

LIBRAS NO SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO: FERRAMENTA DE ACESSO À CIDADANIA

Alexandre Silva Soares¹

RESUMO

A comunicação por sinais há muito já foi reconhecida oficialmente como um instrumento linguístico equiparado a um idioma, por apresentar determinadas singularidades tal qual uma língua. O Brasil é um dos vários países do mundo que possui seu próprio idioma baseado em gestos, chamado de Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS. Tal recurso comunicacional tornou-se obrigatório no âmbito educacional em virtude do advento do Estatuto da Pessoa com deficiência, dentre outras legislações, entretanto, a utilização dessa importante ferramenta restringiu-se apenas a seara educacional. Pensando nisso, o presente estudo vem propor uma breve discussão acerca da utilização da LIBRAS para além da sala de aula, abrangendo os mais variados serviços públicos prestados pelo Estado, tornando possível e amplificado o acesso das pessoas com deficiência auditiva a estes serviços, garantindo, assim, uma participação mais ativa desses indivíduos na vida cidadã. Com este intuito, optou-se pela realização de uma pesquisa qualitativa que, partindo do procedimento de pesquisa bibliográfica, procurou desvendar os mais variados aspectos da LIBRAS e seus benefícios como ferramenta de comunicação no âmbito público em geral. Ao fim, constatou-se que de fato, o acesso ao serviço público pela comunidade surda se tornaria mais amplo, caso fosse oferecido um atendimento em LIBRAS, entretanto, são muitos os percalços a serem vencidos a fim de que essa realidade, de fato, torne-se efetiva.

PALAVRAS-CHAVE: LIBRAS. Língua Brasileira de Sinais. Serviço Público Brasileiro. Atendimento em LIBRAS.

ABSTRACTO

La comunicación de señales ha sido reconocida como un instrumento lingüístico equiparado a una lengua, ya que presenta ciertas singularidades al igual que una lengua. Brasil es uno de varios países del mundo que tiene su propio lenguaje basado en gestos, llamado Lengua de Signos Brasileña - LIBRAS. Dicho recurso comunicacional pasó a ser obligatorio en el ámbito educativo debido al advenimiento del Estatuto de las Personas con Discapacidad, entre otras legislaciones, sin embargo, el uso de esta importante herramienta quedó restringido al área educativa. Con esto en mente, este estudio propone una breve discusión sobre el uso de LIBRAS más allá del aula, abarcando los más variados servicios públicos que brinda el Estado, posibilitando y ampliando el acceso de las personas con discapacidad auditiva a estos servicios, asegurando, así, una participación más activa de estos individuos en la vida ciudadana. Teniendo esto en cuenta, se decidió realizar una investigación cualitativa que, a partir del procedimiento de investigación bibliográfica, buscó dar a conocer los más variados aspectos de LIBRAS y sus beneficios como herramienta de comunicación en el ámbito público en general. Al final, se encontró que, de hecho, el acceso al servicio público por parte de la comunidad sorda se ampliaría, si se ofreciera un servicio en LIBRAS, son muchos los obstáculos que superar para que esta realidad, de hecho, se haga efectiva.

PALABRAS-CLAVE: LIBRAS. Lengua de señas brasileña. Servicio Público Brasileño. Servicio en LIBRAS.

¹ Graduando em Letras português/ espanhol pela Universidade Federal Rural de Pernambuco – UFRPE.

1 INTRODUÇÃO

A Constituição Federal Brasileira de 1988, por apresentar em seu bojo ideais que versam sobre a proteção de grupos marginalizados e desfavorecidos, ficou conhecida como a Constituição Cidadã. Desde então, o Ordenamento Jurídico Brasileiro, na tentativa de tratar com equidade aqueles que mais necessitam, vem elaborando e sancionando leis que versem sobre diversos grupos de minorias, dentre os quais se encontram as pessoas com deficiência (PCD) (BRASIL, 1988).

Seja na saúde, na educação ou no trabalho, os portadores de necessidades especiais passaram a ganhar a devida atenção não só no Brasil, como também a nível mundial. Com isso, muitos conceitos acerca do tema foram discutidos e revistos com o intuito de integrar socialmente estes indivíduos, que até outrora eram completamente excluídos em vários aspectos sociais.

Para Paula (2008, p.31) “o reconhecimento da dignidade da pessoa com deficiência é fundamental, por opor-se à ideia de que a deficiência rebaixa esse ser a uma condição sub-humana ou a uma anomalia que “danifica” a sua condição de pertencer à humanidade”. Dessa forma, as legislações posteriores à CF/1988 buscaram implementar essa nova conceituação acerca dos PCD, elaborando diretrizes para melhor atendê-los, ampliando a participação destes em diversos setores da sociedade.

No Brasil, essa transformação de pensamento passou a ocorrer a partir da adaptação do sistema educacional. Surge, então, uma nova proposta que prometia uma reestruturação do sistema de Ensino a fim de receber todos os tipos de alunos, independentemente das características que apresentavam. Nesse cenário, ocorreu a criação da Língua Brasileira de Sinais (Libras), oficializada por lei no ano de 2002 (LIMA, 2006).

Com o surgimento da Libras e a sua obrigatoriedade no atendimento de pessoas surdas no ensino regular, aflorou uma crescente necessidade por profissionais especializados que pudessem promover a ponte entre a escola e o aluno, pois “a presença de um intérprete é imprescindível no âmbito educacional para que ocorra de fato uma troca de conhecimentos” Araújo et. al. (2015, p. 9).

Os surdos trazem consigo uma condição linguística exclusiva, que pode ser desenvolvida se auxiliada por profissionais capacitados, conduzindo-os ao avanço de sua língua natural, a língua de sinais. Além disso, percebe-se

uma maior dificuldade dos surdos para a reflexão abstrata, fato que não impede o seu desenvolvimento cognitivo (SANTOS, 2017, p. 7).

Em 2006 surge o primeiro curso de Licenciatura em Libras (MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO, 2007). Desde então, uma série de cursos de pós-graduação, extensão e, até mesmo, cursos livres, são voltados para capacitação dos profissionais que atuam nesta área.

Vale ressaltar que a educação de surdos em muito tem evoluído ao longo dos anos, principalmente com o advento da tecnologia de informação, que permite a criação cada vez maior de aplicativos que facilitam a comunicação e a aquisição de informação para pessoas com deficiência.

Todo esse acolhimento voltado para os surdos transpassou a seara educacional, fazendo notar que o atendimento à pessoa surda ia muito além da escola, evidenciando a necessidade de se criar estratégias para que possibilitassem o acesso desses indivíduos aos mais variados serviços públicos ofertados pelo Estado. Dessa forma, no ano de 2019, foi elaborado o projeto de lei 5995/2019 que visa assegurar a presença de intérpretes de LIBRAS em repartições públicas, viabilizando o atendimento adequado para o portador de deficiência auditiva, fazendo com que esta participasse mais ativamente da vida cidadã.

Diante desse cenário, o presente estudo vem com o intuito de evidenciar qual a real relevância do atendimento em LIBRAS no serviço público brasileiro, elencando os principais benefícios que tal fato irá propiciar aos portadores de deficiência auditiva. Para melhor satisfazer-se o objetivo ilustrado, a presente pesquisa se pautará na seguinte questão norteadora: a oferta do atendimento em LIBRAS no setor público é capaz de estimular uma maior adesão das pessoas com deficiência auditiva aos serviços ofertados pelo Estado?

Partindo desse pressuposto, e com o intuito de sanar tal questionamento, este estudo, em um primeiro momento, versará sobre os aspectos históricos que envolvem a implementação de políticas públicas voltadas para pessoas com deficiência, dando especial ênfase aos portadores de deficiência auditiva. Mais adiante, será realizada uma breve análise acerca da LIBRAS, a fim de compreender suas estruturas linguísticas. Logo após, se elucidará alguns aspectos do serviço público brasileiro, para que se esclareça organização, bem como as diretrizes que o norteiam. Por fim, será abordada a questão da oferta do atendimento em LIBRAS no serviço público, elucidando as principais investidas de políticas públicas nesse

sentido, bem como os maiores óbices enfrentados para que esta oferta ocorra rotineiramente.

No decorrer do trabalho, para melhor satisfazer a questão norteadora, optou-se pela realização de uma pesquisa qualitativa. Segundo Fonseca, a pesquisa qualitativa:

responde a questões muito particulares [...]. Ela trabalha com o universo dos significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos, dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis. (FONSECA, 2002, p. 21).

Quanto aos objetivos, será executada uma pesquisa exploratória que, conforme Gil(2007), envolve verificação bibliográfica e observação de situações que possibilitem o entendimento de determinados fatos. Para tanto, utilizar-se-á o procedimento de pesquisa documental, por meio do qual serão investigadas variadas fontes e autores que ofereceram alguma contribuição científica para esclarecimento de dúvidas referentes ao conteúdo abordado.

Como ferramenta de pesquisa serão operadas as plataformas Scielo e Google Acadêmico, além de sites governamentais, a partir dos seguintes grupos de palavras chaves: “LIBRAS no serviço público”, “” e “LIBRAS na Educação”, dando ênfase para os resultados encontrados somente em Língua Portuguesa, entre os períodos de 2000 a 2021.

2 LÍNGUA DE SINAIS: DEFINIÇÕES E HISTÓRIA

Uma Língua de Sinais é expressa por meio do fluxo de assinatura manual em combinação com elementos não manuais. Embora a sinalização seja usada principalmente por surdos e com deficiência auditiva, também é usada por indivíduos com audição, como aqueles que não falam fisicamente, aqueles que têm problemas com a linguagem falada devido a uma deficiência ou condição, ou aqueles com parentes surdos.

Por algum tempo persistiu uma discussão acerca da classificação das linguagens de sinais como uma língua, surgindo questionamentos que tentavam encaixá-la como uma simples manifestação de linguagem, entretanto, hoje já é mais que pacificado o entendimento de que a linguagem de sinais se trata de uma língua

bem estruturada, apresentando todas as características necessárias para ser classificada como tal

Linguisticamente, pode-se afirmar que a língua de sinais é língua porque apresenta características presentes em outras línguas naturais e, essencialmente, por que é humana. [...] tem uma gramática própria e se apresenta estruturada em todos os níveis, como as línguas orais: fonológico, morfológico, sintático e semântico. Além disso, podemos encontrar nela outras características: a produtividade/criatividade, a flexibilidade, a descontinuidade e a arbitrariedade (GESSER, DATA, p. 11)

Importa ressaltar que, como qualquer idioma, a linguagem de sinais varia conforme a localidade onde é utilizada, sofrendo diversas variações de acordo com cada país. Nesse sentido, a linguagem utilizada nos Estados Unidos é diferente da utilizada no Brasil que, por sua vez, é diferente da utilizada na França.

Historicamente, ninguém sabe exatamente quando a linguagem de sinais apareceu pela primeira vez, mas muitas fontes concordam que o uso das mãos para se comunicar existe tanto quanto a linguagem falada. E esses primeiros sistemas de sinalização foram o resultado direto da necessidade dos humanos de encontrarem uma nova maneira de interagir. Pesquisadores acreditam que os caçadores nas planícies abertas usavam sinais para se comunicarem a grandes distâncias. Por causa da falta de obstrução visual em um ambiente de planície, os sinais eram a maneira mais óbvia de se comunicar sem assustar os animais que estavam caçando (MONTEIRO, 2006).

Já na antiguidade, Platão e Sócrates foram as primeiras pessoas a escrever sobre a língua de sinais e membros surdos de sua sociedade. Mais tarde, Aristóteles tornou-se a primeira pessoa a registrar uma afirmação sobre surdos e, infelizmente, não foi uma boa. Ele acreditava que ser capaz de ouvir a fala era a única maneira de as pessoas aprenderem, portanto, de seu ponto de vista, era completamente impossível educar surdos, uma vez que estes não tinham o domínio necessário da fala. Mesmo que não houvesse um fragmento de evidência factual para apoiar sua afirmação, a teoria de Aristóteles foi amplamente aceita pelos próximos 2.000 anos em todo o mundo (MONTEIRO, 2006).

Esta situação começou a mudar somente no século XVI, quando Cardano, matemático italiano, afirmou que não era preciso ouvir para uma pessoa entender as ideias. Ele acreditava que era possível usar palavras escritas combinadas com símbolos do que representavam para se comunicar com alunos surdos, então

começou a desenvolver seu próprio código de gestos com as mãos. Embora seu código nunca tenha sido amplamente adotado, ele usou seus métodos para ensinar seu próprio filho surdo. Cardano foi um grande pioneiro da linguagem de sinais, influenciando muito outros líderes e pensadores da época (STROBEL, 2009).

Na Espanha do século XV, um monge chamado Juan Pablo de Bonet, influenciado pelas ideias de Cardano, deu um grande passo na história da língua de sinais, ao desenvolver seus próprios métodos de educação de alunos surdos e publicar o primeiro livro sobre linguagem de sinais em 1620. Nele ele incluiu seu próprio alfabeto manual de formas de mãos representando sons.

Embora esses primeiros sistemas tenham sido projetados para ensinar pessoas surdas a falar outras línguas, o livro de Bonet ainda foi um marco revolucionário no desenvolvimento da linguagem de sinais como uma forma de comunicação oficialmente reconhecida. Seu livro despertou interesse em toda a Europa (STROBEL, 2009).

Por volta de 1700, a comunidade surda francesa já usava uma linguagem de sinais comum em Paris, que se desenvolveu organicamente ao longo dos séculos. Observando isso, e abraçando como missão a educação de alunos surdos na França, o padre Michel L'Eppe adicionou a este sistema de língua de sinais do francês antigo uma série de sinais manuais para substituir os sons do alfabeto.

Essa influência Francesa reverberou por todo o mundo, impulsionando a criação de outras línguas de sinais em diversos países. Entretanto, no século XVIII, na América, houve uma certa resistência quanto a este fenômeno, muito em parte pela manifestação do *movimento oralista* que acreditava que a língua de sinais, na verdade, impedia os surdos de progredirem na língua oral, fato este que, felizmente, foi desmitificado no século posterior, dando espaço ao crescente movimento da cultura surda e suas reivindicações.

No Brasil, a criação da LIBRAS iniciou-se por um estímulo de Dom Pedro II que, em 1855, deu espaço para o professor francês Ernest Huet, que influenciado pelo método educacional francês, uma vez que ele próprio era surdo de nascença, introduziu a primeira escola para surdos no Brasil, o Imperial Instituto dos Surdos, hoje denominado como Instituto Nacional de Educação dos surdos – INES (ANDREIS-WITKOSKI, 2015). Assim, surgiu a Língua de Sinais Brasileira, a partir da junção da língua de sinais francesa, com novos códigos criados por Huet.

3 PRINCIPAIS POLÍTICAS PÚBLICAS DE INCLUSÃO NO BRASIL A PARTIR DOS ANOS 2000: A OFICIALIZAÇÃO DA LIBRAS E OUTRAS IMPORTANTES AÇÕES INCLUSIVAS

No Brasil, no ano de 2002, dois eventos importantes ocorreram para a comunidade dos portadores de necessidades especiais: a instituição e reconhecimento da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) como a língua oficial dos surdos, pela Lei n. 10. 436 (2002); e a aprovação da grafia do BRAILLE, para os deficientes visuais, pela Portaria nº 2678 (2002).

Para Dizeu e Caporali (2005, p. 588), oficializar uma língua para os surdos, tornaria mais fácil sua inclusão no mundo educacional “a língua de sinais representa um papel expressivo na vida do sujeito surdo, conduzindo-o, por intermédio de uma língua estruturada, ao desenvolvimento pleno.” Quanto ao Braille, Oliveira (2003, p.70) afirma que não há método melhor que possa otimizar a educação daqueles que não têm o privilégio de enxergar.

No ano de 2008, após muitas discussões e ponderações acerca da temática da Inclusão, elaborou-se a Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva (2008), documento este que tratava exclusivamente sobre os mecanismos necessários à educação de portadores de necessidades especiais, abrangendo o atendimento a estes discentes de uma forma nunca antes vista.

É possível dizer, neste caso, que o termo política, usado para a nomeação do documento Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação, tem um significado que não é o de polícy (política com ação pública), tampouco é o de politics (relação políticas), e nem mesmo polity (organização do Estado ou de um setor do Estado), mas pode ser compreendido com o sentido de ‘um marco de referência’, um texto orientador. Sendo um documento orientador, sistematiza as produções de normativas, as quais validam a perspectiva inclusiva. Ou seja, embora o documento tenha sido publicado em 2008, ele é resultado da trajetória histórica. Nesse sentido observo que sua publicação constitui-se em um marco para o cenário da Educação Especial (SANTOS, 2012, p. 9).

Uma característica marcante dessa nova política é a confirmação de que o atendimento educacional especializado tem como espaço preferencial para a sua execução a escola comum, fato este já ratificado também pela constituição, contudo, neste novo documento, o que se pode observar é uma ênfase nas metodologias e sistemas utilizados no processo de inclusão.

Mais adiante, em 2011, elaborou-se o Plano Nacional da Pessoa com Deficiência - Plano Viver Sem Limite, Decreto Nº 7.612 (2011). Assunção e Lima

(2016) afirmam que este plano é repleto de programas e ações capazes de modificar substancialmente a vida das pessoas com deficiência, contudo, após análise criteriosa dos resultados obtidos ao longo da aplicação desta política, verificaram que muitas das metas propostas ainda não foram cumpridas.

E, finalmente, no ano de 2015, as pessoas portadoras de deficiência ganharam uma lei para chamar de sua, o Estatuto da Pessoa com Deficiência, Lei n. 13146 (2015) “destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania”. Pela primeira vez, uma lei criminaliza a discriminação direcionada a indivíduos com deficiência, fato que denota uma grande vitória para este grupo de pessoas.

Como se pode verificar, a legislação brasileira muito tem evoluído com relação ao tratamento dado às pessoas com deficiência, principalmente no que tange à educação desses indivíduos. Contudo, apesar da atenção que se dá ao setor educacional, é notório o descaso do Estado com outros setores da vida civil, como por exemplo, o atendimento no serviço público como um todo, não somente no âmbito escolar.

Apesar de haver amparo em legislação federal, ainda é muito comum uma pessoa com deficiência se deparar com diversos obstáculos para exercer sua cidadania em plenitude, seja por meio de barreiras de locomoção ou, até mesmo, de comunicação, como é o caso da comunidade surda.

4 SERVIÇO PÚBLICO BRASILEIRO: UM GIGANTE PELA PRÓPRIA NATUREZA.

Antes de qualquer estudo para se utilizar ferramentas de otimização no serviço público é preciso compreender, primeiro, o que esta terminologia quer dizer.

Grosso modo, sem entrar em meandros e conotações jurídicas, Serviços Públicos nada mais são que atividades prestadas pelo poder Estatal a fim de sanar necessidades de uma dada população. Dentre estas atividades, algumas são tidas como essenciais, conforme elucida a lei 7783/89:

- Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:
- I - tratamento e abastecimento de água; produção e distribuição de energia elétrica, gás e combustíveis;
 - II - assistência médica e hospitalar;

III - distribuição e comercialização de medicamentos e alimentos;
 IV - funerários;
 V - transporte coletivo;
 VI - captação e tratamento de esgoto e lixo;
 VII - telecomunicações;
 VIII - guarda, uso e controle de substâncias radioativas, equipamentos e materiais nucleares;
 IX - processamento de dados ligados a serviços essenciais;
 X - controle de tráfego aéreo;
 XI - compensação bancária. (BRASIL, 1989, p.3)

Como se pode observar, são inúmeras as atividades essenciais. Levando-se em consideração que outras que não estão nessa lista, tais como educação, justiça e lazer, também são de suma importância para o cidadão, fica fácil perceber quão difícil pode ser administrar a oferta destes serviços para uma população que, segundo dados do IBGE (2019), consta com mais de 210 milhões de pessoas, em um território tão grandioso como o Brasil.

Fonseca (2014) elenca as diversas maneiras que os Serviços públicos podem ser executados.

A prestação de serviços públicos aos cidadãos pode ser executada diretamente pelos entes federativos, hipótese em que se tem uma execução centralizada ou direta. Ao revés a execução de serviços públicos pode ser outorgada ou delegada pelas pessoas federativas a outras pessoas jurídicas. Se repassados a pessoas jurídicas criadas pelo estado, tem-se a chamada outorga de serviços públicos, hipótese em que o Estado é titular do serviço, mas descentraliza a sua execução por meio de outorga. Se repassada a execução a terceiros, que não são pessoas governamentais, tem-se a chamada delegação de serviço público. Trata-se, também, de hipótese de descentralização, em que o Estado continua como titular do serviço público, mas repassa a sua execução a terceiras pessoas não criadas por ele, o que não o exime da regulamentação e fiscalização da prestação de tais serviços (FONSECA, 2014, p.5)

De acordo com dados do IPEA (2018), somadas as 3 esferas estatais (municipal, estadual e federal), o Brasil, até 2016, contava com cerca de 11,4 milhões de funcionários públicos, em sua grande maioria, concentrados no serviço municipal.

É notório quão grandiosa é a máquina estatal quando o assunto se trata de Serviço Público. Além de entes públicos, englobam-se terceiros não governamentais que, muitas vezes, também são de grande importância para a execução dos mais variados serviços.

Com certeza, algo tão grandioso requer a máxima atenção e organização para que o serviço possa fluir e oferecer um atendimento de qualidade e equânime a

todos, contudo, não é bem isso que acontece. Na verdade, o serviço público brasileiro é famoso por sua burocracia e ineficácia. Muitos fatores colaboram para isso, sejam políticos, culturais, econômicos. No fim, a população fica “refém” de um atendimento que poderia ser melhorado, caso fossem utilizadas ferramentas administrativas adequadas.

4.1 A BUROCRACIA: UMA SOLUÇÃO MOROSA

A palavra burocracia é o resultado de dois idiomas: o grego e o francês. *Burel*, é uma palavra francesa que nomeava um tecido vermelho utilizado para cobrir mesas de trabalho. Com o tempo, a partir desta palavra, surgiu a terminologia *Bureau*, usada para denominar ambiente de trabalho. *Kratos* é um sufixo grego que significa poder ou regra. Surgiu, assim, *Bureaukratos*, vocábulo que denomina um conjunto de regras seguidas em um ambiente de trabalho. Este termo é amplamente utilizado para designar um dos maiores problemas relacionados à morosidade do serviço público brasileiro.

De fato, com um sistema tão complexo quanto a Administração Pública, regramentos precisam existir para nortear os mais variados tipos de condutas que surgem dentro das repartições (CORDEIRO, 2017), por isso certos princípios precisaram ser adotados, a fim de que anomalias possam ser evitadas.

Figura 01 – Princípios do modelo burocrático utilizado na Administração Pública Brasileira

FORMALISMO	IMPESSOALIDADE	PROFISSIONALISMO
Os deveres e as atribuições são determinados por normas e regulamentos.	As relações são definidas pela posição institucional e pela competência dos profissionais, não por afinidade pessoal ou relações afetuosas.	O acesso aos cargos ocorre através da competência técnica, valorizando a especialização.
As normas são responsáveis pela padronização da rotina e procedimentos da administração pública.		
A comunicação é também padronizada e devidamente documentada.		

Fonte: Gestão Pública

Não que exista problema em se ter regras dentro de um ambiente de trabalho, o impasse ocorre quando estas regras, em vez de auxiliarem na execução de alguns serviços, o impedem de ser realizado de forma mais eficaz.

De certa forma, a burocracia foi instituída para trazer benefícios para população. Um regramento criado para impedir que a corrupção e outros atos ilícitos se alastrassem no poder público (MATIAS-PEREIRA, 2012), entretanto, com o passar dos anos, foi se transformando em algo complicado de se lidar, tornou-se “uma camisa-de-força que bloqueia e impede o ajustamento da organização às mudanças ambientais” (CHIAVENATO, 2010, p. 71).

Como se pode perceber, um sistema de regras nem sempre é tão nocivo quanto se imagina, principalmente quando se compreende que determinados regulamentos só funcionam em dados momentos. Por exemplo, sistemas digitais, substituem sistemas manuais e, portanto, não podem ser regidos pelo mesmo regramento.

As barreiras para uma melhor produtividade no setor público encontra-se em dois polos principais, de um lado servidores, que não são deixados à vontade para por ideias novas em prática; de um outro, entes políticos que não se preocupam em elaborar um ordenamento jurídico que possibilite um maior estímulo às ideias dos servidores (GOMES; LAPOLLI, 2014).

Para Motta e Bresser-Pereira (2004), uma grande parte das disfunções que ocorrem na ordem burocrática resultam do comportamento imprevisível do funcionário, que nem sempre segue à risca o que é pedido ou, quando segue, costuma se ater tanto ao regramento, que não percebe mais a possibilidade de transformar seu ambiente de trabalho.

Não deixando de considerar o cenário sócio-econômico que, como um todo, apresenta seus reflexos na Administração Pública, na perspectiva conjuntural, é lícito que tenhamos bem claro que o tamanho dos desafios que surgem no serviço público no século XXI também passam pela simetria e esforço que devem estar presentes desde as práticas administrativas do servidor mais simples até as práticas administrativas dos servidores da alta burocracia (CORDEIRO, 2017, p.12).

Nesse sentido, é preciso que haja uma colaboração coletiva para que melhorias possam ser efetivadas. Com este cenário, todos saem vitoriosos, seja a população, que vê retornar para si os esforços engendrados por meio da aplicação de impostos que resultam na prestação de um serviço público de qualidade. Sejam

os próprios funcionários, que passam a partilhar de um ambiente de trabalho menos estressante, mais ágil, com menos esforço e mais resultados positivos.

No que tange o aprimoramento do serviço prestado pelo Estado, a utilização da Língua de Sinais se mostra uma ferramenta notável, capaz de promover o acesso igualitário às pessoas com problemas auditivos, contudo, muito ainda precisa ser feito para que a implementação deste método de atendimento ocorra e funcione de forma efetiva.

5 ATENDIMENTO EM LIBRAS NO SERVIÇO PÚBLICO: UMA IMPORTANTE VIA DE ACESSO PARA A CIDADANIA

O estatuto da pessoa com deficiência (BRASIL, 2015) oferece uma série de garantias para as pessoas que possuem deficiência auditiva, ou dificuldade para se utilizarem da linguagem oral. Em muitos artigos, são enumerados diversos direitos como a obrigatoriedade da oferta de um ensino bilíngue, tendo a LIBRAS como segunda língua, ou a utilização de intérpretes pelos serviços de televisão.

É inegável os avanços operados nesse sentido, contudo, há a necessidade de se ampliar ainda mais esse atendimento. Infelizmente, ainda é muito comum encontrar diversas pessoas que só se comunicam em LIBRAS não conseguirem o atendimento que necessitam em diversas repartições públicas pela ausência de um intérprete.

Hoje, já é obrigatório que o Estado ofereça informações acessíveis às pessoas com deficiência auditiva em seus documentos e sítios eletrônicos, contudo, quando se trata de atendimento presencial, ainda não há um embasamento legislativo que torne obrigatória essa oferta. O maior embasamento ainda é de cunho Constitucional, que garante direitos fundamentais da pessoa com deficiência, direitos estes que, acabam por não se concretizar, em virtude dessa barreira linguística.

É ao observar o problema a partir desse ângulo que se percebe a real importância de se oferecer um atendimento em LIBRAS nos mais diversos setores públicos, pois a comunicação é uma forma de acesso a direitos básicos, não a ter em sua completude nada mais é que cercear esses direitos, impossibilitando que pessoas surdas não tenham um atendimento adequado em saúde, ou que não consigam ter acesso à justiça, por exemplo.

Apesar de ser notável a relevância da LIBRAS como um mecanismo de integração e a prestação de um serviço público de qualidade, não se pode deixar de observar os inúmeros obstáculos que a implementação de tal estratégia de atendimento pode trazer, uma vez que a LIBRAS trata-se de um idioma e, como tal, requer profissionais habilitados capazes de atuar como intérpretes e tradutores nas mais variadas situações.

Desde 2005, a partir do decreto nº 5.526, que a LIBRAS tornou-se disciplina obrigatória nos cursos de licenciaturas. Em 2006, instituiu-se o primeiro curso de Licenciatura em LIBRAS no Brasil, ministrado pela Universidade de Santa Catarina. Desde então, este curso passou a ser oferecido por diversas instituições de Ensino Superior. Além disso, também existem diversos cursos seja de extensão ou de pós-graduação Lato Sensu, com o intuito de aperfeiçoar os profissionais que optam por atuar nessa área, contudo, a demanda por esse tipo de mão de obra ainda é maior que oferta, tornando este um dos maiores óbices para a oferta do atendimento em LIBRAS em todo o serviço público.

Filho, et. al. (2021) em recente pesquisa, realizaram um estudo de caso que buscou compreender como alguns funcionários públicos se sentem acerca da prestação de um atendimento totalmente em LIBRAS. Apesar do estudo ter sido realizado com um grupo bem limitado, é possível compreender os anseios que, com certeza, perpassam pela mente de todos aqueles que atuam no serviço público em geral. “Questionados sobre o atendimento os funcionários mencionaram os obstáculos no serviço, tais como: repetição demasiada, necessidade de utilizar uma entrevista escrita ou presença de um acompanhante para auxiliar o processo” (FILHO, et. al., 2021, p.4).

Ainda sobre esse estudo, foi unânime o posicionamento dos entrevistados ao afirmarem que há uma grande necessidade de treinamento não só sobre a utilização da LIBRAS, mas acerca de uma maior compreensão sobre as reais necessidade da comunidade surda (FILHO, et. al. 2021).

O Estado de São Paulo tem despontado com a uma abrangência maior do atendimento em LIBRAS na prestação de diversos serviços públicos, ao criar a Central de Atendimento em LIBRAS.

A Central de Intermediação em Libras (CIL) realiza a mediação na comunicação entre pessoas com deficiência auditiva e surdos no atendimento em qualquer serviço público instalado na cidade de São Paulo.

O serviço é coordenado pela Secretaria Municipal da Pessoa com Deficiência de São Paulo (SMPED), da Prefeitura de São Paulo, e destinado às pessoas com deficiência auditiva e surdos usuários de serviços públicos da cidade de São Paulo (GOVERNO DE SÃO PAULO)

Outras iniciativas similares a esta são encontradas em localidades distintas do país, mas não com uma abrangência de serviços tão grande. Algumas focam em determinados serviços, tais como assistência social, ou atendimento em saúde.

O modelo de SP torna-se interessante uma vez que permite o atendimento em diversas localidades e serviços, por meio do acesso online a um intérprete de LIBRAS de plantão, algo que soluciona o grande entrave do Estado em encontrar tantos profissionais qualificados nessa área.

Contudo, esta ainda é uma ação isolada, devendo ser esse atendimento pensando planejado para ser oferecido em todo e qualquer serviço público prestado no país. Pensando nisso, foi elaborado o projeto de Lei 5995/2019, que torna obrigatório o atendimento em LIBRAS por concessionárias de serviço público, bem como instituições financeiras em âmbito nacional, por meio de atendimento digital, assim como é realizado em SP e alguns estados brasileiros. Tal projeto foi aprovado pela Comissão de Direitos Humanos em 2019 ((SENADO FEDERAL, 2019), mas até hoje segue em tramitação no congresso, revelando certo descaso do Estado com assunto de grande relevância e impacto positivo na sociedade

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo da pesquisa foi alcançado, evidenciando que, de fato, o atendimento em LIBRAS oferece uma possibilidade de acesso à cidadania para aqueles que possuem problemas auditivos ou quaisquer distúrbios de linguagem que impossibilite a utilização adequada de uma língua oral.

Constatou-se, também, que língua de sinais se trata de mecanismo linguístico de comunicação tal qual qualquer outro idioma, obedecendo padrões linguísticos e gramática distinta, que possibilita classificá-la oficialmente como uma língua.

A análise acerca da história da linguagem de sinais possibilitou reconhecer que esta é uma ferramenta que há muito já vinha sendo utilizada pelo homem e, com o passar do tempo, só foi sendo cada vez mais aprimorada. Este estudo

histórico também revelou o preconceito que por muitos anos permeou a educação destinada a pessoas surdas, sendo tal situação revertida com efetividade somente a partir do século XX.

No que tange o serviço público, conhecer seus principais aspectos de funcionamento tornou compreensivo como, por vezes, torna-se complicada a inserção de ferramentas otimizadoras de atendimento, evidenciando que não basta ter uma legislação em vigor para que ideias saiam do papel, mas sim uma mobilização por parte de toda a máquina pública, a fim de que algumas políticas sejam implementadas e obtenham êxito.

REFERÊNCIAS

ARAUJO, D. M. S.; SILVA, M. C.; SOUSA, W. P. A. **A influência da LIBRAS no processo educacional de estudantes surdos em escola regular**. Portal dos Surdos, 2015. Disponível em: <http://files.portaldossurdos.webnode.pt/200002513-4d0d14e084/a%20influncia%20da%20libras%20no%20processo%20educacional%20de%20estudantes%20surdos%20em%20escola%20regular.pdf>. Acesso em 06 de out. de 2021.

ASSUNÇÃO, P. A. M. de; LIMA, K. do S. C. Acessibilidade e inclusão de pessoas com deficiência: uma análise do plano viver sem limite no eixo do acesso à educação. In: **VII congresso Brasileiro de Educação Especial**. São Carlos: 2016. BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília, 1988. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/Constituicao/Constitui%C3%A7ao.htm>. Acessado em 25 de set. 2021.

BRASIL. Decreto nº 7.612, de 17 de novembro de 2011. **Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite**. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Secretaria Especial dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm>. Acesso em 23 de set. 2021.

_____. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências**. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Casa Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm>. Acesso em 05 de out. 2021.

_____. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. **Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Casa Civil. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm>. Acesso em 1 de out. 2021.

_____. Lei nº 7.783, de 28 de junho de 1989. **Dispõe sobre o exercício do direito de greve, define as atividades essenciais, regula o atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade, e dá outras providências**. Disponível em http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l7783.HTM. Acesso em 25 de out. 2021.

_____. Lei nº 9.394, de 20 de dezembro de 1996. **Estabelece as diretrizes e bases da educação nacional**. Diário Oficial da União. Brasília, DF: Casa Civil. Disponível em: <http://www.anpad.org.br/diversos/apa/apa_citacoes_referencias.pdf>. Acesso em 28 de set. 2021.

_____. Projeto de lei nº 5995/2019. Altera a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Estatuto da Pessoa com Deficiência), para assegurar o atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras) em repartições públicas, empresas concessionárias de serviços públicos e instituições financeiras. Câmara dos Deputados. Brasília, DF. Disponível em: <<https://www.camara.leg.br/propostas-legislativas/2229541>>. Acesso em 25 de set. 2021.

CHIAVENATO, Idalberto. **Comportamento Organizacional – A Dinâmica do Sucesso das Organizações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Elsevier, 2010.

CORDEIRO, Wagner Marques. Burocracia Na Construção Da Administração Pública Do Século XXI: Uma Reflexão Teórica. **Anais. IV Encontro Brasileiro de Administração Pública**. Paraíba, 2017. Disponível em: <<http://www.ufpb.br/ebap/contents/documentos/0851-867-burocracia-na-construcao-da.pdf>>. Acesso em 10 de out. 2021.

DIZEU, L.C.T.B, Caporali. S.A. A Língua De Sinais Constituindo O Surdo Como Sujeito. **Revista Educação Social n.91**, São Paulo, Campinas: Unicamp. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/es/v26n91/a14v2691.pdf>>. Acesso em 29 de set. de 2021.

FILHO, Clever Flores de Oliveira, et al. Libras: Apoio Aos Funcionários Públicos No Atendimento E Inclusão De Deficientes Auditivos. **In: Anais do Congresso Nacional Universidade**, EAD e Software Livre. 2021. Disponível em: <<https://nasnuv.com/ojs2/index.php/UEADSL/article/view/707/114>>. Acesso em 25 de set. 2021.

FONSECA, Aberico dos Santos. **Material didático da disciplina Bases Constitucionais da Administração Pública** – Faculdade Paraibana - Curso de Direito. João Pessoa, PB: [s.n], 2014. Disponível em: http://www.fap-pb.edu.br/aluno/arquivos/material_didatico/direito/administrativo/servicos_publicos_ii_publicos.pdf. Acesso em 1 de out. 2021.

FONSECA, J. J. S. **Metodologia da pesquisa científica**. Fortaleza: UEC, 2002.

GESSER, Audrei. **Libras? que língua é essa?: crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda**. São Paulo: Parábola, 2009.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007

GOMES, R. K;; LAPOLLI, E. M. O intraempreendedorismo no serviço público: modismo ou oportunidade de melhoria? In: **CIKI - Iv Congresso Internacional De Conhecimento E Inovação**, Loja, Equador. *Anais*, Loja: Ciki, 2014. p.894-918.

GOVERNO DE SÃO PAULO. Central de Intermediação em Libras garante acessibilidade em serviços públicos. **Portal de transparência**, 2021. Disponível em:< <http://www.capital.sp.gov.br/noticia/central-de-intermediacao-em-libras-garante-acessibilidade-acessibilidade-em-servicos-publicos>>. Acesso em 23 de set. 2021.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Pesquisa Nacional de Saúde**. 2019. Disponível em:< <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9160-pesquisa-nacional-de-saude.html?=&t=o-que-e>>. Acesso em 23 de set. 2021.

IPEA. **Atlas do Estado Brasileiro**. Online, 2018. Disponível em <http://www.ipea.gov.br/atlasestado/filtros-series/11/funcionalismo-dados-gerais>. Acesso em 1 de out. 2021.

LIMA, P. A. **Educação Inclusiva e Igualdade Social**. São Paulo: Avercamp, 2006. MATIAS-PEREIRA, José. Manual de gestão pública contemporânea. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2012.

MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO. Secretaria de Educação Especial. Diretrizes Nacionais para a Educação Especial na Educação Básica. Brasília: 2001. Disponível em: < <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/diretrizes.pdf>>. Acessado em 1 de out. de 2021.

MONTEIRO, M. S. História dos movimentos dos surdos e o reconhecimento da Libras no Brasil. **ETD - Educação Temática Digital**, Campinas, SP, v. 7, n. 2, p. 292–305, 2008. DOI: 10.20396/etd.v7i2.810. Disponível em: <https://periodicos.sbu.unicamp.br/ojs/index.php/etd/article/view/810>. Acesso em: 1 out. 2021.

PAULA, A. R. **Convenção dos direitos das Pessoas com Deficiência**. Brasília/DF, 2008. Disponível em: < <https://www.governodigital.gov.br/documentos-e-arquivos/A%20Convencao%20sobre%20os%20Direitos%20das%20Pessoas%20com%20Deficiencia%20Comentada.pdf> > Acessado em 20 de set. 2021.

SANTOS, K. S. A. Política nacional de educação especial e a ‘perspectiva inclusiva’: novos ‘referenciais’ cognitivos e normativos. **Seminário de pesquisa em educação da região sul - IX ANPED SUL 2012**. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, RS, Porto Alegre. Disponível em: < <http://www.ucs.br/etc/conferencias/index.php/anpedsul/9anpedsul/paper/viewFile/801/646> >. Acesso em 1 de out. 2021.

SANTOS, Rosemary Meneses dos. O Surgimento Da Libras E Sua Importância Na Comunicação E Educação Dos Surdos. **IV Congresso Nacional de Educação – CONEDU**. Paraíba, 2017. Disponível e: < https://editorarealize.com.br/revistas/conedu/trabalhos/TRABALHO_EV073_MD1_SA10_ID2368_16102017221540.pdf >. Acessado em 1 de out. de 2021.

SENADO FEDERAL. Serviço público precisa ter intérprete em Libras, determina projeto aprovado na CDH. **Agência Senado**. 2019. Disponível em: < <https://www12.senado.leg.br/noticias/materias/2019/09/26/servico-publico-precisa-ter-interprete-em-libras-diz-projeto-aprovado-na-cdh> >. Acesso em 25 de set. 2021.

STROBEL, Karin. **História da educação de surdos**. Florianópolis: UFSC, 2009.