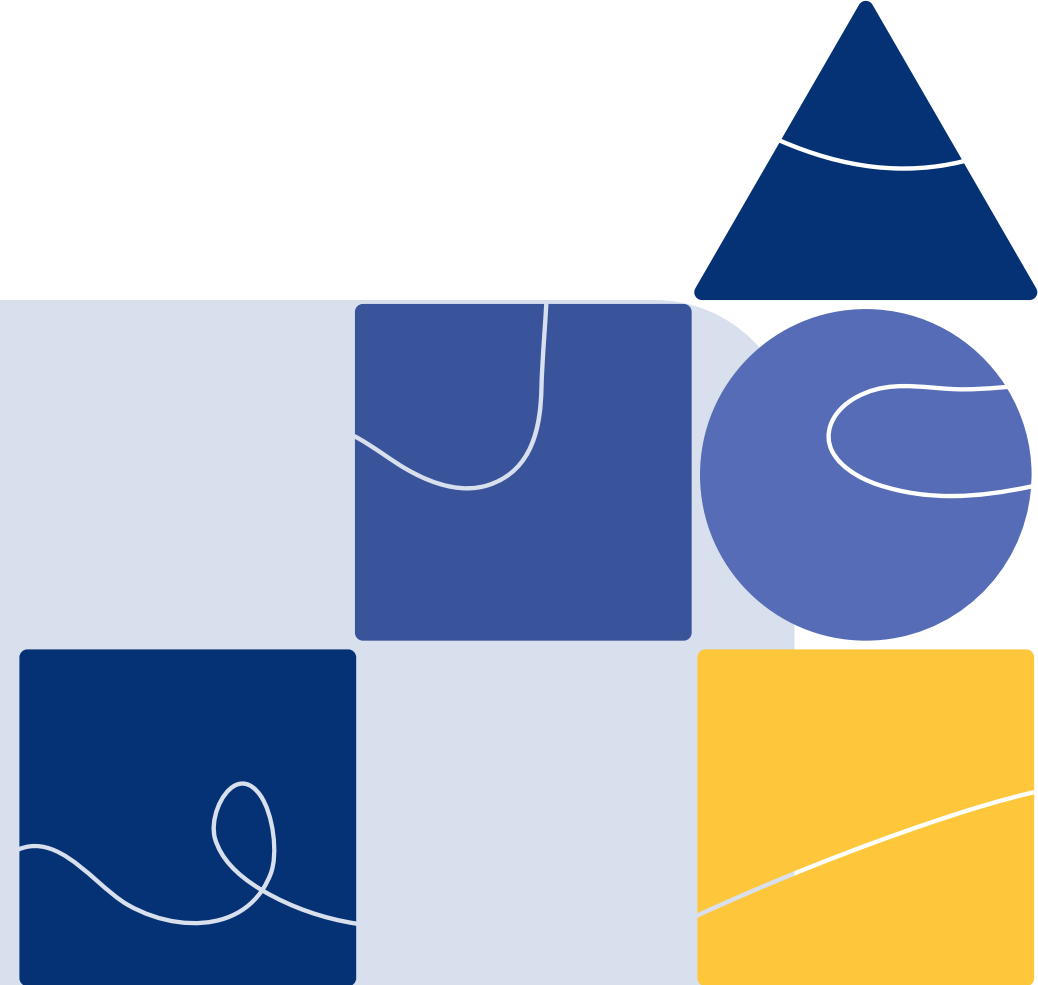
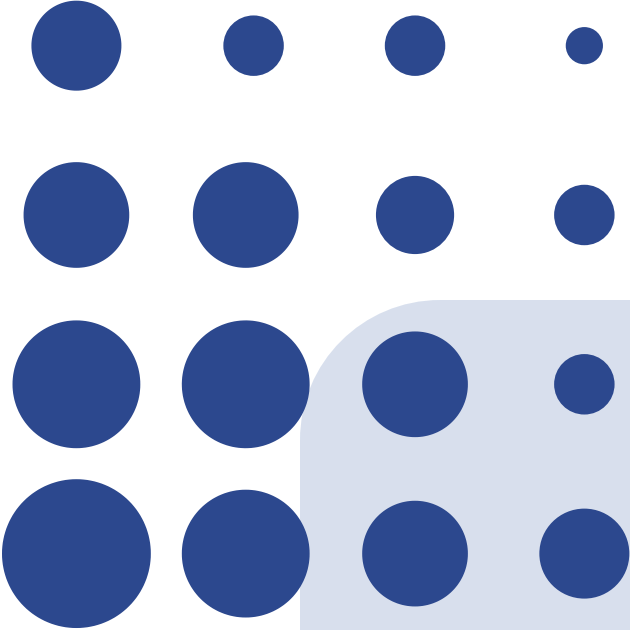
Este guia apresenta, de forma clara e objetiva, quem são os cidadãos que têm direito a esse atendimento, quais legislações os amparam e quais condutas devem ser adotadas para garantir um ambiente acolhedor, justo e pacificado.

A Polícia Rodoviária Federal, além de sua missão de proteger vidas nas estradas, também cumpre um importante papel social, sendo agente de cidadania e promotora da dignidade humana.

Que esta cartilha seja uma ferramenta prática no dia a dia do atendimento, contribuindo para a construção de uma sociedade mais empática e respeitosa.

Wanderley Alves dos Santos  
Presidente SINPRF - MS





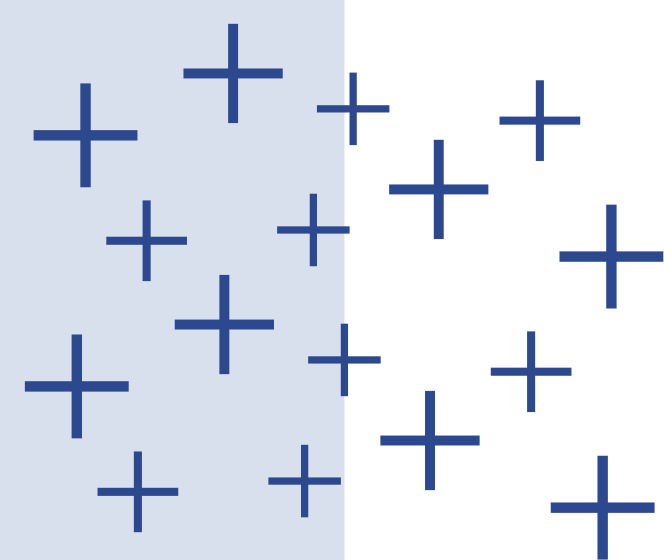
## Prefácio

Vivemos em uma sociedade plural, onde o respeito à diversidade e à dignidade humana precisa ir além da teoria e alcançar a prática diária, especialmente nos espaços de atendimento ao público.

O atendimento preferencial e prioritário não é um privilégio, mas um direito garantido por lei, e sua efetivação depende da compreensão e sensibilidade de todos os envolvidos.

Este material nasce do compromisso institucional da Polícia Rodoviária Federal em promover a inclusão, prevenir conflitos e orientar seus servidores e parceiros para o acolhimento respeitoso de cada cidadão, principalmente os que vivem situações de vulnerabilidade.

Que esta cartilha sirva como ferramenta de transformação, contribuindo para ambientes mais humanos, pacíficos e conscientes em todo o território nacional.



Alexandre Figueiredo de Araújo  
Presidente da Comissão Regional de Inclusão - PRF/MS

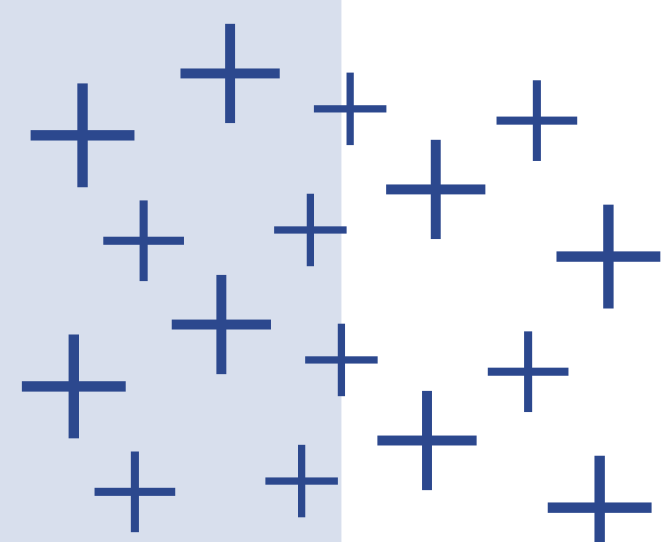


## Por que falar de prioridades?

Discutir o atendimento prioritário é reafirmar o compromisso com a dignidade humana, o respeito e a justiça social. Em uma sociedade marcada por diferentes realidades físicas, cognitivas e sociais, garantir prioridade no atendimento é uma forma concreta de promover equidade — reconhecendo que nem todos têm as mesmas condições de espera, deslocamento ou compreensão.

O ano de 2025 marca os 10 anos da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI) – Lei nº 13.146/2015, um importante marco legal que consolidou direitos e responsabilidades voltados à acessibilidade e à cidadania plena. A LBI estabeleceu a prioridade de atendimento como uma obrigação dos serviços públicos e privados, visando remover barreiras e garantir autonomia às pessoas com deficiência.

Mais recentemente, a Lei nº 14.626/2023 atualizou o rol legal de grupos com direito ao atendimento prioritário, reafirmando a proteção a:

- pessoas com deficiência;
  - pessoas com transtorno do espectro autista;
  - pessoas idosas (com 60 anos ou mais);
  - gestantes e lactantes;
  - pessoas com criança de colo;
  - pessoas com mobilidade reduzida;
  - pessoas obesas;
  - doadores de sangue.
- 

## Por que falar de prioridades?

Também merece destaque a Lei nº 14.624/2023, que reconheceu oficialmente o cordão de girassol como símbolo identificador de deficiências ocultas, como o autismo e outras condições não visíveis.

Falar de prioridades é promover ambientes mais acolhedores, evitar constrangimentos e conflitos e fortalecer a confiança entre cidadãos e instituições. Trata-se de uma prática essencial para garantir paz, empatia e inclusão nos espaços públicos e privados.



## Público com direito ao atendimento prioritário em Mato Grosso do Sul

O atendimento preferencial e prioritário visa garantir que pessoas em condição de vulnerabilidade, temporária ou permanente, tenham acesso mais ágil e respeitoso aos serviços públicos e privados. Em Mato Grosso do Sul, esse direito está assegurado por uma legislação robusta que reconhece tanto deficiências visíveis quanto condições não aparentes, como o autismo e a fibromialgia.

A seguir, apresentamos uma matriz com os públicos atendidos, suas descrições e as legislações que asseguram seus direitos:

Público	Descrição	Base Legal
Pessoa com deficiência	Deficiência física, auditiva, visual, intelectual, múltipla	Leis Federais 13.146/2015 (LBI); 10.048/2000
Pessoa com deficiência oculta	Deficiências não visíveis, como TEA, doenças neurológicas, etc.	Lei Federais 14.624/2023 (Cordão de Girassol)
Pessoa com transtorno do espectro autista (TEA)	Alterações do neurodesenvolvimento que impactam comunicação e comportamento	Leis Federais 12.764/2012; Lei 14.626/2023

## Público com direito ao atendimento prioritário em Mato Grosso do Sul

Público	Descrição	Base Legal
Pessoa idosa (60 anos ou mais)	Prioridade geral para idosos com 60 anos ou mais	Lei Federal 10.741/2003 (Estatuto do Idoso)
Pessoa com 80 anos ou mais	Atendimento ainda mais prioritário	Lei Federal 13.466/2017
Gestante	Mulheres grávidas	Leis Federais 10.048/2000; 14.626/2023
Lactante	Mães que estejam amamentando	Leis Federais 10.048/2000; 14.626/2023
Pessoa com criança de colo	Adultos com bebês ou crianças pequenas no colo	Leis Federais 10.048/2000; 14.626/2023
Pessoa com mobilidade reduzida	Qualquer pessoa com limitação temporária ou permanente de locomoção	Decreto Federal 5.296/2004; LBI
Pessoa obesa	Indivíduos com obesidade diagnosticada	Lei Estadual 5.450/2019

## Público com direito ao atendimento prioritário em Mato Grosso do Sul

Público	Descrição	Base Legal
Pessoa com fibromialgia	Dor crônica, fadiga e hipersensibilidade	Lei Federal 14.626/2023
Doador de sangue	Pessoas que comprovarem doação regular de sangue	Lei Federal 14.626/2023; Lei Estadual 5.054/2017 (MS)



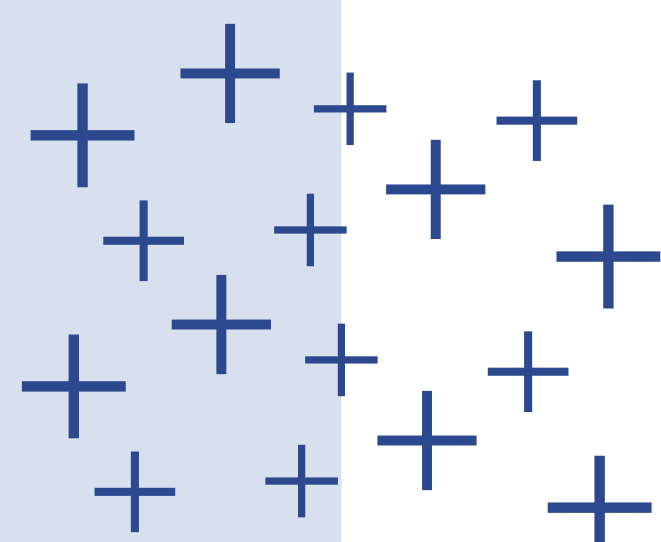


## Símbolos do Adesivo de Atendimento Prioritário (MS)

O adesivo oficial utilizado em estabelecimentos públicos e privados de Mato Grosso do Sul apresenta ícones que representam, de forma clara e acessível, os grupos com direito ao atendimento preferencial.

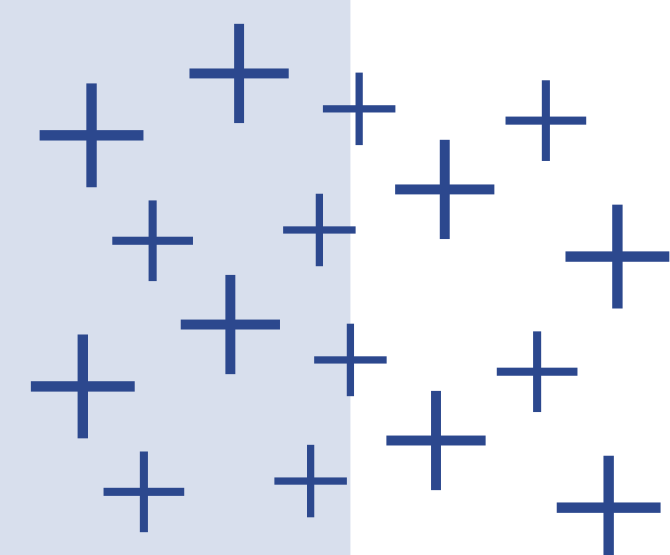
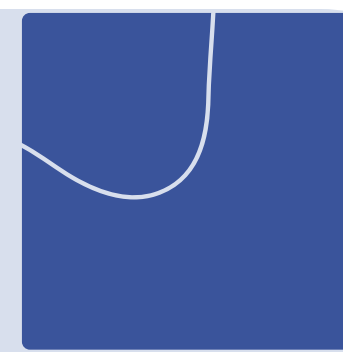
Esses símbolos compõem uma linguagem de comunicação não verbal, essencial para sinalizar condições de prioridade que muitas vezes não são visíveis. A utilização desses ícones permite que o atendimento seja mais inclusivo, empático e respeitoso, promovendo a pacificação nos espaços públicos.

Cada símbolo comunica visualmente a condição atendida pela legislação vigente:

1. Pessoa com deficiência
    - a. Ícone de cadeira de rodas, representa indivíduos com deficiências físicas, sensoriais ou intelectuais.
  2. Cordão de Girassol – Deficiência Oculta
    - a. Símbolo do girassol, que identifica pessoas com condições não visíveis, como epilepsia, autismo leve, fobias sociais, entre outras.
  3. Pessoa com Transtorno do Espectro Autista (TEA)
    - a. O símbolo do laço colorido em forma de quebra-cabeça representa o autismo, reforçando a visibilidade dessa condição.
  4. Pessoa idosa com 80 anos ou mais
    - a. Símbolo semelhante, com reforço visual para destacar o atendimento ainda mais prioritário conforme a Lei nº 13.466/2017.
- 

## Símbolos do Adesivo de Atendimento Prioritário (MS)

5. Pessoa idosa com 60 anos ou mais
  - a. Silhueta de pessoa com bengala, indicando o direito à prioridade previsto no Estatuto do Idoso.
6. Gestante
  - a. Ícone de mulher grávida, representando o direito ao atendimento prioritário durante a gestação.
7. Lactante
  - a. Mulher amamentando um bebê, simbolizando mães que estão no período de aleitamento.
8. Pessoa com criança de colo
  - a. Figura de adulto segurando um bebê, indicando o direito à prioridade para quem está com crianças pequenas.
9. Pessoa obesa
  - a. Representado com contornos corporais ampliados ou silhuetas específicas, indicando obesidade como condição reconhecida legalmente.
10. Pessoa com mobilidade reduzida
  - a. Símbolo que representa quem tem limitações temporárias ou permanentes para locomoção, mesmo sem uso de cadeira de rodas.
11. Pessoa com fibromialgia
  - a. Ícone com laço ou silhueta com marcação de pontos de dor, remetendo à dor crônica e à sensibilidade da condição.
12. Doador de sangue
  - a. Gota de sangue ou coração com símbolo de doação, indicando pessoas que fazem doações regulares e têm esse direito reconhecido por lei estadual e federal.



# Símbolos do Adesivo de Atendimento Prioritário (MS)

Contato com o PROCON MS

## ATENDIMENTO PREFERENCIAL E PRIORITÁRIO EM MS É PARA A PESSOA:

DISQUE DENÚNCIA 151



FALE COM O PROCON/MS



COM DEFICIÊNCIA



COM DEFICIÊNCIA OCULTA



AUTISTA



IDOSA 80+



IDOSA 60+



GESTANTE



LACTANTE



COM CRIANÇA DE COLO



OBESA



COM MOBILIDADE REDUZIDA



COM FRIBROMIALGIA



DOADORA DE SANGUE

“Atendimento prioritário às gestantes, às lactantes, às mães acompanhadas por crianças de colo, às pessoas com deficiência, às pessoas que possuem Transtorno do Espectro Autista TEA e as pessoas com fibromialgia (Lei Estadual nº 3.530, de 24 de junho de 2008)”.

### LEIS FEDERAIS

Lei 10.048/2000 | Lei 10.741/2003 (Estatuto do Idoso)  
Lei 12.764/2012 | Lei 13.146/2015 (LBI) | Lei 13.466/2017  
Lei 14.624/2023 (Cordão Girassol) | Lei 14.626/2023

### LEIS ESTADUAIS

Lei Estadual 3.530/2008 | Lei Estadual 5.054/2017

### LEIS MUNICIPAIS CORRELATAS

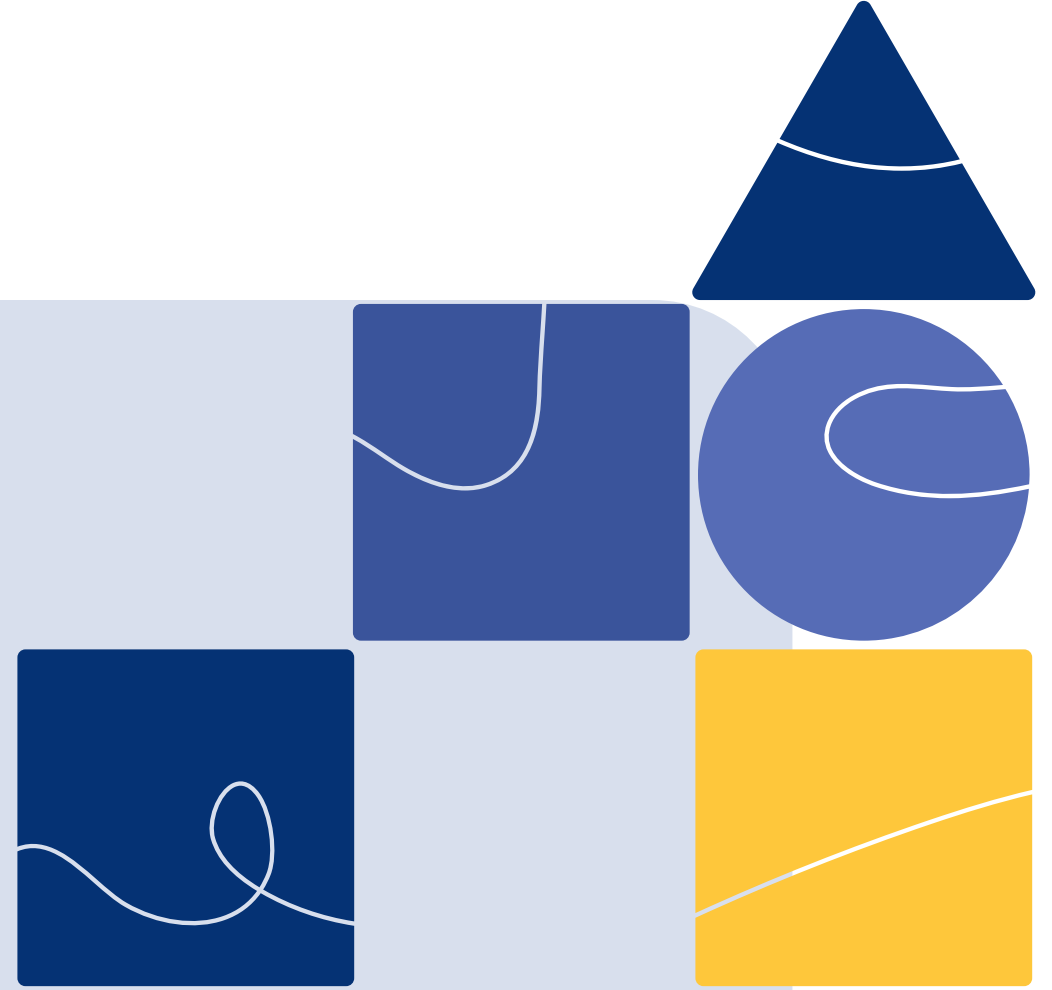
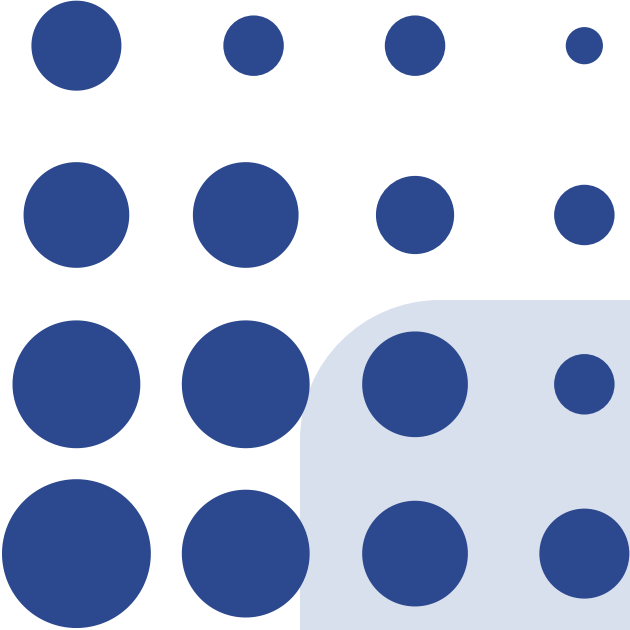


PRF



Legislação Vigente

Apoiadores da Iniciativa



## O papel da PRF como agente de inclusão e pacificação

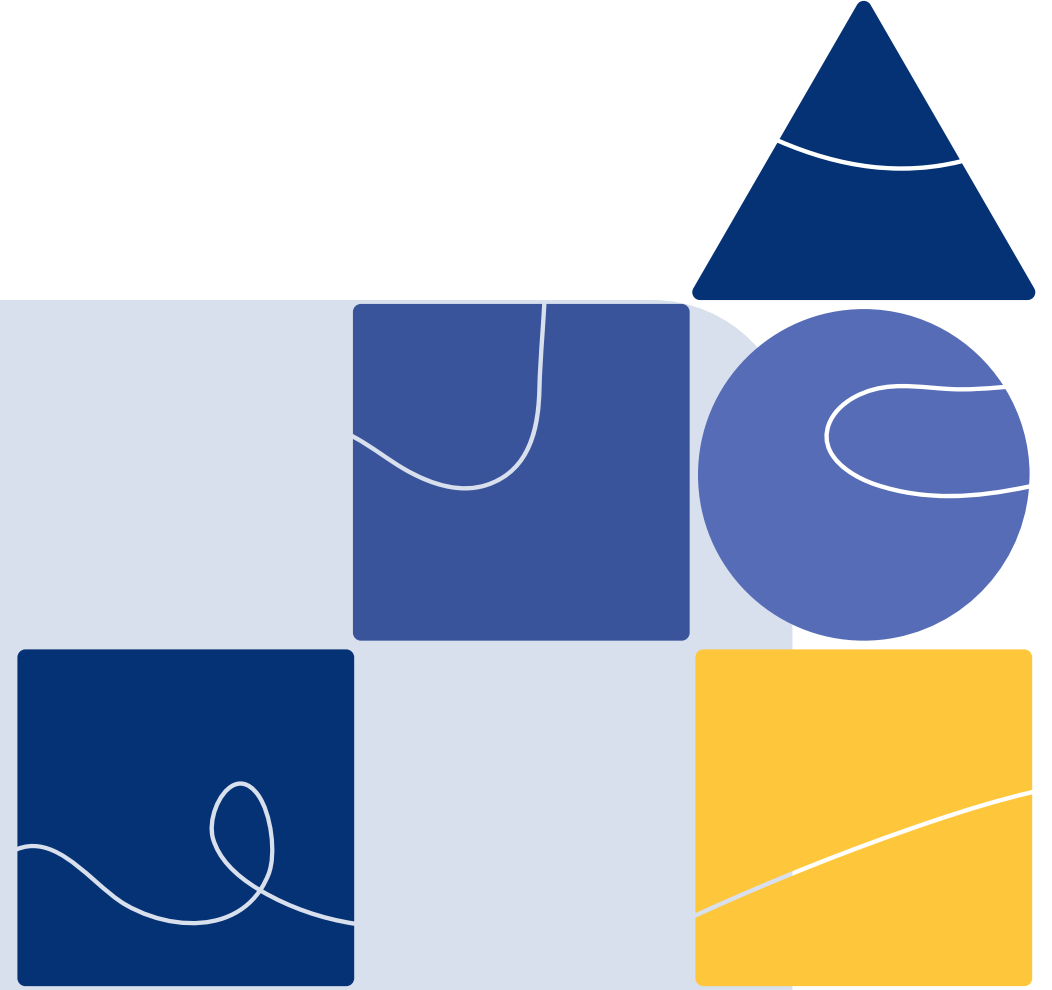
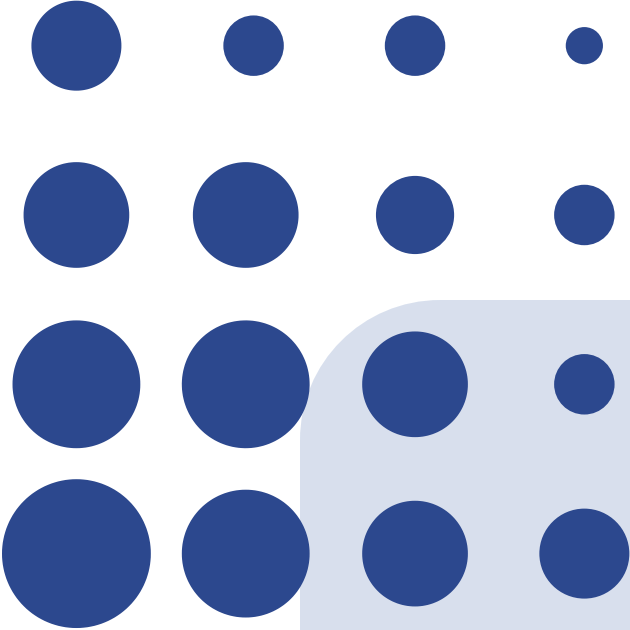
A Polícia Rodoviária Federal, como instituição de segurança pública de alcance nacional, vai muito além do policiamento ostensivo e da fiscalização de trânsito. Em sua missão de promover a segurança com cidadania, a PRF também atua como agente de transformação social, especialmente no que se refere à inclusão de pessoas em situação de vulnerabilidade e à pacificação de ambientes públicos.

Durante abordagens, atendimentos em unidades operacionais ou em ações educativas, o policial rodoviário federal frequentemente encontra cidadãos com diferentes níveis de compreensão, mobilidade, comportamento ou necessidades específicas. Nessas situações, a empatia, a escuta ativa e o conhecimento sobre o atendimento prioritário são fundamentais para prevenir conflitos e garantir o respeito aos direitos fundamentais.

Ao reconhecer símbolos como o cordão de girassol ou o laço do autismo, e ao compreender os dispositivos legais que amparam o atendimento preferencial, a PRF fortalece sua imagem como uma instituição humanizada, acolhedora e resolutiva.

Ser um agente da PRF é também ser um promotor da paz, alguém que age com autoridade e humanidade, contribuindo para que o atendimento à população aconteça de forma justa, acessível e harmoniosa.

A atuação da PRF como guardiã da cidadania se concretiza quando o agente sabe equilibrar firmeza técnica com sensibilidade humana, tornando-se um elo de confiança entre o Estado e a sociedade.

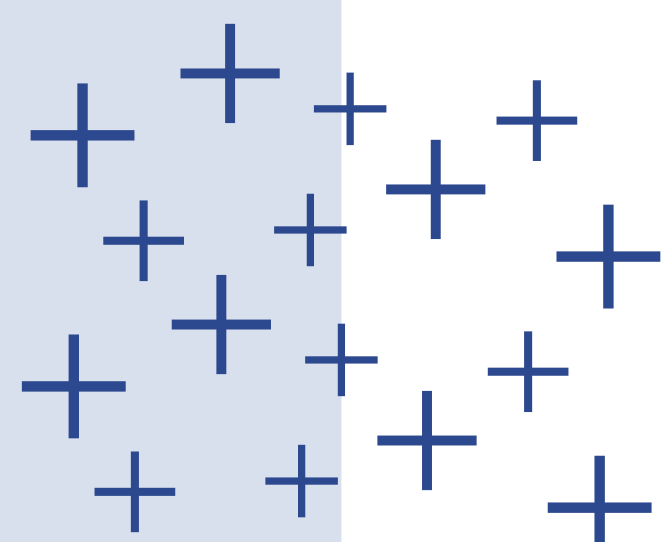


## Recomendações para ambientes de atendimento

Ambientes de atendimento, sejam públicos ou privados, devem estar preparados para acolher todas as pessoas com dignidade e respeito. A seguir, apresentam-se recomendações essenciais para garantir a efetividade do atendimento prioritário e a pacificação das relações:

1. Sinalize corretamente os espaços prioritários, utilizando adesivos, cartazes e ícones oficiais em locais visíveis.
2. Capacite as equipes de atendimento para reconhecer os símbolos de identificação e agir com empatia diante das diferentes condições.
3. Evite constrangimentos públicos. Se houver dúvidas sobre a prioridade, conduza a situação com discrição, respeito, educação e com firmeza quando houver resistência ao cumprimento da lei.
4. Reconheça o uso do cordão de girassol, carteirinhas e laços como ferramentas legítimas de comunicação não verbal.
5. Organize os espaços de atendimento com acessibilidade, evitando barreiras físicas e garantindo conforto às pessoas com mobilidade reduzida.
6. Promova campanhas educativas internas e externas sobre quem tem direito à prioridade e por quê, bem como acompanhe as atualizações legais.
7. Valorize o atendimento humanizado como política institucional, integrando o respeito às prioridades à cultura organizacional.

Essas práticas reforçam o papel social das instituições e contribuem para ambientes mais justos, empáticos e pacíficos.



## Canais de denúncia e apoio ao cidadão

Para garantir o respeito ao atendimento prioritário e combater eventuais situações de discriminação, o cidadão pode recorrer aos seguintes canais:

- Disque 100: Central de Direitos Humanos – denúncias de violações contra pessoas com deficiência, idosos e outros grupos vulneráveis.
- Ministério Público Estadual e Federal: Recebem denúncias relacionadas à violação de direitos e desrespeito às prioridades legais.
- Procons Estaduais e Municipais: Atuam na defesa dos direitos do consumidor, inclusive no descumprimento do atendimento prioritário.
- Quando envolver a PRF acione a Ouvidoria da PRF: [www.gov.br/prf](http://www.gov.br/prf) – canal para elogios, denúncias, reclamações e sugestões.

Além disso, é fundamental que os próprios órgãos e instituições tenham seus canais internos de escuta ativa e acolhimento, promovendo a melhoria contínua do serviço e a valorização da cidadania.

### Fale com Ouvidoria: Canais de atendimento



Para atendimento On-line

Acesse a [Plataforma Fala.BR](http://Plataforma Fala.BR)  
Todos os dias, 24 horas  
E-Mail: [ouvidoria@prf.gov.br](mailto:ouvidoria@prf.gov.br)



Para atendimento Presencial ou Correspondência

Nosso endereço: Sede Nacional PRF  
SPO, S/N, Lote 05, Setor Policial Sul  
Brasília/DF. CEP: 70610-909

Agendamento prévio: (61) 2025-6607



Para atendimento telefônico

Este canal é ideal para situações em que o cidadão precisa de uma resposta simples e direta.

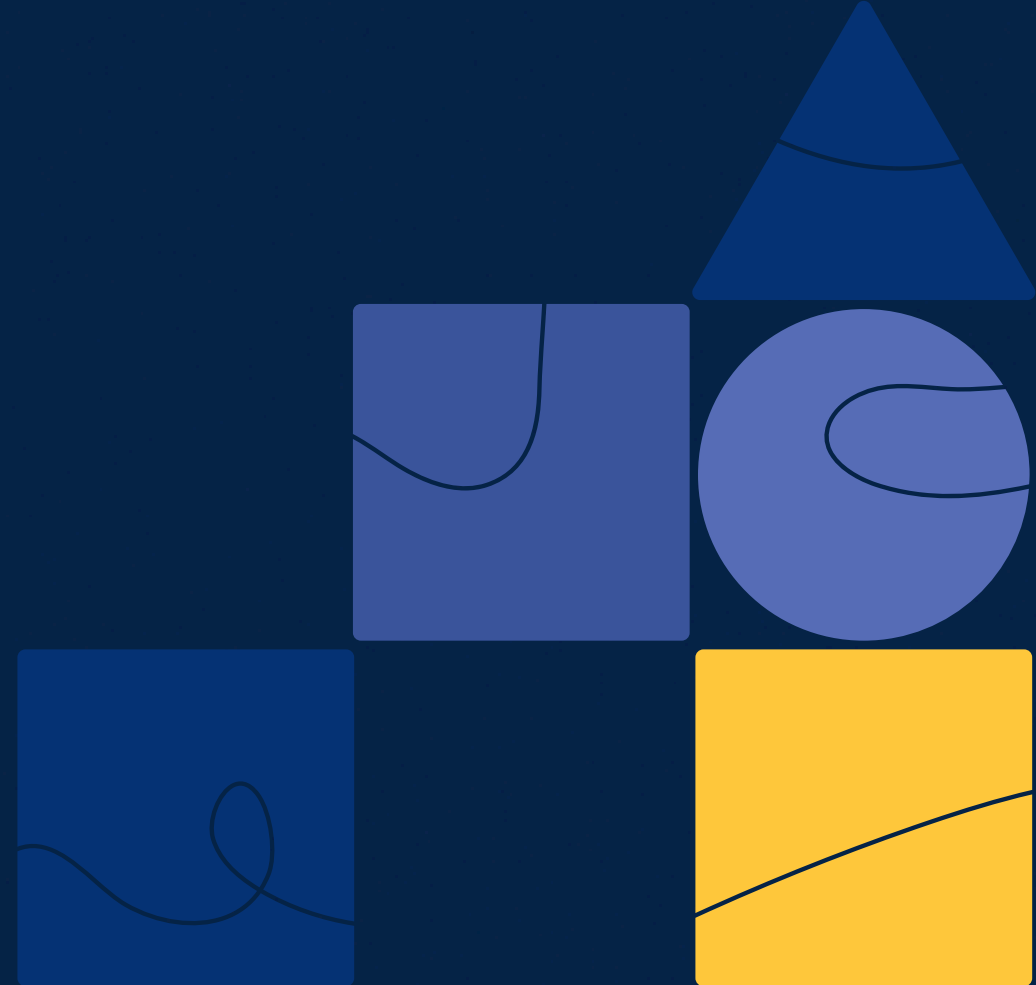
Realizado por meio do telefone: (61) 2025-6607

Dias úteis, das 8h às 12h e das 13h às 16:30h









## MISSÃO

PROTEGER A VIDA,  
PROMOVENDO SEGURANÇA  
PÚBLICA COM CIDADANIA NAS  
RODOVIAS FEDERAIS E ÁREAS  
DE INTERESSE DA UNIÃO

