

## **GESTÃO INCLUSIVA DA DIVERSIDADE NO SETOR PÚBLICO: UMA ANÁLISE DA DISPONIBILIDADE DO ATENDIMENTO EM LIBRAS PARA A POPULAÇÃO SURDA**

Configurações Elinaldo Bernardo  
Kaique Dias

### **RESUMO**

A história das pessoas com algum tipo de deficiência é comumente caracterizada por constantes desafios e estigmas. No caso da população surda que, segundo o censo de 2010 do IBGE, representa uma parcela de 2.147.366 cidadãos, ainda há diversos entraves na comunicação diária e no acesso a serviços públicos. A falta de atendimento adequado muitas vezes resulta em desrespeito e invisibilidade social e política. Frente ao exposto, este trabalho busca analisar a disponibilidade do atendimento em Libras para a população surda em órgãos públicos na cidade de São Paulo - SP. Para tanto, são analisados os resultados obtidos com a Central de Intermediação em Libras (CIL), além das iniciativas de capacitação de servidores públicos municipais. Os resultados mostram que a avaliação dos atendimentos realizados pela CIL tem crescido, com maior alcance, disponibilidade e acessibilidade nos últimos anos. Além disso, os relatos dos servidores municipais capacitados em LIBRAS demonstram uma prestação de serviço público mais humanizada, com melhor avaliação de relacionamento, acolhimento e encaminhamento das demandas dos cidadãos surdos. As considerações finais apresentam sugestões que podem ser implementadas por outros municípios brasileiros, com vistas à capacitação de servidores, visando aprimorar o atendimento e a inclusão da população surda nos serviços públicos.

**Palavras-chave:** Diversidade. Inclusão. Gestão de Pessoas. Inovação em gestão. LIBRAS.

### **RESUMO EXPANDIDO**

#### **1 INTRODUÇÃO**

O Censo 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, descreve que o Brasil possui cerca de 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. Desse contingente, cerca de 2.147.366 milhões apresentam deficiência auditiva severa (BRASIL, 2015).

Como qualquer outro cidadão, as pessoas surdas também demandam por orientações sobre consultas, exames e procedimentos médicos, serviços de emergência – como polícia, SAMU e Bombeiros, segurança pública, justiça e seguridade social, por exemplo. Todavia, dada a indisponibilidade de intérprete de LIBRAS, sistemas de tradução simultânea ou, principalmente, a falta de capacitação dos servidores públicos para lidarem com tais demandas, os serviços oferecidos a esta parcela da população podem sofrer impactos, os quais podem resvalar na qualidade da comunicação estabelecida e na inclusão dessa parte da população.

Em alguns casos, há relatos na mídia de situações de desrespeito, relegando tais cidadãos à invisibilidade social e política. Considerando a importância de dois aspectos, quais sejam: (a) garantir o que está expresso na Constituição Federal (BRASIL, 2022) e em metas

globais de desenvolvimento (ONU, 2015), de que toda pessoa tenha sua dignidade respeitada e também a possibilidade de desenvolver seu potencial de forma livre, autônoma e plena; e (b) a necessidade de discutir os desafios contemporâneos de aprimoramento e formação dos servidores públicos, este trabalho tem por objetivo analisar a disponibilidade do atendimento em Libras para a população surda em órgãos públicos na cidade de São Paulo - SP.

A pesquisa mostra-se essencial e relevante do âmbito social, tendo em vista o aumento das demandas de atendimento à comunidade surda; bem como no aspecto acadêmico para área de gestão pública, tendo em vista a carência de estudos no contexto nacional (SOARES, 2021; SOUZA, 2023), lacuna esta que, para Borin (2018, p. 02), se deve ao “subjugamento entre a identidade ouvinte e a identidade surda, considerando que a sociedade brasileira é submetida a uma cultura hegemonicamente auditiva”.

## **2 METODOLOGIA**

Para cumprir ao que se propõe, a pesquisa traz uma análise dos resultados obtidos com a implantação da Central de Intermediação em Libras (CIL) na cidade de São Paulo - SP, que corresponde a uma central de atendimento por meio de videochamada na qual um intérprete de Libras media a conversa entre usuário e atendente; e também as iniciativas de capacitação de servidores públicos municipais.

Para a primeira análise, traz-se uma análise documental do relatório de gestão da CIL, com a quantidade de atendimentos realizados, o crescimento e acessibilidade do serviço nos últimos anos e a avaliação atribuída pelos usuários. De modo a confrontar os resultados e evitar possíveis vieses pela análise a partir de um único método, também foi estabelecido um grupo focal – mediado por uma intérprete em LIBRAS – com 10 surdos atendidos pela CIL no ano de 2023, de modo a obter uma partilha de vivências e uma análise sobre a qualidade dos serviços prestados, a percepção de evolução/involução da acessibilidade no serviço público e as sugestões desse público para otimizar o atendimento de suas demandas por parte dos servidores.

Quanto à segunda análise, foram realizadas 6 entrevistas com servidores públicos municipais que participaram de capacitações em LIBRAS promovidas pela Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência (SMPED), de modo a identificar a percepção destes com a iniciativa proposta e as principais impressões e expectativas de melhoria da qualidade na prestação de seu serviço diário ao término do programa de qualificação.

O material discursivo proveniente do grupo focal com os surdos e das entrevistas com os servidores foi transcrito e analisado a partir da análise categorial que, segundo Bardin (2011), consiste no desmembramento do texto em categorias agrupadas analogicamente. A interpretação dos dados foi realizada através da análise de conteúdo.

### 3 SÍNTESE DOS RESULTADOS

Os resultados demonstraram uma maior adesão e popularização do serviço por parte da população surda. A divulgação das experiências entre os próprios usuários, acarretou em um aumento da demanda, havendo a necessidade de expansão dos serviços, com a contratação de mais intérpretes e a ampliação da estrutura física da CIL, passando a abranger outros serviços e modalidades de atendimento (plataformas *online* para celulares, *tablets* e computadores. Em sua maioria, as avaliações do serviço alcançam patamares superiores a 90%, sendo o tempo de espera pelo atendimento o principal gargalo identificado pelos usuários.

A qualidade da interpretação também foi um aspecto salientado no grupo focal, ao descreverem o preparo dos intérpretes com os sinais que correspondem a termos técnicos específicos das demandas de atendimento. Também para os surdos, houve um melhor atendimento por parte dos funcionários públicos quando intermediados pelos serviços da CIL. Para eles, os servidores mostraram-se mais confiantes e dispostos a auxiliar as demandas quando amparados pelos intérpretes, demonstrando maior empatia, solidariedade, compreensão e simpatia.

A análise dos resultados da CIL a partir dos relatórios gerenciais, contudo evidencia um problema relacionado à desigualdade social que pode comprometer o acesso igualitário ao serviço: muitos dos usuários não possuíam telefone celular no momento do atendimento e/ou pacote de dados disponíveis para baixar o aplicativo e realizar a videochamada. Nesse sentido, torna-se fundamental que a gestão municipal realize iniciativas em prol de democratizar o atendimento, tanto com a ampliação do número de intérpretes presenciais, quanto de capacitação dos servidores municipais em LIBRAS.

Por fim, sobre esse aspecto, com relação aos servidores capacitados em LIBRAS, a análise permitiu depreender que o processo de qualificação oportunizou conhecimentos sobre a língua, a cultura surda, relacionamento, soletração, cumprimentos, saudações e termos técnicos para acompanhamento das demandas emergentes da comunidade surda atendida por tais servidores.

Além dos aspectos técnicos, os servidores indicaram novas habilidades e atitudes após participarem da ação, como o sentimento de emancipação, ao se reconhecerem como profissionais de “referência em nosso território”, aptos a prestarem um atendimento igualitário; sensibilidade cultural, já que, após o treinamento puderam compreender a cultura surda, de modo que pudessem se adaptar melhor às necessidades e preferências culturais da população; respeito e inclusão, ao adotarem uma postura mais inclusiva, valorizando a diversidade; e um atendimento personalizado, adaptando os serviços para atender às necessidades individuais dos cidadãos surdos, oferecendo um atendimento mais eficiente.

## REFERÊNCIAS

BARDIN, L. **Análise de conteúdo**. São Paulo: Edições 70, 2011.

BORIN, Camila M. F. **A Central de Interpretação de Libras como política pública de reconhecimento da identidade surda**. 2018. 18f. Trabalho de Conclusão de Curso (Especialização em Gestão Pública Municipal) – Universidade Federal de São João del Rei, 2018.

BRASIL. [Constituição (1988)]. **Constituição da República Federativa do Brasil**: promulgada em 5 de outubro de 1988. Brasília: Editora do Senado, 2022.

BRASIL. Secretaria de Direitos Humanos. **Centrais de Interpretação de Libras - CIL**. 2015. Disponível em: <<http://www.sed.ms.gov.br/wp-content/uploads/2015/10/Guia-de-Atendimento-CIL-1.pdf>>. Acesso em: 10 mai 2023.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). **Objetivos de Desenvolvimento Sustentável**. 2015. Disponível em: < <https://brasil.un.org/pt-br/sdgs>>. Acesso em: 29 abr 2023.

SOARES, Alexandre Silva. **Libras no serviço público brasileiro**: ferramenta de acesso à cidadania. 2021. 18 f. Trabalho de Conclusão de Curso (Licenciatura em Letras) - Departamento de Letras, Universidade Federal Rural de Pernambuco, Recife, 2021.

SOUZA, Marcos T. Educação, Libras e Gestão de Pessoas: uma tríade nas lutas da comunidade surda. **Management and Administrative Professional Review**, v. 14, n. 5, p. 7647-7660, 2023. <https://doi.org/10.7769/gesec.v14i5.2143>