

**XV Seminário Nacional de Bombeiros - SENABOM  
Goiania, Brasil, 2016**

**ACESSIBILIDADE DO DEFICIENTE AUDITIVO: RECEPÇÃO ADEQUADA AO  
CIDADÃO SURDO NOS BALCÕES DE ATENDIMENTO DO CORPO DE BOMBEIROS  
MILITAR DO ESTADO DE ALAGOAS**

*Autor: Rômulo Silva Guedes De Araújo / Orientadora: Prof. Msc. Nádia Maria Farias Vaz  
Universidade Estadual de Goiás / Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Goiás  
Curso de Aperfeiçoamento de Oficiais 2014  
Oficial Convidado: Ana Carla Lima Barbosa  
romuloguedes@msn.com / pu7crg@gmail.com*

**Resumo:** O estudo apresenta as exigências contidas nos Decretos Presidenciais 5.296/2004 e 5.626/2005 para o atendimento ao cidadão surdo, em órgãos dos setores públicos, que neste caso tem como foco os balcões de atendimento ao público do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Alagoas (CBMAL). A análise foi feita com uma pesquisa em amostragem comprovando que o CBMAL não têm as condições mínimas exigidas por lei. Devendo o comando tomar medidas para a capacitação e implantar uma política inclusiva em seu planejamento estratégico.

**Palavras-chave:** Atendimento, Surdo, Libras e Inclusão.

## **I INTRODUÇÃO**

Atualmente, com a determinação do Decreto nº 5.626/2005, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, a inserção de funcionários capacitados para atendimento ao público, passa a ser uma questão prioritária no planejamento destas instituições.

O presente estudo se faz necessário em virtude da necessidade imediata de se assegurar a acessibilidade aos cidadãos surdos e o tratamento diferenciado nos serviços ofertados pelos balcões de atendimento ao público externo do CBMAL (§2º do Art. 26 DECRETO Nº 5.626, 22 DEZEMBRO DE 2005).

Percebe-se que atualmente não existe no CBMAL nenhum programa de capacitação continuada em LIBRAS, impossibilitando assim o atendimento adequado ao cidadão surdo, devido à falta de condições de comunicação entre o atendente e o solicitante.

## **II OBJETIVOS**

O objetivo da pesquisa foi demonstrar a necessidade imediata de se assegurar às pessoas surdas ou com deficiência auditiva o tratamento diferenciado e obedecer às disposições contidas na legislação, que estabelecem as necessidades de atendimento prioritário das pessoas com deficiência, inclusive como atendimento em LIBRAS por parte dos servidores e empregados de órgãos e entidades da

administração pública estadual, conforme previsto no Art. 26 DECRETO Nº 5.626, 22 DEZEMBRO DE 2005.

## **III DESENVOLVIMENTO E RESULTADOS**

### **Breves considerações sobre o cidadão surdo ou deficiente auditivo.**

Segundo dados do censo realizado em 2010 pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, 9,7 milhões de brasileiros, possuem deficiência auditiva, representando (5,1%) da população brasileira. Sendo a deficiência auditiva severa declarada por mais de 2,1 milhões de pessoas. Destas, 344,2 mil são surdas e 1,7 milhão de pessoas têm grande dificuldade em ouvir.

O cidadão surdo possui uma identificação exclusiva, composta por elementos culturais, linguísticos e político-sociais. Tem como principal meio de comunicação a língua de sinais. Demanda sempre a presença do intérprete de LIBRAS para facilitar a compreensão das informações, principalmente em eventos.

No Brasil, o cidadão surdo é um brasileiro comum, com seus direitos estatais e constitucionais preservados, consumidores de produtos e serviços, são estudantes, eleitores e assim como os ouvintes tem necessidades e o direito de se comunicar, também receber o devido atendimento nos órgãos públicos. Devendo assim ter o seu atendimento diferenciado garantido em LIBRAS.

### **Dos direitos das pessoas com deficiência**

Os direitos das pessoas com deficiência receberam maior atenção com a proclamação da “Declaração Universal dos Direitos do Homem e do Cidadão”, em 10 de dezembro de 1948 e com a “Declaração dos Direitos das Pessoas Deficientes”, em 9 de dezembro de 1975 pela Organização das Nações Unidas (ONU). Ainda, em 3 de dezembro de 1982 a ONU elaborou o “Programa de Ação Mundial para as Pessoas com Deficiência”.

A Constituição Federal de 1988, em seu artigo 23, inciso II, estabelece normas de proteção às pessoas

## **XV Seminário Nacional de Bombeiros - SENABOM Goiania, Brasil, 2016**

com deficiência, atribuindo competência comum a União, Estados, Distrito Federal e Municípios no que diz respeito à proteção e garantia dos direitos das pessoas com deficiência.

Dessa forma, consideramos que deficiência é todo e qualquer comprometimento que afeta a integridade da pessoa e traz prejuízos na sua locomoção, na coordenação de seus movimentos, na fala, na compreensão de informações, na orientação especial ou na percepção e contato com as outras pessoas.

O Decreto Federal nº 5.296, de 2 de Dezembro de 2004, considerou para todos os efeitos legais deste ato normativo, a pessoa portadora de deficiência:

Art. 5º. Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida:

1º. Considera-se, para todos os efeitos deste Decreto:  
l – pessoa portadora de deficiência, além daquelas previstas na Lei nº 10.690, de 16 de junho de 2003, a que possui limitação ou incapacidade para o desempenho de atividade e se enquadra nas seguintes categorias: [...] ( Não é citação, é dentro do texto normal).

b) deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz; [...].

Tendo como solução mais cabível para o atendimento ao cidadão surdo ou portador de deficiência auditiva a capacitação dos servidores estatais e federais em LIBRAS, promovendo assim o atendimento diferenciado adequado.

Conforme nos ensina Barros e Da Hora (2009):

As pessoas surdas sempre foram tratadas como deficientes, como pessoas que não têm capacidade de realizar muitas atividades, e pelo fato de não se comunicarem oralmente são privados de terem até os mínimos direitos do cidadão comum.

O surdo deve ser atendido como um cidadão comum, podendo se sentir uma pessoa respeitada.

### **Inclusão social**

A consciência inclusiva e o conhecimento da legislação por parte do gestor orienta a elaboração de políticas e leis na criação de programas e serviços

voltados ao atendimento das necessidades especiais de pessoas portadoras de deficiência, integrando elas ao meio que vive da forma mais natural possível, promovendo assim meios que facilitem a superação dos limites interpostos por cada tipo de deficiência e mitigando as dificuldades existentes.

### **Legitimidade do atendimento diferenciado ao cidadão portador de deficiência**

O Poder Público tem o dever de assegurar às pessoas com deficiência o pleno exercício e a viabilização de seus direitos individuais e sociais, sua integração social, promovendo ações governamentais visando ao cumprimento dessa e das demais leis, salvaguardando tratamento prioritário e adequado aos assuntos relativos às pessoas com deficiência.

A Lei N.º 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que tem como objetivo estabelecer as normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, doutrinou em seu Art. 18 que o Poder Público deve implementar:

[...] a formação de profissionais intérpretes de escrita em braile, linguagem de sinais e de guias-intérpretes, para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa portadora de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação. (BRASIL, 2000)

Já o Decreto Nº 5.626, de 22 de Dezembro de 2005, estabelece no Art. 26 que o Poder Público, as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta devem:

[...] garantir às pessoas surdas o tratamento diferenciado, por meio do uso e difusão de Libras e da tradução e interpretação de Libras - Língua Portuguesa, realizados por servidores e empregados capacitados para essa função [...] (BRASIL, 2005)

Ainda de acordo com o Art. 26, do Decreto Nº 5.626/05, os órgãos da administração pública federal, direta e indireta devem garantir às pessoas surdas o tratamento diferenciado, por meio do uso e difusão de Libras e em seu § 1º determina que devam dispor de, pelo menos, cinco por cento de servidores, funcionários e empregados capacitados para o uso e interpretação da linguagem específica para este tipo de deficiência.

Cabe aos poderes Estadual e Municipal buscarem disciplinar, em regulamento próprio, os seus padrões

## ***XV Seminário Nacional de Bombeiros - SENABOM Goiania, Brasil, 2016***

de controle do atendimento e planejamento as medidas supramencionadas como meio de assegurar às pessoas surdas ou com deficiência auditiva o tratamento diferenciado, necessário para a sua plena participação na sociedade.

No tocante ao primeiro parágrafo do Art. 26, do Decreto 5.626/05, citado acima e de acordo com os termos do Decreto Nº 9.856, de 24 de janeiro de 2011, no qual aprova o novo quadro de organização e distribuição de efetivo do Corpo de Bombeiros Militar do Estado de Alagoas, de que trata a Lei nº 6.228, de 16 de janeiro de 2001, que fixa o efetivo do CBMAL, tem descrito um total de 2823 (Dois mil oitocentos e vinte e três) militares previsto no efetivo geral desta corporação.

Atualmente o Corpo de Bombeiros militar do Estado de Alagoas dispõe ativos em seus cargos e funções, perfazendo um total de 1265 (Mil duzentos e sessenta e cinco) militares. Conforme consulta em junho de 2014, no Sistema de Recursos Humanos do CBMAL (SRH – CBMAL), deixando uma lacuna, de 1558 (Mil quinhentos e cinquenta e oito) vagas não preenchidas entre oficiais e praças.

Levando-se em conta os números expostos acima temos como percentual de 5% um total de 64 (sessenta e quatro) militares que deveriam estar capacitado em LIBRAS, atendendo assim as exigências estipuladas em norma e utilizando os padrões aos órgãos públicos federais como referência, visto a falta de regulamentação específica no âmbito Estadual.

Conforme levantamento de dados nos anais da corporação, nos últimos 10 (Dez) anos só existiu uma turma de capacitação em LIBRAS na instituição, de uma forma piloto e não continuada, formando 07 (sete) militares e um civil de um quantitativo geral de 17(Dezessete) alunos matriculados, distribuídos em diversos setores da corporação.

Ressaltando que na conjuntura atual do CBMAL, com todas as suas limitações existentes, tanto o deficiente visual, físico ou mental pode ter acesso aos serviços ofertados nos balcões da citada corporação, exceto o deficiente auditivo, que por falta de comunicação e principalmente por falta de militares devidamente capacitados, o mesmo não poderá ter seu pleito devidamente atendido ou seu legítimo atendimento prioritário e diferenciado devidamente comprometido.

### **Breves considerações sobre os balcões de atendimento ao público no CBMAL.**

Dentre os serviços ofertados ao público no CBMAL, temos setores que ofertam serviço de atendimento ao

público externo e dispõe de militares destinados a este tipo de atendimento direto, que neste caso, foram relacionados os setores elencados abaixo e contabilizou o número de atendimentos prestados ao cidadão alagoano em 2013.

- Comando Operacional da Região Metropolitana - Certificados de ocorrência - 324 atendimentos em 2013.
- Comando Operacional do Interior - Certificados de ocorrência - 906 atendimentos em 2013.
- Diretoria de Atividades Técnicas - Autos de Vistoria do Corpo de Bombeiros - 5571 atendimentos em 2013.

### **IV CONCLUSÕES**

Neste artigo, ressaltou-se que o cidadão surdo é um ser humano comum, sociável e com seus direitos estatais devidamente preservados, devendo este ser devidamente respeitado e incluído na sociedade como um todo, principalmente nos serviços ofertados pelo Corpo de Bombeiros.

Foram analisados dados dos formulários de pesquisa emitidos a 35 (Trinta e Cinco) militares, que trabalham atendendo diretamente o público externo (Balcões) e com base nas informações coletadas, será possível direcionar o Comando da corporação, para atender as exigências legais e planejar o futuro desta entidade de uma forma democrática e inclusiva.

Observamos que a o atendimento inadequado ao cidadão surdo no CBMAL é notória e real, devendo ser implantada pelo comando da corporação, uma política de capacitação continuada dos seus militares, instruindo-os e munindo-os da melhor e mais completa forma para atendimento nos setores de atendimento ao público externo e balcão.

Acredita-se que este estudo possa trazer contribuições que permitam subsidiar o planejamento estratégico da corporação, bem como que possibilitem melhoria à qualidade da assistência prestada a esse público no Estado, mediante comunicação mais eficaz.

Além disso, espera-se gerar informações que possam direcionar a formação dos profissionais qualificados, bem como direcionar estratégias de pesquisas futuras junto a esse grupo populacional.

### **V AGRADECIMENTOS**

Os autores agradecem concomitantemente aos Atuais Comandos do CBMAL e do CBMGO.

***XV Seminário Nacional de Bombeiros - SENABOM  
Goiania, Brasil, 2016***

**VI REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

HORA, Mariana M.; BARROS, Jozibel P.. Pessoas Surdas: Direitos, Políticas Sociais e Serviço Social. Arara Azul 2009.

GOMES, Claudiana A. S.. DIREITO À INFORMAÇÃO DO SURDO: Usabilidade e Acessibilidade Nos Espaços Virtuais de Bibliotecas Universitárias Federais Brasileiras. Niterói, 2013.

BRASIL. Constituição (1988). Constituição da República Federativa do Brasil. Brasília, DF, Senado, 1998

Brasil. Decreto 914, de 6 de setembro de 1993. Institui a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Brasília, 1993.

Brasil. Decreto 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei no 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção. Brasília, 1999.

Brasil. Decreto 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048/2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098/2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. Brasília, 2004.

Brasil. Decreto 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília, 2005.

Norma Brasileira 15599. Acessibilidade – Comunicação na prestação de serviços. Rio de Janeiro, 2008. Disponível em: <http://www.pessoacomdeficiencia>.