

# SURDOS E SEGURANÇA PÚBLICA: A NECESSIDADE DA COMUNICAÇÃO

Ricardo Tomas da Silva<sup>1</sup>

## RESUMO

Este trabalho verificou a necessidade de implantação do ensino da Língua Brasileira de Sinais – Libras – nos cursos de formação e qualificação da Polícia Militar do Estado de Mato Grosso. Para tanto discorreu sobre a importância da qualificação do serviço e as legislações que garante os direitos dos portadores de necessidades especiais, a Segurança Pública e o atendimento dessa população tanto em âmbito federal quanto estadual e as línguas brasileiras fazendo uma relação entre Língua Portuguesa e Libras. Foi identificada através de pesquisa de campo, a situação atual no atendimento aos surdos por parte da PMMT, assim como a relação de conhecimento e interação dos grupos envolvidos. Finalmente, foram apresentados argumentos que conduzem a identificação dessa problemática da dificuldade enfrentada pela população surda no acesso à segurança pública.

**Palavras-chaves:** *Polícia Militar – Surdos – Comunicação - Inclusão*

## ABSTRACT

This study aims to determine the need for deployment of the teaching of language of signs Brazilian - Libras - in training courses and qualification of the Military Police of the State of Mato Grosso. To do so will talk about the importance of the qualification of service and the laws that guarantee the rights of individuals with special needs, the Public Security and care of this population both in the federal state as the languages and making a link between Brazilian Portuguese Language and Libras. Has been identified by searching the field, the current situation in attending the deaf by the PMMT and the relationship of knowledge and interaction of the groups involved. Finally, were presented arguments that lead to identification of the problem of difficulty faced by the deaf population in access to public security.

**Key words:** *Military Police - Deaf - Communication - Inclusion*

---

<sup>1</sup> Oficial da Polícia Militar do Estado de Mato Grosso, especialista em Gestão de Segurança Pública pela Academia de Polícia Militar Costa Verde (APMCV/MT).

## INTRODUÇÃO

No mundo globalizado é natural que as instituições, sejam elas privadas ou públicas, busquem uma melhoria no atendimento, ofertando ao seu público destinatário, melhores produtos e melhores serviços.

No setor privado essa tendência torna-se uma obrigatoriedade pela própria concorrência que o mercado impõe, e dela depende a sobrevivência da empresa no disputadíssimo ramo industrial, comercial ou de prestação de serviços.

No setor público não há - pelo menos de forma genérica<sup>2</sup> - o fator concorrência, pois sendo o Estado responsável pelas prestações de serviços e produtos à população - dentro da sua esfera de atribuições -, disponibiliza apenas uma instituição para cada necessidade, porém o próprio Estado já está sentindo a necessidade de acompanhar as tendências mundiais quanto à melhoria dos serviços prestados, visando a real satisfação de seu público alvo, ou seja, o cliente-cidadão. Esta necessidade é vislumbrada não pelo Estado enquanto instituição, mas principalmente pelos gestores, que de uma certa forma, fazem a concorrência através dos resultados e satisfação popular, motivados pela efetivação do cargo, já que este é determinado pela população em geral através de eleições.

Quando se fala em qualidade ou excelência na prestação de serviços, é necessário compreender como se dá esse processo, e assim entender que no Brasil, existe uma variedade muito grande de pessoas e grupos com prioridades distintas e específicas quanto às suas necessidades, principalmente ocasionado pela grande miscigenação populacional, não ignorando que há uma diferenciação de anseios da sociedade brasileira.

Desta forma para atender a todos, há uma necessidade em separá-los em grupos específicos para fins de pesquisa e entendimento de suas prioridades, para aí sim começar a disponibilizar os recursos e serviços, fazendo desse ou daquele grupo, pessoas com um senso de satisfação ao que fora atendido.

---

<sup>2</sup> Entendem-se apenas os serviços públicos prestados, pois indiretamente, há uma concorrência com o setor privado, exemplo, Segurança Pública X Segurança Privada.

Quanto aos grupos específicos, devido ao foco do trabalho, destacam-se os portadores de necessidades especiais, mais especificamente os deficientes auditivos, na qual possuem um mundo próprio, com sua cultura, língua e visão da sociedade.

Assim, o setor público não pode ignorar a presença deste grupo específico quanto ao atendimento de seus serviços, em especial o de segurança pública.

Sendo o assunto, segurança pública, de extrema relevância à sobrevivência e ao convívio social, é de suma importância entender como estão sendo atendidos os deficientes auditivos - surdos, no Brasil de forma genérica e em Mato Grosso de forma mais aprofundada e específica.

Com base no conhecimento de que essa classe de brasileiros depende de uma língua exclusiva para se comunicar, tem-se que atentar para a inclusão desta língua no atendimento ao setor público de prestação de serviço, com a finalidade de ofertar um serviço de qualidade às pessoas que não ouvem e não falam como se é prestado à maioria da população brasileira.

Com esse trabalho pretende-se contribuir para que as autoridades tenham subsídios técnicos e científicos na tomada de decisão, sendo a assistência à população seu foco principal, tornando o Estado de Mato Grosso um pioneiro na preocupação com a inclusão dos portadores de necessidades especiais, mais destacadamente os surdos, relativo ao seu atendimento no quesito de segurança pública.

## 1 DEFICIÊNCIA AUDITIVA

### 1.1 HISTÓRICO DE SURDOS

Quando se fala em deficiente auditivo é natural a curiosidade de saber qual o surgimento dos primeiros casos na humanidade. Historicamente há relatos de deficientes auditivos na época de Cristo, tal qual relatados em passagens bíblicas, como a exemplo do Livro de Marcos<sup>3</sup>.

A cura de um surdo de Decápolis

---

<sup>3</sup> BÍBLIA. Livro de Marcos, A cura de um surdo e gago de Decápolis. 7, 31-37. Português. **A Bíblia Sagrada**. 3. Ed. Tradução João Ferreira de Almeida. Rio de Janeiro: Imprensa Bíblica Brasileira, 1991.

31 Tendo Jesus partido das regiões de Tiro, foi por Disom até o mar da Galiléia, passando pelas regiões de Decápolis.

32 E trouxeram-lhe um surdo, que falava dificilmente; e rogaram-lhe que pusesse a mão sobre ele.

33 Jesus, pois, tirou-o de entre a multidão, à parte, meteu-lhe os dedos nos ouvidos e, cuspendo, tocou-lhe na língua;

34 E erguendo os olhos ao céu, suspirou e disse-lhe: Etafá: isto é Abra-te.

35 E abriram-se lhe os ouvidos, a prisão da língua se desfez, e falava perfeitamente.

36 Então lhes ordenou Jesus que a ninguém o dissessem; mas, quanto mais lhe proibia, tanto mais o divulgavam.

37 E se maravilharam sobremaneira, dizendo: Tudo tem feito bem; faz até os surdos ouvir e os mudos falar.

Já em períodos antes de Cristo, não foram encontrados registros exatos quanto ao histórico de aparecimento dos primeiros deficientes auditivos, mas na história da Roma Antiga é natural deparar com personagens que deixam explícitos serem portadores de deficiência auditiva. Não sendo o foco principal deste trabalho, deixa-se à ciência as explicações do surgimento de surdos, relativo ao processo evolutivo da humanidade.

## 1.2 DESENVOLVIMENTO DA DEFICIÊNCIA AUDITIVA

A contextualização histórica direciona ao surgimento da própria deficiência auditiva quanto ao surgimento ou desenvolvimento no indivíduo portador desta falha fisiológica.

Em algumas culturas ocidentais, orientais, ou de etnias, atribui-se a deficiência física, auditivas entre outras, às questões religiosas, tal como maus espíritos, a exemplo da cultura de algumas tribos indígenas brasileiras, mas no campo da ciência há varias explicações quanto a este fato.

A possibilidade de formação da deficiência auditiva se dá em dois períodos da formação humana, as causas pré-natais e pós-natais.

Nas situações pré-natais, segundo o SEESP<sup>4</sup> em seu Programa de Capacitação (2004)<sup>5</sup>, a hereditariedade é uma das conceituações ao nascimento do indivíduo portador de deficiência, pois falhas genéticas podem levar a má formação do feto

---

<sup>4</sup> SEESP: Secretaria de Educação Especial do Ministério da Educação.

<sup>5</sup> BRASIL. **Programa de capacitação de recursos humanos do ensino fundamental** - Deficiência Auditiva. Volume I (Série Atualidades Pedagógicas nº 4). Organizado por Giuseppe Rinaldi. Brasília: MEC/SEESP, 1997.

durante o período de gestação e estas falhas genéticas podem ser adquiridas pelos indivíduos e repassadas aos seus sucessores por genes defeituosos e serem desenvolvidos durante a formação do corpo físico no período de incubação, porém conforme o MEC, esta causa representa uma parcela mínima da população em questão. Ainda tratando de má formação fetal, há também algumas explicações que levam a este diagnóstico tais como decorrentes de doenças adquiridas pela genitora durante o período de gestação, na qual se destaca a rubéola, sarampo, sífilis e diabetes. Problemas congênitos também levam a formação irregular do feto durante o período gestacional, podendo ocorrer o surgimento de deficiência física, mental, visual ou auditiva, sendo as principais causas de problemas congênitos: gestação por parte de uma relação consanguínea, tal como fecundação por irmãos, primos ou incompatibilidade genética.

Na questão pós-natais Quadros e Karnopp (2004) apresentam como causa de formação da deficiência auditiva, os chamados fatores externos, como por exemplo, doenças adquiridas pelo ser humano, principalmente durante a infância, que afetam o organismo trazendo complicações patológicas e afetando o desenvolvimento e funcionamento do conjunto corpóreo do indivíduo ocasionando surdez, cegueira, paralisia, entre uma vasta lista de situações que está sujeito o ser humano nos primeiros anos de vida, muito destas pode ser evitadas através da campanha de vacinação, nos casos de sarampo e meningite por exemplo. Há outras enfermidades que levam ao surgimento de problemas no organismo tais com grandes infecções principalmente na região afetada, a exemplo do aparelho auditivo no caso de surdez, que podem afetar o funcionamento ou mesmo paralisia do órgão.

Um fator que também contribui ao surgimento dos deficientes auditivos, sejam eles temporários ou permanentes, é o fator acidental.

O fator acidental pode ser ocasionado por lesões traumáticas, entre elas destacamos exposição dos tímpanos a elevados níveis de decibéis (dB), ou mesmo lesões por intoxicação, como a ingestão de drogas lícitas ou ilícitas, a exemplo de medicamentos utilizados de forma errônea, cujo resultado seja um choque anafilático orgânico, com prejuízo de disfunção fisiológica.

### 1.3 DEFINIÇÕES DE SURDO E SEU MUNDO

Em se tratando de definição jurídica, expressa nas legislações vigentes, é considerada uma pessoa surda, aquela com deficiência auditiva: perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500 Hz, 1.000 Hz, 2.000 Hz e 3.000 Hz. (Artigo 5º, §1º letra b)<sup>6</sup>.

Assim sendo, nota-se que a pessoa surda, para efeito de entendimento popular, é aquela que desenvolveu ou nasceu, com a capacidade de audição reduzida, que para nós seria como conseguir escutar nos sons, apenas ruídos indecifráveis ou nada audíveis.

A perda ou a inexistência da audição para os surdos é um fato nada incômodo ao mundo deles – “mundo deles” porque realmente é um mundo a parte como se vê adiante – pois eles desenvolvem outras habilidades e sentidos, com capacidade de suprir aquelas que não lhes pertencem.

Segundo Montesquieu (apud Maupassant, 1997: 56-7), um órgão a mais ou a menos em nossa máquina teria feito de nós outra inteligência. Maupassant, em seu conto ‘Carta de um louco’<sup>7</sup>, reflete sobre a tese acima, defendendo:

Todas as idéias de proporção são falsas, já que não há limite possível, nem para a grandeza nem para a pequenez (...) a humanidade poderia existir sem a audição, sem o paladar e sem o olfato, que dizer, sem nenhuma noção do ruído, do sabor e do odor. Se tivéssemos, portanto, alguns órgãos a menos, ignoraríamos coisas admiráveis e singulares; mas se tivéssemos alguns órgãos a mais, descobriríamos em torno de nós uma infinitude de outras coisas que nunca suspeitaremos por falta de meios de constatá-las.

Desta feita verifica-se que o mundo dos surdos é um mundo a parte, com falta de algo, que a maioria da população conhece e acréscimo de sentidos, que aos não surdos é impossível de perceber, a menos que entrem no mundo deles.

De acordo com Perlim (1998) os surdos tendem a assumirem diferentes tipos de identidade, segundo sua própria cultura, principalmente na convivência social

<sup>6</sup> BRASIL, Decreto n. 5.296, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.48, de 8 de novembro de 200, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Ministério Público de Mato Grosso**. Centro de Apoio Operacional. Cuiabá: CAOP, 2007.

<sup>7</sup> MAUPASSANT, G. de. **Carta de um louco**. In Contos fantásticos: o Horla e outras histórias. Vol. 24. Col. L&PM. Trad. José Thomas Brum. Porto Alegre, L&PM, 1997.

com os ouvintes<sup>8</sup>, pois a questão multicultural dos surdos os leva a depender desta identidade dentro da sociedade:

- a) *Identidade flutuante*: na qual o surdo se espelha na representação hegemônica do ouvinte, vivendo e se manifestando de acordo com o mundo do ouvinte;
- b) *Identidade inconformada*: na qual o surdo não consegue captar a representação da identidade ouvinte, hegemônica, e se sente numa identidade subalterna;
- c) *Identidade de transição*: na qual o contato dos surdos com a comunidade surda é tardio, o que os faz passar da comunicação visual-oral (na maioria das vezes truncada) para a comunicação visual sinalizada – o surdo passa por um conflito cultural;
- d) *Identidade híbrida*: reconhecida nos surdos que nasceram ouvintes e se ensurdecaram e terão presentes as duas línguas numa dependência dos sinais e do pensamento na língua oral;
- e) *Identidade surda*: na qual ser surdo é estar no mundo visual e desenvolver experiências na Língua de Sinais. Os surdos que assumem a identidade surda são representados por discursos que os vêem capazes como sujeitos culturais, uma formação de identidade que só ocorre entre os espaços culturais surdos.

Ainda segundo Perlin isso demonstra por que os surdos se fecham em grupos distintos, com a participação de outros surdos, sendo aceitos ouvintes com fluência na Língua Brasileira de Sinais, somente após serem postos a provas, que o candidato ao grupo nem sequer sabe que está sendo testado e observado quanto da sua aceitação, pois se relacionando com semelhantes, eles têm a compreensão dos pares, por viverem histórias idênticas, assim como entendimento do que se passa pela cabeça destes companheiros.

Supor que os surdos são iguais aos demais cidadãos brasileiros é um grave erro de nossa sociedade, pois como foram reportados anteriormente, eles vivem em um mundo próprio com uma especificidade muito grande e uma séria dificuldade de relacionamento com a sociedade ouvinte, conforme explica Denise Molina (informação verbal<sup>9</sup>), além de várias considerações que se tem que levar em conta para entender o mundo deles:

- a) Para compreender os surdos, primeiramente tem que se conviver com eles, o que é um tanto quanto difícil, pois primeiro tem que ganhar a confiança deles para depois conseguir adentrar nas castas que eles mesmos formam;

---

<sup>8</sup> **Ouvinte**: nome referenciado às pessoas não surdas com capacidade de audição.

<sup>9</sup> Entrevista com a Sr<sup>a</sup> **Denise T. Molina**: Coordenadora do Programa SENAI de Ações Inclusivas – PSAI, realizada na Unidade de Desenvolvimento em Educação Inicial e Continuada – UEDE, do SENAI-MT/FIEMT, no dia 15 de maio de 2008.

- b) Os surdos têm dificuldade de controle emocional, quando tem uma necessidade e não conseguem ser compreendidos. Eles ficam exaltados, às vezes agressivos quando precisam de algo e não obtêm pelo simples fato de não ter comunicação, por conseguinte tem um senso de humor diferente dos ouvintes;
- c) Os surdos têm verdadeiro pavor de Policiais, principalmente da Polícia Militar, não sabendo a entrevistada explicar o porquê desta repulsa de polícia, sendo que não é só em Mato Grosso, isso ocorre em todo o Brasil;
- d) Mesmo os formados com Nível Superior, não sabem ler e escrever perfeitamente, pois a língua na qual eles se comunicam é a Libras, ficando a Língua Portuguesa como uma segunda língua, quase que uma língua estrangeira para eles, pois não faz parte de seu universo a língua que os, ouvintes, aprendem desde criança

Entender a vida dos surdos é uma tarefa complexa e extensa, mas o que importa é saber não se pode tratar o surdo como uma pessoa qualquer da sociedade, da qual se está acostumada a lidar. Além da necessidade especial na comunicação, há também uma necessidade especial no tratamento com eles.

No Brasil há entidades que lidam diretamente com portadores de deficiência auditiva – surdos, sendo uma das principais a FENEIS<sup>10</sup> que é um espaço conquistado pelos surdos, onde partilham idéias, concepções, significados, valores e sentimentos, que emergem. Manifestações culturais e artísticas são desenvolvidas sem a interferência de ouvintes, que refletem peculiaridades da Visão Surda do mundo e envolvem questões de relacionamentos, educação, entre outras.

Em Mato Grosso há entidades de apoio a esta classe, tal como: 1ª Igreja Batista de Cuiabá, Associação Mato-grossense de Surdos, Sociedade Pestalozzi, CEADA, entre outras, com encontros semanais dos surdos, alfabetização e socialização.

## 2 QUALIFICAÇÃO E LEGISLAÇÃO

Em tempos de globalização, concorrência e exigência da sociedade em geral, na excelência na prestação de serviço e qualidade dos produtos, há uma necessidade de acompanhar o mercado, seja ele privado ou de prestação de serviço público. Ao setor privado a própria concorrência se encarrega de forçar esse setor à busca de melhorias quanto ao produto final da empresa, já no caso do setor público, a questão

---

<sup>10</sup> FENEIS Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos é uma entidade não governamental, filiada à *World Federation of the Deaf*. Ela possui sua matriz no Rio de Janeiro e filiais espalhadas por diversos estados brasileiros, a saber, Minas Gerais, Pernambuco, Rio Grande do Sul, São Paulo, Teófilo Otoni e Distrito Federal. Acesso a ela pelo site: <http://www.feneis.com.br>



concorrência não é algo considerável para se almejar, porém, para os gestores – políticos dirigentes – sua reputação é colocada a prova de acordo com sua administração.

Nesta linha de raciocínio o setor público é regido por uma vasta quantidade de legislação, que obriga o Estado a prestar o serviço público, na qual, em uma visão generalizada, seria desnecessária essa obrigatoriedade por lei, em algo que é direito fundamental ao ser humano, ou mesmo direitos difusos do indivíduo, mas que hoje regem a prestação do serviço e melhoram consideravelmente o papel do Estado junto à sociedade, na qual ele mesmo organiza, governa e regulamenta.

## 2.1 QUALIFICAÇÃO

É uma tendência de mercado a busca por qualidade, quer seja avaliado por entidades especializadas em titulações de qualidade ou somente com intuito de melhoria no atendimento aos clientes, mas esse é um acontecimento natural e inevitável.

Porém para se chegar a um senso de qualidade, se faz necessário que a instituição se prepare para alçar o almejado, assim sendo, há uma vasta lista de situações e condições, na qual ela deve se atentar.

Entre várias providências a serem tomadas, destaca-se principalmente as seguintes: A Mudança da Cultura Organizacional, O Treinamento e O Entendimento do Mundo Globalizado.

Desta forma possibilita ter como parâmetros as reais necessidades de mudança para o atendimento não só da sociedade em geral, mas também de classes especiais, tal como indígenas, estrangeiros e principalmente o objeto de estudo: Portadores de Necessidades Especiais – Os Surdos.

### 2.1.1 Mudança da Cultura Organizacional

Chiavenato (1999) reporta Cultura Organizacional como algo necessário e prejudicial ao mesmo tempo, seria um mal necessário, que se souber lidar com ele, passa a ser o melhor aliado do gestor, pois o autor traz sua definição:

Cultura Organizacional é um padrão de assuntos básicos compartilhados que um grupo aprendeu como maneira de resolver seus problemas de adaptação externa e integração interna, e que funciona bem a ponto de ser considerado válido e desejável para ser transmitido aos novos membros como a maneira correta de perceber, pensar e sentir em relação àqueles problemas.

Porém o próprio autor revela que as instituições que se resguardam quanto à mudança dessa cultura, em geral são pelo medo ou receio dos problemas e transtornos que a mudança pode ocasionar. Instituições privadas com tendência a resistência de mudança na cultura organizacional está fadada ao fracasso. Já as públicas com esta mesma diretriz, está rumando para o descontentamento popular e contribuição para a falência da máquina governamental, levando ao descrédito dos gestores e até mesmo uma evasão de divisas por empresas que tendem a procurar locais - regiões, estado ou nação - onde suas necessidades serão atendidas.

Milkovich e T. Boudreau (2000) trabalham também com essa linha de raciocínio, destacando a importância de qualificação dos recursos humanos pelo treinamento.

Ambos os autores e suas obras literárias reportam a necessidade de adequação à inclusão social, mencionando a inclusão dos portadores de necessidade especiais no quadro de funcionários da empresa, assim como na prestação de produtos e serviços a esse público, tal qual condições de progressão profissional dos colaboradores - funcionários - na medida de sua dedicação à instituição. Chamado também de Responsabilidade Social.

### **2.1.2 Treinamento**

Treinamento, qualificação, aprimoramento, reciclagem, especialização, entre outras, são palavras muito utilizadas para se expressar qualidade e excelência. Desta feita há uma corrida sistêmica a esses processos principalmente no setor privado.

Nos dias atuais tornou-se uma cultura a busca de treinamento, como define Marras (2001):

Treinamento é um processo de assimilação cultural a curto prazo, que objetiva repassar ou reciclar conhecimentos, habilidades ou atitudes relacionados diretamente à execução de tarefas ou à sua otimização no trabalho.

O treinamento produz um estado de mudança no conjunto do Conhecimento, Habilidades e Atitudes (CHA) de cada trabalhador, uma vez que implementa ou modifica a bagagem particular de cada um. Todos nós somos possuidores de uma bagagem de conhecimentos, habilidades e atitudes referentes à própria trajetória particular de cada um. Essa 'bagagem' constitui o 'CHA individual' que deve estar uníssono com a posição ocupada numa estrutura organizacional e com as responsabilidades devidas. Eventuais diferenças ou carências de CHA em relação às exigências do cargo ocupado podem ser corrigidas por meio de treinamento.

A linha de raciocínio apresentada por Marras leva a entender a importância de uma adequação dos conhecimentos às atualidades globais, buscando objetivos específicos e genéricos:

### 2.1.2.1 Objetivos Específicos

Os objetivos específicos são reportados por Marras como aqueles que estão ligados ao foco do profissional enquanto colaborador da entidade, ou seja, é o investimento que a instituição faz no seu funcionário a fim de capacitá-lo a desempenhar seu papel e sua função na organização, como citados abaixo:

- a) *Formação profissional*: busca como principal meta alcançar um grau ideal de capacidade laboral em uma distinta profissão, repassando todos os conhecimentos e práticas necessárias ao bom desempenho de uma função. Como podemos exemplificar dentro de nossa profissão, os cursos de formações, na qual prepara o indivíduo, extraído do meio social, à desempenhar as ações de polícia, na organização e auxílio do convívio social no quesito de segurança pública;
- b) *Especialização*: oferta ao treinamento um campo de conhecimento ou prática específica dentro de uma área de trabalho para otimização dos resultados. Como cursos específicos nas áreas operacionais: Curso de Operações Especiais - BOPE, Cursos de Formação de Pilotos de Helicópteros - CIOPAer;
- c) *Reciclagem*: finaliza rever conceitos, conhecimentos ou práticas de trabalho, renovando-os ou atualizando-os de acordo com as necessidades, seja pela exigência do mercado ou pelo desempenho de novas funções, como a exemplo de promoções.

### 2.1.2.2 Objetivos Genéricos

Ao contrário dos objetivos específicos que focam suas ações na qualificação do profissional, os objetivos genéricos, focam suas ações nos resultados da empresa enquanto produtividade. Em geral - explica Marras - os objetivos genéricos estão diretamente ligados aos específicos, pois havendo uma qualificação do profissional, há um efeito cascata quanto aos demais setores da entidade, tais como:

- a) *Aumento direto na produtividade*: conforme o treinamento propicia a possibilidade de ações mais precisas e corretas, haverá melhoria quanto à produção, pois se tratando de prestação de serviço, a otimização levará à praticas, através de dispositivos como os POPs – Procedimentos Operacionais Padrão. Assim sendo haverá diminuição nos tempos resposta e de atendimento, tal como uma satisfação aos produtos ofertados pela PMMT, a segurança pública;
- b) *Aumento direto da qualidade*: a qualidade tende a ser também otimizada de forma diretamente proporcional ao conhecimento que o servidor tem sobre aquilo que é bem feito e sobre o grau de responsabilidade que lhe cabe no processo produtivo. O ganho da sociedade será de grande valia, com grau de satisfação elevada e, portanto, interação sociedade - Policia Militar;
- c) *Incentivo motivacional*: com a possibilidade de ser eficiente e eficaz, na qual o treinamento oferta ao servidor faz com que este se sinta melhor preparado e confiante naquilo que se propõe a fazer. Desta feita o processo motivacional é automático, vista que quanto mais satisfação em fazer bem feito o servidor tiver, mais motivado vai estar para desempenhar seu papel junto à sociedade;
- d) *Otimização pessoal e organizacional*: falam-se hoje em dia em aumento de efetivo, mais viaturas, mais equipamentos, mais e mais. Porém do que adianta termos infinidades de pessoas e equipamentos se não temos profissionais qualificados para operá-los. Policiais bem treinados junto ao seio da sociedade são capazes de resolver problemas de segurança pública muito mais rápidos e eficazes do que uma quantidade maior, porém sem treinamento ou especialização naquilo que propõe a fazer;
- e) *Atendimento de exigência das mudanças*: como citado anteriormente, as mudanças globais são dinâmicas e por sua vez a sociedade também o é. Dessa forma há uma exigência social muito grande quanto aos anseios no atendimento por parte dos aparelhos de segurança pública, e somente chegará aos níveis de anseios sociais, com melhoria do serviço através de treinamentos.

Portanto percebe-se que uma instituição que queira estar de acordo com a exigência do mercado ou ser reconhecida com uma boa qualidade de seus serviços, há a necessidade de investir em treinamento, sempre buscando as tendências do mercado ou as exigências do serviço. No atendimento do setor público, destaca-se a importância de treinar os servidores em atender a população de forma geral,

incluindo os portadores de necessidades especiais, em destaque o foco do trabalho que é a população de surdos.

### 2.1.3 O Mundo Globalizado

Com o advento da tecnologia da informação nos anos 70 formou-se um novo paradigma tecnológico que influenciaria de vez o conceito de mercado, conforme tese de Castells (2001) onde afirma:

Devido a sua penetrabilidade em todas as esferas da atividade humana, a revolução da tecnologia da informação é o ponto inicial para analisar a complexidade da nova economia, sociedade e cultura em formação.

(...)

...concretizou um novo estilo de produção, comunicação, gerenciamento e vida.

(...)

Meio inconscientemente, a revolução da tecnologia da informação difundiu pela cultura mais significativa de nossas sociedades o espírito libertário dos movimentos dos anos 60.

Como afirma Castells, a internet de hoje, tornou o planeta Terra, como sendo um local único e sem fronteiras, pois a população pode conhecer, ter notícias e ver em tempo real qualquer parte do mundo. E se tratando de mercado, faz comparações e aquisições, naquilo que melhor lhe é ofertado ou anseia suas necessidades.

Da mesma forma que sugere o título de sua publicação – A sociedade em rede – ele nos dá uma clara idéia de como as instituições estão sujeitas a avaliarem e serem avaliadas naquilo que fazem, ofertam ou prestam, com outras sociedades, locais ou entidades, assim como soluções para ter suas necessidades atendidas. Nessa linha de raciocínio nota-se que não se aceita mais qualidades aquém daquelas que são almejadas, pois com um simples toque de mouse, pode-se adquirir qualidade de concorrentes ou acessar providências a serem tomadas quando do não cumprimento das legislações que obrigam e regem o relacionamento consumidor – fornecedor ou mesmo Estado – cliente cidadão.

Não se admite atualmente produtos e serviços que não mais atendam as necessidades de cada indivíduo, seja ele consumidor ou cidadão cliente dos serviços públicos, pois há uma necessidade de pesquisa junto a essa sociedade para saber as reais expectativas quanto aos produtos e serviços a ela ser ofertado.

Nessa mesma linha de raciocínio defende Aburdene (2006), ressaltando ainda em sua publicação, a necessidade de preparação e planejamento para atender o mercado em períodos distintos. Para tanto em Megatrends – obra literária de Patrícia Alburdene - ela demonstra a importância de se prever a reação consumista em um planejamento de uma década. Para isso tem que se antecipar e prever as tendências de consumo neste período, se preparando de forma planejada e sistemática para as mudanças que serão exigidas em cada um dos períodos da década vindoura.

Reporta também a necessidade do investimento social responsável, sendo esta uma tendência incondicional para o futuro. E nessa teoria, não só socialmente responsável, mas também ecologicamente e humanamente responsável.

Desta forma percebe-se que a instituição Polícia Militar, em especial a do nosso Estado de Mato Grosso, necessita estar à frente do seu tempo, no quesito preparação e compreensão da sociedade mato-grossense, assim como a evolução da criminalidade e suas conseqüências.

## 2.2 LEGISLAÇÕES

A inclusão do atendimento a pessoas portadoras de necessidades especiais, não é mais apenas uma tendência, mas sim uma obrigatoriedade que a legislação determina, na qual o Estado de Mato Grosso e em especial a Polícia Militar desse Estado, não se atentaram para esse dispositivo legal.

O Poder Legislativo Federal e Estadual tem dado uma importância significativa nos assuntos de Direitos Humanos e atendimento à população portadora de necessidades especiais, onde foram sancionadas várias legislações a respeito do assunto.

A primeira e incontestável delas seria nossa lei maior, Carta Magna de nossa nação, a Constituição da República Federativa do Brasil, que dispensa comentários específicos, considerando que o tão conhecido art. 5º coloca de forma clara os direitos e deveres de todos, inclusive a igualdade da população, independente de qualquer diferenciação racial, religiosa, ou mesmo restritiva. Desta feita, e a partir dela, começa os estudos das legislações específicas que abordam o tema dos portadores de deficiência física ou necessidades especiais.

Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989 <sup>11</sup>:

(...)

Art. 2º Ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.

(...)

Art. 8º Constitui crime punível com reclusão de 1 (um) a 4 (quatro) anos, e multa:

(...)

IV - recusar, retardar ou dificultar internação ou deixar de prestar assistência médico-hospitalar e ambulatorial, quando possível, à pessoa portadora de deficiência.

(...)

Esclarece o art. 2º a obrigatoriedade do Poder Público e seus órgãos, e sendo a Polícia Militar um órgão do Poder Público, há esta cobrança quanto ao atendimento dos portadores de necessidades especiais - surdos. Desta feita verifica-se no inciso IV do Art 8º, onde prevê crime uma situação que engloba diretamente os órgãos de saúde, mas há um levantamento junto ao CONADE<sup>12</sup> e CORDE<sup>13</sup>, no sentido de estender os incisos deste artigo aos demais componentes do serviço público, como a segurança pública, vista que no setor da educação, este artigo já abrange no sentido de qualificação de crime.

Os artigos das leis que asseguram o direito de acessibilidade do portador de necessidades especiais são muito similares, no contexto social e filosófico, assim como a imposição de penas, aos intitulados de omissão e prevaricação das legislações que regem os servidores públicos, inclusive o Código Penal Militar.

Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999<sup>14</sup>:

(...)

---

<sup>11</sup> BRASIL, Lei n. 7.853, de 24 de outubro de 1989. Dispõe sobre o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, sobre a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência - Corde, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, define crimes, e dá outras providências. **Ministério Público de Mato Grosso**. Centro de Apoio Operacional. Cuiabá: CAOP, 2007.

<sup>12</sup> CONADE: Conselho Nacional dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência. <http://www.mj.gov.br/sedh/ct/conade/index.asp>.

<sup>13</sup> CORDE: Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. <http://www.mj.gov.br/sedh/ct/corde/index.asp>.

<sup>14</sup> BRASIL, Decreto n. 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei n. 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, e dá outras providências. **Ministério Público de Mato Grosso**. Centro de Apoio Operacional. Cuiabá: CAOP, 2007.



Art. 2º Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público assegurar à pessoa portadora de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à previdência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico.  
(...)

Embora não seja reportado no caput deste artigo '*à segurança pública*', está englobada nos dizeres '*assegurar pleno exercício de seus direitos básicos*'. Porém há a necessidade da Instituição Polícia Militar em se atentar quanto às mudanças que o Corde está prestes a fazer nessas legislações, tendo como foco, também a Segurança Pública. Se a instituição não estiver adaptada ou preparada sofrerá com a transição repentina.

Lei Complementar nº 114, de 25 de novembro de 2002 <sup>15</sup>:

(...)  
Art. 4º É considerada pessoa portadora de necessidades especiais a que se enquadra em uma das seguintes categorias:  
(...)  
II - Deficiência Auditiva: perda parcial ou total das possibilidades auditivas sonoras, variando de graus e níveis na forma seguinte:  
a) De 25 a 40 decibéis (dB): Surdez leve;  
b) De 41 a 55 decibéis (dB): Surdez moderada;  
c) De 56 a 70 decibéis (dB): Surdez acentuada;  
d) De 71 a 90 decibéis (dB): Surdez severa;  
e) Acima de 91 decibéis (dB): Surdez profunda;  
f) Anacusia;  
(...)

No art. 4º desta lei, podemos começar a compreender a confusão entre definir Deficiente Auditivo com Surdos, e por sua vez, a dificuldade do IBGE em proceder a um senso, visando uma classe específica.

A Lei nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 <sup>16</sup> prioriza o atendimento às pessoas portadoras de necessidades especiais e obriga os órgãos a se adequarem a prestarem esse atendimento.

---

<sup>15</sup> MATO GROSSO, Lei Complementar n. 114, de 25 de novembro de 2002. Dispõe sobre o Estatuto das Pessoas Portadoras de Necessidades Especiais no âmbito do Estado de Mato Grosso. **Ministério Público de Mato Grosso**. Centro de Apoio Operacional. Cuiabá: CAOP, 2007.

<sup>16</sup> BRASIL, Lei n. 10.048, de 08 de novembro de 2000. Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências. **Ministério Público de Mato Grosso**. Centro de Apoio Operacional. Cuiabá: CAOP, 2007.



Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 <sup>17</sup> regulamenta a acessibilidade através das adequações de engenharia e urbanismo nos quesitos de barreiras físicas.

Lei nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004 <sup>18</sup>:

(...)

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.

(...)

Art. 6º O atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas de que trata o art. 5º.

§ 1º O tratamento diferenciado inclui, dentre outros:

(...)

III - Serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitada em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e no trato com aquelas que não se comuniquem em LIBRAS, e para pessoas surdo-cegas, prestado por guias - interpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento.

(...)

Há a necessidade de se atentar à esta lei, principalmente aos artigos e incisos citados, pelo fato que eles exemplificam bem a situação da Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS, onde obriga o servidor a ter esse conhecimento ou que a instituição possua um intérprete para resolução da problemática do solicitante.

Como se pode perceber as legislações estão estreitando às instituições, inclusive a Polícia Militar, devido a obrigatoriedade no atendimento inclusivo e de acessibilidade, assim como especificamente no caso os portadores de deficiência auditiva, em especial os surdos.

---

<sup>17</sup> \_\_\_\_\_. Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Ministério Público de Mato Grosso**. Centro de Apoio Operacional. Cuiabá: CAOP, 2007.

<sup>18</sup> \_\_\_\_\_. Decreto n. 5.296, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.48, de 8 de novembro de 200, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Ministério Público de Mato Grosso**. Centro de Apoio Operacional. Cuiabá: CAOP, 2007.

### 3 POPULAÇÃO SURDA, SEGURANÇA PÚBLICA E LINGUAGEM BRASILEIRA

Para efeito de classificação de grupos, os surdos não devem ser considerados portadores de deficiência física e sim, parte de uma comunidade lingüística minoritária<sup>19</sup>.

Assim como os índios ou qualquer outro grupo numericamente pequeno com relação à população em geral, eles têm identidades, culturas e línguas próprias. O que os diferencia das demais pessoas, e das outras minorias, é que ser surdo não significa ter nascido em algum lugar determinado ou integrar uma família específica com as mesmas características. Além disso, o surdo é possuidor de uma língua de modalidade gesto-visual cuja expressão e recepção se diferencia de todas as demais, ou seja, de modalidade oral-auditiva.

#### 3.1 POPULAÇÃO SURDA

No Brasil a população surda, para efeito de contagem, não é considerada uma sociedade a parte pelos órgãos de pesquisas, tal qual o IBGE, pois quando de sua contagem - censo - não se toma por base uma especificação desse grupo, englobando-os junto com os demais deficientes auditivos, dando uma proporção de forma genérica, tal qual ocorreu no último realizado por esse instituto no ano 2000.

População com deficiência auditiva total ou parcial, permanente.			
BRASIL		5.735.009	
CENTRO OESTE	366.180	Mato Grosso	70.954

Fonte: IBGE, Censo 2000

Muitos dos municípios do Estado de Mato Grosso não contam com uma população de quase setenta e um mil habitantes, portanto percebe-se que a quantidade de surdos estimados em Mato Grosso é considerável. Desta forma não é mais aceitável, afirmar que a população de surdos no Brasil ou mesmo em Mato Grosso seja numericamente baixa.

Devido ao déficit de padronização de contagem pelo censo IBGE - 2000, e somando com mais oito anos que se passaram, e com certeza esta quantidade

<sup>19</sup> Segundo dados da OMS - Organização Mundial de Saúde - estima-se que 2,5% da população mundial sejam portadores de deficiência auditiva.

aumentou consideravelmente, fica impossibilitado de afirmar o número exato, ou mesmo arriscar uma estimativa do quantitativo atual da população surda em Mato Grosso.

Salles (2004) afirma que na questão de contagem ou estimativa da população surda no Brasil há uma necessidade de especificação, via legislação, para se ter parâmetros nesta contagem populacional. Afirma que as entidades que lidam com esse público - FENEIS, INES - estão melhores preparadas e que são as associações os melhores instrumentos no auxílio para o próximo censo IBGE, de contagem dos surdos. Heloisa Salles, porém lamenta que infelizmente não sejam todos os surdos da nação que tenham acesso aos órgãos de apoio aos deficientes auditivos. Principalmente longe dos grandes centros e nas comunidades rurais, sertão e região de matas, onde a proporcionalidade de surdos é maior devido à baixa renda e dificuldade ao acesso das entidades de saúde e assistenciais.

Deste modo fica um pouco prejudicada a busca do quantitativo, mais fiel possível da população de surdos em Mato Grosso. Porém essa dificuldade dá uma idéia da complexidade do assunto em se tratando do quantitativo populacional dos portadores de necessidades especiais, assim como seu local de maior concentração habitacional, como reportado por Salles, nas comunidades de baixa renda.

### 3.2 OS SURDOS E A SEGURANÇA PÚBLICA

Com o objeto principal do trabalho, faz-se um parâmetro do que ocorre no Brasil e em Mato Grosso atualmente, com a necessidade e expectativa da população surda assim como a população de um modo geral.

#### 3.2.1 Segurança Pública no Brasil

A Segurança Pública no Brasil é composta pela Polícia Federal, Polícia Rodoviária Federal, Polícia Ferroviária Federal, Polícias Militares Estaduais, Corpo de Bombeiros Militares Estaduais e Polícias Judiciárias Cíveis Estaduais<sup>20</sup>.

São estas entidades responsáveis pela preservação da Ordem Pública, cada qual com seus instrumentos e missões devidamente especificados em lei.

---

<sup>20</sup> Art.144 da Constituição da República Federativa do Brasil.

As Polícias Militares e Polícias Civil, por serem órgãos estaduais, são as que estão em contato direto com a população em geral, sendo que a PM, por ser ostensiva e fardada, se destaca em relação às demais e é hoje a mais solicitada em casos de necessidade da população nos quesitos de segurança pública.

Essa condição de ser a mais procurada é simples de entender, pois o número de emergência 190 é um dos mais conhecidos pela população e o policial fardado é o mais fácil de ser visto e identificado como sendo um policial.

Portanto, entende-se que para melhor atender a sociedade em seus anseios de segurança pública, há uma necessidade de melhoria, principalmente aos policiais militares que lidam diretamente com a população em geral, nos quesitos de conhecimento, preparação e compreensão aos usuários do serviço público.

### **3.2.2 Atendimentos aos Surdos**

Como já fora explanado anteriormente, a população de surdos tem que ser considerada uma sociedade específica, pela sua condição, sua cultura, sua compreensão do mundo dos ouvintes. Acreditar que se pode relacionar com os surdos simplesmente aprendendo sua língua constitui um erro grave a aqueles que queiram atender essa parcela da população brasileira, pois a comunicação seria apenas o primeiro passo. Aprender a conviver, compreender suas particularidades e entender seu mundo, seria primordial a um relacionamento estável e agradável. A exemplo de um turista que vai à Índia, falar o idioma seria apenas um dos requisitos para convivência naquele país, pois mesmo com fácil comunicação, seria uma ofensa não saber que a vaca é um animal sagrado naquela nação e consecutivamente um desrespeito pedir uma comida com carne de gado em um restaurante.

#### **3.2.2.1 Situação atual no Brasil**

Em nosso país a importância de integrar a população surda ainda não foi despertada significativamente, pois as entidades que trabalham em prol desta parcela de brasileiros, são, em sua maioria, organismos não governamentais ou associações formadas por eles mesmos, geralmente comandados ou presididos por ouvintes que tem interesse direto ou indireto no assunto, tal como familiares de pessoas nestas

condições. Além do qual o quantitativo dessas entidades, de forma geral no país, é muito pequena em relação ao número populacional em questão, e em Mato Grosso não é diferente.

Em se tratando de atendimento público, Mato Grosso ainda está a passos lentos quanto à inclusão dos surdos em nossa sociedade e no atendimento de suas necessidades que, expressa em lei, lhes são de direito como qualquer cidadão brasileiro com sua normalidade, por assim considerar.

Se o assunto for segurança pública – pelo descrito nas legislações, pela filosofia dos direitos humanos ou pela responsabilidade social – vislumbra-se uma desatenção com os portadores de deficiência auditiva, pois através de pesquisas e consultas às Instituições Policiais Militares de todo o Brasil, obteve a informação que em nenhuma instituição Policial Militar, tem o ensino de Libras nas matrizes curriculares, tendo somente alguns casos isolados de cursos nessa área, ministrados para poucos participantes das instituições.

Fazendo uma breve análise verifica-se que os surdos, em âmbito nacional, não estão sendo atendidos na questão de segurança pública, principalmente na questão de comunicação, mas há tempo de reverter esta falha, pelo fato de haver alguns estados que já começam a despertar interesse no assunto.

### 3.2.2.2 Atendimento em Mato Grosso

Primeiramente tem-se que reportar, que na Polícia Militar do Estado de Mato Grosso, não há nas matrizes curriculares dos cursos de formação ou qualquer outro curso regular, o ensino da Língua Brasileira de Sinais – Libras, afirma o Cel PM Victor Hugo<sup>21</sup>.

Quanto ao quesito de qualificação por parte da instituição, percebe-se que não há policiais militares que tenham sido qualificados para atendimento ao público alvo da pesquisa científica, pois mesmo nos casos de qualificação extra-institucional, em parcerias com órgãos do governo ou entidades não governamentais, não há notícias de iniciativas desta monta na Polícia Militar de Mato Grosso. Alguns casos

---

<sup>21</sup> **Victor Hugo Metello** – CEL PM, é Chefe do Centro de Capacitação Desenvolvimento e Pesquisa – CCDDP- da Polícia Militar do Estado de Mato Grosso.

foram noticiados de policiais que aprenderam a linguagem de sinais, mas principalmente por terem no seio familiar pessoas com essa necessidade de comunicação.

Levando em conta o desempenho e conhecimento dos policiais militares desse Estado, conclui que a situação acompanha o resto do país, pois dados levantados junto aos policiais militares atuantes na capital - através de questionários apontados em pesquisa científica - mostra claramente que estes profissionais não estão qualificados para atender a população de surdos em Mato Grosso.

Fica notória na citada pesquisa científica, que há uma disparidade de conhecimento dos mundos envolvidos, pois de um lado - Policial - há entendimento que os surdos estão sendo atendidos em suas necessidades, que através de gestumes<sup>22</sup> consegue-se comunicação, que o surdo pode ser considerado como uma pessoa normal e às vezes sem restrição. Enquanto que os surdos - também através de questionários - reportam completamente o oposto da idéia apresentada pelos policiais.

Fazendo uma análise da situação de atendimento em Mato Grosso, percebe-se que a precariedade, principalmente no quesito conhecimento técnico do assunto, é muito grande, mas em contrapartida, há um interesse considerável por parte dos policiais que estão diuturnamente nas ruas de nossa cidade, lidando com a mais variada miscigenação da sociedade mato-grossense.

### 3.2.2.3 Os Surdos e suas necessidades

Vastamente comentado anteriormente, a primeira necessidade dos surdos é o reconhecimento de que eles são cidadãos brasileiros, dotados de direitos e deveres, junto à sociedade e principalmente, junto aos órgãos públicos na qual é responsável a prestarem serviços a comunidade.

Outra necessidade, aí já voltada à segurança pública, é que os profissionais deste setor entendam que os surdos formam uma comunidade a parte, com cultura e valores diferenciados, visão do mundo na qual os ouvintes não fazem uma

---

<sup>22</sup> **Gestumes:** são gestos de costumes, não pertencentes a linguagem Libras, na qual os ouvintes utilizam para suprir seu desconhecimento na linguagem oficial de sinais.

concepção, e uma forma de comunicação exclusiva de uma língua praticamente estrangeira apesar de serem brasileiros.

Dentro deste contexto entende-se que as necessidades dos surdos vão muito além da simples comunicação, pois entender seu mundo, seus pensamentos, a discriminação sofrida e a exclusão na qual são submetidos, torna-se fatores primordiais para estabelecer e ofertar serviço de qualidade na questão de segurança pública, e nesse assunto especificamente, percebe-se através de entrevistas e questionários, que os surdos entendem que os policiais militares não têm condições de atendê-los nos seus anseios, devido, principalmente, a falta de comunicação.

Então não é difícil entender as necessidades dos deficientes auditivos, basta ações simples a começar pelo ensino de Libras aos componentes da Polícia Militar do Estado de Mato Grosso.

### 3.3 AS LINGUAGENS BRASILEIRAS

O Brasil apesar de ter a Língua Portuguesa como língua oficial, não é a única utilizada no seio da nação, pois têm vários grupos, onde destacam principalmente grupos indígenas, cujas etnias têm seus próprios métodos de comunicação, com linguagem peculiar, gestos e sons com significados relevantes, sem falar na cultura diferenciada.

Se for levar em conta esse fato, não é difícil afirmar que o Brasil possui dezenas, ou quem sabe, centenas de línguas diferentes, afirma Salles Et Al (2004).

A Língua Brasileira de Sinais é mais uma dessas que por sinal, é utilizada por milhões de deficientes auditivos, conforme consta nos dados do Censo 2000 - IBGE.

#### 3.3.1 A Língua Portuguesa

A Língua Portuguesa, segundo Hany (1989) originou-se juntamente com línguas como Espanhol, Catalão, Francês, Italiano e Romeno, derivado e evoluído do *latim*, são chamadas de românicas ou neolatinas, de uma única família lingüística.

O *latim* teve sua origem na região do Lácio, onde, em 711 a.C., fundou-se Roma, que por sua vez pertence ao tronco lingüístico originário do *indo-europeu*.

Trazida de Portugal, durante o período de descobrimento e colonização do país, a Língua Portuguesa foi se adequando a realidade do povo brasileiro com o decorrer dos séculos, miscigenando com línguas espanholas, africanas e dialetos utilizados pelos povos primitivos desta nação, tal qual o *Tupi-Guarani*, onde fora tomando formato até chegar ao que se conhece hoje.

### 3.3.2 A Língua Brasileira de Sinais

Para entender esta língua, primeiramente há a necessidade de citar a parte legal deste dispositivo. Utilizada há muito tempo, somente em 2002 fora reconhecida oficialmente como uma Língua Brasileira. Através da Lei Federal nº 10.436 de 24 de abril de 2002, o então Presidente da República Fernando Henrique Cardoso, sancionou esse dispositivo legal, considerado pelos surdos e entidades de apoio, como uma vitória e um primeiro passo para o processo de inclusão:

Art. 1º É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais – Libras e outros recursos de expressão a ela associados.  
Parágrafo Único. Entende-se como Língua Brasileira de Sinais – Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema lingüístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constitui um sistema lingüístico de transmissão de idéias e fatos nas comunidades de pessoas surdas do Brasil. (...)

A partir daí a Libras vem sendo melhor desenvolvida, com a intenção de facilitar a comunicação entre surdos e o público ouvinte.

Libras é uma língua natural da comunidade surda, com regras morfológicas, sintáticas, semânticas e pragmáticas próprias, que possibilita o desenvolvimento cognitivo da pessoa surda, favorecendo o acesso desta aos conceitos e aos conhecimentos existentes na sociedade.<sup>23</sup>

Ao contrário do que muitos ouvintes pensam, a Libras não é uma forma de comunicação somente com as mãos, mas com todo o sistema de expressão corporal, inclusive expressões faciais, pois para um sinal similar, a expressão facial irá determinar o que exatamente a pessoa quer dizer ou reportar.

A Libras não é complicada, mas tem que ter bastante a atenção, principalmente para os iniciantes nesta comunicação, para não interpretar de forma

<sup>23</sup> LÍNGUA DE SINAIS: A imagem do pensamento. São Paulo: Escala, Ano I n. 01.



errada os sinais, assim como acabar dizendo algo totalmente diferente do que se desejava.

Não são todas as palavras da Língua Portuguesa que pertencem a Libras, porque seria praticamente impossível encontrar tanta variedade de gestos e sinais que corresponderem a todas as palavras de nosso vocábulo. Portanto na construção de frases da Língua Portuguesa, fica difícil interpretá-la ou traduzi-la para Libras, devendo haver um estudo minucioso da área de comunicação em questão e fazer as devidas adaptações dos vocábulos.

Assim há como entender que mesmo introduzindo o ensino da Língua Brasileira de Sinais na Polícia Militar, haverá uma necessidade de adequação das palavras, expressões e jargões que são muito utilizados pelos policiais.

## **CONCLUSÃO**

A busca de melhor qualidade ou a excelência na prestação do serviço público, não é somente uma tendência mundial, mas sim uma necessidade para a sobrevivência dos organismos que queiram estar destacados positivamente, cumprindo seu papel e sua missão. E essa busca pela qualidade é um imenso universo, com um parâmetro final postado ao infinito, principalmente pela dinamicidade com que a sociedade e seus componentes evoluem, pois sempre haverá uma nova tendência ou necessidade a ser alcançada e barreiras a serem rompidas. E no caso específico desse trabalho, essa barreira começa simplesmente pela comunicação.

Foi vislumbrado, estudado, analisado e sugerido mais um ponto a ser vencido, nessa incessante busca pelo atendimento de qualidade, pois o assunto apresentado, mostra uma das milésimas falhas que compreende o serviço público e atendimento à sociedade.

A existência de uma população surda é um fato não mais ignorável pelos aparelhos de segurança pública, sua presença na sociedade e no mundo, reporta-se aos primórdios da humanidade. Entender o mundo desse público também trás uma grande importância, principalmente por vislumbrar que a instituição Polícia Militar não compreende e por vezes ignora o fato de atender dentro dos moldes na qual essa

classe necessita, pelo que foi apurado não está sendo atendido e há por parte dos deficientes auditivos um anseio na melhoria deste atendimento. O quantitativo populacional de surdos em Mato Grosso é considerável, não sendo possível mais dizer que é baixa essa quantidade. A Língua Brasileira de Sinais é uma língua simples, não sendo difícil sua absorção, com ressalva da necessidade de adaptação dos sinais à linguagem utilizada pelos aparelhos de segurança pública.

Existem legislações específicas quanto à inclusão dos portadores de necessidades especiais no atendimento do serviço público, porém que as autoridades estão em fase de campanhas de conscientização e de divulgação dessas leis, e somente em um segundo período irão fazer as devidas cobranças conforme determinam os dispositivos legais.

Os órgãos de ensino da Polícia Militar realmente não se atentaram para esse processo de inclusão, porém não por apenas desconhecer o assunto, mas também por seguir uma orientação superior, federal, através das matrizes curriculares nacional do Pronasci. Que o fato de não haver qualificação dos policiais militares nas questões apresentadas, realmente leva-os a não se atentarem para esse público alvo, desconhecendo esse mundo dos surdos e não os atendendo conforme anseio da classe.

Sem deixar de concluir também a importância de estar, enquanto instituição, atento para as legislações vigentes, pois a obrigatoriedade está batendo em nossas portas, e para evitar o corre-corre peculiar dos brasileiros que deixam tudo pra última hora, seria melhor trabalhar com a prevenção.

Por fim, acredita-se ser primordial ao sucesso dessa integração, promovendo o dinamismo que se espera das instituições, dando ao gestor da segurança pública argumentos e subsídios para nortear os caminhos das ações, investimentos e mudanças a serem seguidos.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

ABURDENE, Patricia. **Megatrends 2010: o poder do capitalismo responsável**. Rio de Janeiro: Elsevier, 2006

BRASIL. *Constituição Federal*. 5ª ed. Organização de texto por Luiz Flávio Gomes. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2003.

\_\_\_\_\_. **Programa de capacitação de recursos humanos do ensino fundamental – Deficiência Auditiva – Volume I (Série Atualidades Pedagógicas nº4)** Organizado por Giuseppe Rinaldi. Brasília MEC/SEESP, 1997.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. **A Educação dos Surdos. Volume II. (Programa Nacional de Apoio à Educação dos Surdos)**. Brasília: MEC, SEESP, 2004.

CASTELLS, Manuel. **A sociedade em rede – Volume I – A era da informação: economia, sociedade e cultura**. ed. 5 São Paulo: Paz e Terra, 2001.

CASTRO, Alberto Rainha de; CARVALHO, Ilza Silva de. **Comunicação por Língua Brasileira de Sinais**. Ed 2 . Brasília: Senac, 2005.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: o novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4 ed. Rio de Janeiro: Campus, 1999

CONADE. **Conselho Nacional dos Direitos das Pessoas Portadoras de Deficiência**. Disponível em: < <http://www.mj.gov.br/sedh/ct/conade/index.asp> > Acessado em 23 mai. 2008.

CORDE. **Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência**. Disponível em <<http://www.mj.gov.br/sedh/ct/corde/index.asp>> Acessado em 23 Mai.2008.

FENEIS. **Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos**. Disponível em: < <http://www.feneis.com.br> > Acessado em 14 abr. 2008.

HAUY, A. B. **Historia da Língua Portuguesa**. São Paulo: Ática, 1989

IBGE. **Censo Demográfico 2000**. Disponível em:<<http://www.ibge.gov.br>>, Acessado em 26 Mai. 2008.

INES. **Instituto Nacional de Educação de Surdos**. Disponível em <<http://www.ines.gov.br>>. Acessado em 14 abr. 2008.

**LÍNGUA DE SINAIS: A imagem do pensamento**. São Paulo: Escala, Ano I n. 01.

MARRAS, Jean Pierre. **Administração de Recursos Humanos: do operacional ao estratégico**. 3 ed. São Paulo: Futura, 2001.

MATO GROSSO. **Estatuto do Deficiente**. Ministério público do Estado de Mato Grosso. Centro de Apoio Operacional. Cuiabá: CAOP, 2007.

MAUPASSANT, G. de. **Carta de um louco**. In Contos fantásticos: o Horla e outras histórias. Vol. 24. Col. L&PM. Trad. José Thomas Brum. Porto Alegre, L&PM, 1997.

MILKOVICH, George T. BOUDREAU, John W. **Administração de Recursos Humanos**. 8 ed. São Paulo: Atlas, 2000.

PERLIN, G. T. T. **Identidades Surdas**. In SKALIAR, C. (org.) A surdez: um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediação, 1998.

QUADROS, Ronice Muller; KARNOPP, Lodenir Becker. **Língua de Sinais Brasileira - Estudos Lingüísticos**. Porto Alegre: Artmed, 2004.

SALLES, Heloisa Maria Moreira Lima: Et Al. **Ensino da Língua Portuguesa para surdos** - caminho para prática pedagógica. Volume I. (Programa Nacional de Apoio à Educação dos Surdos). Brasília: MEC, SEESP, 2004.

## OBRAS CONSULTADAS

BRASIL. **Arqueiro**. Instituto Nacional de Educação de Surdos - Vol 4. Rio de Janeiro: INES, 2001.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. Instituto Nacional de Educação de Surdos - Vol 8. Rio de Janeiro: INES, 2003.

\_\_\_\_\_. **Fórum**. Instituto nacional de Educação de Surdos - Vol 7. Rio de Janeiro: INES, 2003.

\_\_\_\_\_. **Constituição da República Federativa do Brasil**, Promulgada, em 05 de outubro de 1988.

\_\_\_\_\_. **Programa de capacitação de recursos humanos do ensino fundamental**. - A Educação dos Surdos - Volume II (Série Atualidades Pedagógicas nº4) Organizado por Giuseppe Rinaldi. Brasília MEC/SEESP, 1997.

\_\_\_\_\_. \_\_\_\_\_. - **Linguagem Brasileira de Sinais** - Volume III (Série Atualidades Pedagógicas nº4). Organizado por Lucinda Ferreira Brito. Brasília: MEC, SEESP, 1997.

BRASIL, Ministério da Justiça. **Plano Nacional de Segurança Pública, 2000**.

FREEMAN, Roger D.; CARBIN, Clifton F.; BOESE, Robert J. **Seu filho não escuta?: um guia para todos que lidam com crianças surdas**. Trad. Vera Sarmento. Brasília: Corde, 1999.

FELIPE, Tanya A. **Libras em contexto**. -Programa Nacional de Apoio à Educação de Surdos . Brasília: MEC, SEESP, 2001.

FURASTÉ, Pedro Augusto. **Normas Técnicas para o Trabalho Científico. Elaboração e Formatação**. Explicitação das Normas da ABNT. 14 ed. Porto Alegre: s.n., 2006

**LÍNGUA DE SINAIS: A imagem do pensamento**. São Paulo: Escala, Ano I n. 01.

\_\_\_\_\_. São Paulo: Escala, Ano I n. 01.

- \_\_\_\_\_. São Paulo: Escala, Ano I n. 02.
- \_\_\_\_\_. São Paulo: Escala, Ano I n. 03.
- \_\_\_\_\_. São Paulo: Escala, Ano I n. 04.
- \_\_\_\_\_. São Paulo: Escala, Ano I n. 05.
- \_\_\_\_\_. São Paulo: Escala, Ano I n. 06.
- \_\_\_\_\_. São Paulo: Escala, Ano I n. 07.
- \_\_\_\_\_. São Paulo: Escala, Ano I n. 08.

MATO GROSSO. **Constituição do Estado**. Promulgada em 05 de outubro de 1989. Publicada no Diário Oficial em 18 de outubro de 1989. Atualizada até a Emenda Constitucional nº 20, de 10/12/2002. Lei Complementar nº 120.

SALLES, Heloisa Maria Moreira Lima: Et Al. **Ensino da Língua Portuguesa para surdos** - caminho para prática pedagógica. Volume II. (Programa Nacional de Apoio à Educação dos Surdos). Brasília: MEC, SEESP, 2004.

SOUZA, Sebastiana Almeida. **Leitura e Surdez**: a monossemia na cartilha "comunicando com as mãos". Várzea Grande: UNIVAG, 2003. Monografia, Coordenação de Pós-Graduação, Centro Universitário de Várzea Grande, 2003.

SEMINÁRIO NACIONAL DO INES - Surdez: desafios para o próximo milênio, 5, 2000, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: INES, 2000.

SEMINÁRIO NACIONAL DO INES - Surdez e Diversidade Social, 6, Rio de Janeiro. **Anais**. Rio de Janeiro: INES, 2001.