

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO DE JANEIRO - UFRJ
CENTRO DE CIÊNCIAS JURÍDICAS E ECONÔMICAS - CCJE
FACULDADE NACIONAL DE DIREITO - FND

MARCELO CELESTINO SILVA

LEIS DE ACESSIBILIDADE E O SURDO: UM ESTUDO SOBRE LEGISLAÇÕES
VIGENTES FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS E O DIREITO DO SURDO AO
EFETIVO E AMPLO ATENDIMENTO

RIO DE JANEIRO

2023

MARCELO CELESTINO SILVA

LEIS DE ACESSIBILIDADE E O SURDO: UM ESTUDO SOBRE LEGISLAÇÕES
VIGENTES FRENTE ÀS NOVAS TECNOLOGIAS E O DIREITO DO SURDO AO
EFETIVO E AMPLO ATENDIMENTO

Monografia de final de curso, elaborada no âmbito da graduação em Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro, como pré-requisito para obtenção do grau de bacharel em Direito.

Orientadora: Prof^a. Daniela Silva Fontoura de Barcellos.

RIO DE JANEIRO

2023

CIP - Catalogação na Publicação

S5861 Silva, Marcelo Celestino
Leis de Acessibilidade e o Surdo: um estudo sobre legislações vigentes frente às novas tecnologias e o direito do surdo ao efetivo e amplo atendimento. / Marcelo Celestino Silva. -- Rio de Janeiro, 2023.
48 f.

Orientadora: Daniela Silva Fontoura de Barcellos.
Trabalho de conclusão de curso (graduação) - Universidade Federal do Rio de Janeiro, Faculdade Nacional de Direito, Bacharel em Direito, 2023.

1. Legislação. 2. Surdo. 3. Libras. 4. Acessibilidade. 5. Tecnologia. I. Barcellos, Daniela Silva Fontoura de, orient. II. Título.

Elaborado pelo Sistema de Geração Automática da UFRJ com os dados fornecidos pelo(a) autor(a), sob a responsabilidade de Miguel Romeu Amorim Neto - CRB-7/6283.

**TERMO DE ACEITE DE ORIENTAÇÃO DE PROJETO DE PESQUISA E
MONOGRAFIA**

Eu, Daniela Silva Fontoura de Barcellos, matrícula SIAPE 2270997, professora do curso de Graduação em Direito da Faculdade Nacional de Direito (FND) da Universidade Federal do Rio de Janeiro (UFRJ), confirmo o meu aceite em orientar o aluno Marcelo Celestino Silva no desenvolvimento do seu projeto de pesquisa e da monografia, requisitos necessários para aprovação nas disciplinas de Monografia Jurídica.

Rio de Janeiro, 18 de fevereiro de 2022.

Professora Orientadora

RESUMO

O presente trabalho tem como objetivo analisar as leis de acessibilidade e as novas tecnologias em relação ao direito das pessoas surdas ao acesso aos serviços e informações. Especificamente, será realizado um estudo sobre as legislações vigentes frente às novas tecnologias e o direito das pessoas surdas ao efetivo e amplo atendimento.

Neste sentido, serão abordados aspectos como a Lei Brasileira de Inclusão (LBI), a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, a Lei de Libras (Língua Brasileira de Sinais), bem como recursos tecnológicos disponíveis para a acessibilidade das pessoas surdas. O estudo também buscará entender como essas leis e tecnologias estão afetando o acesso das pessoas surdas a serviços e informações, bem como identificar possíveis limitações e sugestões para futuras pesquisas.

Ao final deste trabalho, espera-se ter uma compreensão mais profunda sobre as leis de acessibilidade e as novas tecnologias em relação ao direito das pessoas surdas, e como isso pode ser melhorado para garantir o acesso amplo e efetivo para todos.

Palavras-chave: Legislação. Surdo. Libras. Tecnologia Assistiva. Acessibilidade.

ABSTRACT

This study aims to analyze accessibility laws and new technologies regarding the rights of deaf individuals to access services and information. Specifically, it will examine current legislation in relation to new technologies and the rights of deaf individuals to effective and comprehensive services.

In this regard, aspects such as the Brazilian Inclusion Law (LBI), the International Convention on the Rights of Persons with Disabilities, the Brazilian Sign Language (Libras) Law, as well as technological resources available for the accessibility of deaf individuals will be addressed. The study also seeks to understand how these laws and technologies are impacting the access of deaf individuals to services and information, while identifying possible limitations and suggestions for future research.

By the end of this study, it is expected to gain a deeper understanding of accessibility laws and new technologies concerning the rights of deaf individuals, and how they can be improved to ensure broad and effective access for all.

Keywords: Legislation. Deaf. Libras. Assistive Technology. Accessibility.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	7
1 LEIS E CONCEITOS SOBRE O SURDO	11
2 O SURDO E A QUESTÃO DE ACESSIBILIDADE	15
2.1 Legislação e Jurisprudência Sobre Acessibilidade	17
2.2 Convenção Sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência	18
2.3 Constituição Federal de 1988	18
2.4 Lei de Libras	19
2.5 Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência	20
2.6 Decreto que Regulamentou Normas de Acessibilidade	20
2.7 Jurisprudência do STF	21
2.8 Resolução do TSE Sobre Propaganda Eleitoral	22
2.9 Jurisprudência do TST	22
2.10 Jurisprudência do STJ	22
2.11 Tribunais Regionais Federais e Estaduais	23
3 O CONCEITO DE AMPLO ATENDIMENTO	24
4 SETORES ALVOS E A GARANTIA DO DIREITO	29
4.1 Setor de Transportes	30
4.2 Setor de Telecomunicações	32
4.3 Setor Financeiro	34
4.4 Serviços Públicos	34
5 ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS	38
6 CONCLUSÕES	44
7 REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	48

INTRODUÇÃO

No Brasil, ao longo do tempo, sempre teve leis que de uma forma ou outra asseguravam aos surdos, o direito à educação, saúde e emprego. A Lei n. 939, promulgada em 26 de setembro de 1856 é considerada um marco na questão da promoção da educação de surdos no Brasil. Esta lei concedeu subvenção anual e pensões aos alunos surdos pobres. Na mesma data supracitada também foi fundado o Instituto de Surdos-Mudos¹, criado com a finalidade de oferecer educação intelectual, moral e religiosa aos surdos de ambos os sexos.

É no contexto da criação deste Instituto de Surdos-Mudos que começa a difusão da comunicação dos surdos no Brasil, através do uso da Língua de Sinais Brasileira – LIBRAS. A LIBRAS foi reconhecida como meio de comunicação e expressão dos surdos no Brasil somente mais de um século depois, através da Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Essa lei, por sinal muito bem vinda e oportuna, determina em seus artigos 2º e 3º a institucionalização, difusão da Língua de Sinais Brasileira e a garantia do tratamento adequado aos surdos, *in verbis*:

Art. 2º Deve ser garantido, por parte do poder público em geral e empresas concessionárias de serviços públicos, formas institucionalizadas de apoiar o uso e difusão da Língua Brasileira de Sinais - Libras como meio de comunicação objetiva e de utilização corrente das comunidades surdas do Brasil.

Art. 3º As instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva, de acordo com as normas legais em vigor.

O Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 não deixou por menos. Reforçou a garantia do efetivo e amplo atendimento em Libras; e, ainda, determinou o requisito mínimo de 5% (cinco) por cento de servidores, funcionários ou empregados com capacitação em Libras, conforme art. 26 e seus parágrafos, seguinte:

Art. 26. O Poder Público, as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta, deverão garantir às pessoas surdas ou com deficiência auditiva o seu efetivo e amplo atendimento, por meio do uso e da difusão da Libras e da tradução e da interpretação de Libras - Língua Portuguesa. (Redação dada pelo Decreto nº 9.656, de 2018)

§ 1º Para garantir a difusão da Libras, as instituições de que trata o caput deverão dispor de, no mínimo, cinco por cento de servidores, funcionários ou empregados com capacitação básica em Libras. (Redação dada pelo Decreto nº 9.656, de 2018)

¹ Um resumo da história do Instituto de Surdos-Mudos está disponível no Arquivo Nacional, através da rede de internet. Endereço: <http://mapa.an.gov.br/index.php/menu-de-categorias-2/365-instituto-dos-surdos-mudos>.

A supracitada lei e respectivo regulamento foram um grande avanço na questão do reconhecimento dos direitos dos surdos se comunicarem em sua língua nativa. Aliás, como preconiza a Carta Magna, em seu art. 5º “*todos são iguais perante a lei*”, e não há motivo pelo qual o surdo deva ser tratado de forma desigual simplesmente porque lhe falta a audição. Por ora, o que falta em um sentido, naturalmente é desenvolvido em outro sentido. Assim como o cego, que tem restringido o sentido da visão e desenvolve uma audição que lhe permita “enxergar” o mundo ao redor, igualmente o surdo, destituído do sentido da audição, desenvolve a visão para “ouvir” o ambiente em que o rodeia. Portanto, para a pessoa deficiente cega, seus ouvidos também são seus “olhos”; e, para o surdo, sua visão também são seus “ouvidos”.

Continuando, o cego fala de forma oral, porque sua audição lhe permite ouvir os sons e entonações das vozes. E o surdo? Ele fala? Fala, sim! Claro! Ele fala com as mãos, se expressando – a depender do seu grau de conhecimento - em mímicas, gestos ou em língua de sinais. Ou seja, diferentemente do cego, o surdo se comunica usando a língua de sinais. Daí a importância de o surdo ter um atendimento amplo, efetivo e adequado usando também a língua de sinais, conforme preceitua a lei e decreto vigentes.

Na questão de atendimento ao surdo, apesar da bem-vinda legislação em seu benefício, ainda há um longo caminho a ser percorrido. Isto, porque o surdo, na maioria das vezes, malgrado exista uma lei determinado atendimento adequado em sua língua nativa, ainda em falta de acessibilidade.

A Lei Geral das Telecomunicações², em seu artigo 80, determina a universalização das instalações de comunicações, de uso coletivo ou individual, ao atendimento de deficientes físicos, incluídos aí a pessoa com deficiência auditiva, transcrito:

“Art. 80. As obrigações de universalização serão objeto de metas periódicas, conforme plano específico elaborado pela Agência e aprovado pelo Poder Executivo, que deverá referir-se, entre outros aspectos, à disponibilidade de instalações de uso coletivo ou individual, ao atendimento de deficientes físicos, de instituições de caráter público ou social, bem como de áreas rurais ou de urbanização precária e de regiões remotas.”

A Agência citada no texto supra refere-se à Agência Nacional de Telecomunicações – ANATEL. Essa agência foi concebida para fiscalizar e regular na área de telecomunicações no Brasil. É relevante considerar que a Lei de Libras foi sancionado em 2002, quando ainda estava em uso os telefones TDD (Telecommunications Device for the Deaf, em inglês). Esse telefone era instalado em locais públicos de grande movimento de pessoas, tais como terminais

² Disponível em https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19472.htm.

rodoviários, aeroportos e escolas, entre outras. Por ser um dispositivo importado de alto custo, em geral, era adquirido e disponibilizado ao público pelas operadoras de telecomunicações, por força de lei. Apenas dez anos depois da existência da Lei de Libras e seu decreto que o regulamenta, que a Anatel resolveu baixar a Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016 que, entre outras, determina a oferta de planos voltados para pessoas com deficiência auditiva e atendimento acessível, conforme artigo 9º, abaixo:

“Art. 9º As prestadoras de serviços de telecomunicações que não se enquadrem como Prestadora de Pequeno Porte devem divulgar as funcionalidades, facilidades ou tecnologias assistivas, voltadas para os diferentes tipos de deficiência, constantes dos terminais de telecomunicações que constem de suas ofertas comerciais.

§ 1º Para efeito do disposto no caput, serão considerados como facilidades, funcionalidades ou tecnologias assistivas, dentre outros:

I - recursos de acessibilidade voltados para pessoas com deficiência auditiva: opções de mensagens, alertas visuais ou vibratórios, controle de volume ajustável, indicadores visuais ou táteis para o teclado, serviço de mensagens multimídia, monoáudio, videochamada, videoconferência e legendas;”

Interessante citar que essa mesma Resolução nº 667 da Anatel, seu artigo 14 determina que as prestadoras de serviços móvel disponibilizem acesso a uma espécie de Central de Intermediação de Comunicação (CIC), acompanhando as evoluções tecnológicas ofertadas pelo mercado:

“Art. 14. As prestadoras do Serviço Móvel Pessoal e do Serviço Telefônico Fixo Comutado devem disponibilizar o acesso à Central de Intermediação de Comunicação (CIC) para as pessoas com deficiência auditiva, em tempo integral.

§ 1º A CIC deve permitir a intermediação por vídeo e por mensagens, acompanhando as **evoluções tecnológicas** ofertadas no mercado;” (grifo meu)

Apesar do termo destacado “evolução tecnológicas” remeter ao meio de comunicação vigente usado pelos surdos na atualidade, na prática não é o que acontece. Decerto, o surdo muitas vezes vai se deparar com uma placa na rodovia, na porta de uma instituição financeira ou até mesmo no site de uma concessionária de serviço público; inclusive, no setor privado, com os seguintes dizeres: “Deficientes auditivos e da fala, disque 0800 XXXXXXXX”. Ao ligar para esse número, é preciso ter um dispositivo TDD.

Atualmente, este dispositivo de comunicação está em desuso pelos surdos, e são diversos os motivos, entre o quais: o preço proibitivo e o fato de não ser portátil como um celular hoje em dia. Aliás, o celular, nos tempos atuais, permite que o surdo faça mais que uma chama. Permite mandar mensagens de texto e fazer videochamada, podendo conversar com

outro surdo ou intérprete em Libras, coisa que o TDD é incapaz de fazer, pois, foi concebido apenas para trabalhar com texto, ainda mais com intermediário na operadora, o que descaracteriza e desfigura a questão de privacidade.

CAPÍTULO 1: LEIS E CONCEITOS SOBRE O SURDO

No Brasil, mais de 10 milhões de pessoas tem deficiência auditiva, segundo censo do IGBE realizado em 2010; atualizado com outro estudo feito pelo Instituto Locomotiva em conjunto com a Semana de Acessibilidade Surda, no ano de 2019³. Desse quantitativo, mais de 2 milhões tem deficiência auditiva severa. É uma parcela bastante significativa da população brasileira; e, a falta de acolhimento e inclusão tendem a criar mais dificuldades e menos oportunidades básicas para o povo surdo, tais como educação, saúde, moradia, lazer, entre outros. Aliás, está escrito na Carta Magna de 1988, no art. 5º que *“todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza...”*; e, ainda, preceitua no art. 23 que *“é competência comum da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios: ... II - cuidar da saúde e assistência pública, da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência...”*.

De fato, após a redemocratização do Brasil em 1988, a Lei 10.098 de 2000 é considerada a primeira lei de acessibilidade de que se tem notícia. Esta lei estabelece normas gerais de acessibilidade para promoção das pessoas com deficiências, tanto no setor público como no setor privado. É desta lei que se extrai a determinação da construção ou adaptação de prédios públicos ou privados, para que tenha acessibilidade para as pessoas com deficiência; seja no acesso físico, como a construção de rampas de acesso para a pessoa caldeirante, como a obrigação de ter certas informações em Braille para a pessoa com deficiência visual.

Especificamente no art. 2º, inciso I, da referida Lei, dispõe o seguinte:

*“para os fins desta Lei são estabelecidas as seguintes definições: I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, **informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias**, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;”* (grifo meu)

³ Disponível no endereço <https://ilocomotiva.com.br/clipping/agencia-brasil-pais-tem-107-milhoes-de-pessoas-com-deficiencia-auditiva-diz-estudo/>.

Denota-se, portanto, o dever de promover acessibilidade para a pessoa com deficiência auditiva na questão de informação e comunicação, tão importante para o surdo que, por causa de sua barreira auditiva, recebe ou tem informações de forma restrita, esparsas e limitadas.

Antes de nos aprofundarmos mais ainda nas questões legais e tecnológicas, temos que conhecer a cultura surda, para entendermos o uso das tecnologias pelo surdos, no contexto. Então, nos vem em mente as questões: o que é ser surdo? Povo surdo? Comunidade surda? Cultura surda?

Muitas pessoas que não estão familiarizadas com o termo “surdo” usam os termos “deficiente auditivo”, “surdo-mudo”, “pessoa com necessidades especiais” (ou PNE), “pessoa portadora de deficiência” (ou PPD), e outros termos congêneres. Oficialmente, chama-se “pessoa com deficiência” (Lei 13.146, que é o Estatuto da Pessoa com Deficiência), e acrescenta-se o tipo de deficiência que a pessoa tem. No caso dos surdos, chama-se “Pessoa com Deficiência Auditiva”, ou “PcD Auditivo”. A terminologia “pessoa com deficiência” advém da Declaração de Salamanca em 1994, onde educadores de diversos países se reuniram para debater a respeito de princípios, práticas e políticas sobre equalização de oportunidades para pessoas com deficiência; sob a chancela da Organização das Nações Unidas – ONU.

No entanto, o surdo não é deficiente no exato sentido da palavra. Assim como as demais pessoas com deficiência, o surdo é “diferente”. É um sujeito que vê e escuta com os olhos ao mesmo tempo. E ser surdo tem a ver com assumir uma identidade; de aceitar que é surdo; de viver a vida assim, sem neuras de querer intervenções cirúrgicas para se parecer com as demais pessoas que não tem restrições auditivas. O surdo é “diferente” apenas na questão de não ouvir, porém, nas demais ele é igual a uma pessoa que não tem deficiência: o surdo tem sonhos, lutas, alegrias, tristezas, erros e acertos; desejo por crescer e ser alguém na vida, deixando um legado para sua posteridade, sua família. Por fim, ser surdo é se sentir livre, de aceitar a si mesmo e não ter vergonha de assumir sua própria identidade, sua cultura e sua língua, que é a Língua Brasileira de Sinais. Continuemos.

O termo “povo surdo⁴” representa um grupo de sujeitos surdos que tem costumes, história, tradições em comuns e pertencentes às mesmas peculiaridades, ou seja, constrói sua concepção de mundo através da visão; transcendendo questões geográficas e linguísticas. Assim, temos povos surdos espalhados por vários países, cada um com suas culturas e

⁴ O conceito de "povo surdo" refere-se à ideia de que as pessoas surdas compartilham identidade cultural e linguística comum. Strobel (2008, p. 8) conceitua como povo surdo “[...] o conjunto de sujeitos surdos que não habitam no mesmo local, mas que estão ligados por uma origem, tais como a cultura surda, costumes e interesses semelhantes, histórias e tradições comuns e qualquer outro laço”.

peculiares. Já o termo “comunidade surda⁵” é composto de sujeitos, além dos surdos, que compartilham os mesmos interesses em comum com o tema da surdez. Desta forma, a comunidade surda integra o surdo, o intérprete de libras, os professores, os amigos, as famílias dos surdos. Já, a “cultura surda⁶” engloba os costumes, as crenças, tradições, artes, valores e particularidades vivenciados e arraigados ao longo do tempo pelos surdos. E, é aqui que entra o contexto do surdo com as tecnologias e a comunicação.

Não muito tempo atrás, antes da popularização das tecnologias atuais dos meios de comunicação, os surdos criaram o que se chama de “pontos de encontros”. Pontos de encontro são espaços abertos, públicos ou privados, onde os surdos marcavam de se encontrarem para conversar, encontrar amigos, colegas da escola. Pode ser num shopping, numa escola para surdos, numa associação de surdos, até mesmo numa simples praça ou ponto de ônibus de uma grande cidade. Numa época em que o telefone se restringia às pessoas que não tinham deficiência auditiva, marcar pontos de encontros foi uma alternativa criada pelos surdos. Esses pontos de encontros ainda existem em algumas grandes cidades brasileiras, por força do hábito. Nelas se reúnem não só os surdos, mas a comunidades surda como um todo. Todavia, com o advento da tecnologia, e atualmente com o serviço de chamada de vídeo disponibilizado pelas operadoras de telecomunicações, boa parte desses pontos de encontro se transferiram para o meio online, através de chamada de videochamada.

Explenados alguns conceitos sobre os surdos, voltemos para as questões legais e tecnológicas. Embora a tecnologia tenha contribuído para um grande salto da qualidade de vida do surdo em relação aos meios de comunicações, ainda existem barreiras comunicacionais enfrentadas pelos surdos. E dentre estas barreiras, está o atendimento ao surdo. Malgrado as tecnologias tenham disponibilizados mais opções de atendimento ao surdo, nas concessionárias de serviços públicos, órgãos públicos e setor privado ainda é possível encontrar atendimento a nível precário, insatisfatório ou inadequados, desrespeitando legislação vigente que determina que o surdo deve ter direito à igualdade de oportunidades, conforme art. 4º, parágrafo 1º do Estatuto da Pessoa com Deficiência, transcrito:

“toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.

⁵ Comunidade surda não é composta somente de surdos, já que tem sujeitos ouvintes envolvidos, que podem ser famílias, intérpretes, professores, amigos e outros que participam e compartilham os mesmos interesses em comuns em um determinado lugar. Isto ocorre, na maioria das vezes, em associações e federações de surdos, igrejas e outros (STROBEL, 2008, p. 42).

⁶ A cultura surda nasceu da comunidade surda.

§ 1º Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de **adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.**” (grifo meu)

No contexto atual, apesar dos avanços normativos e jurídicos em prol dos direitos dos surdos, ainda há uma lacuna no que diz respeito ao efetivo acesso aos serviços públicos e privados. Muitas vezes, a comunicação com as concessionárias de serviços públicos é difícil ou inexistente, o que implica em uma violação do direito à acessibilidade e ao atendimento adequado.

A falta de adaptações razoáveis para o atendimento aos surdos é uma realidade presente em diversas empresas públicas e privadas, inclusive as de grande porte. O que se percebe é uma abordagem que visa apenas atender às exigências legais, sem considerar as especificidades e necessidades dos surdos. Isso gera uma sensação de exclusão e desigualdade, pois impede que essas pessoas exerçam seus direitos plenamente e participem da sociedade em igualdade de condições.

Nesse sentido, é fundamental compreender as razões por trás da falta de adaptação e de acesso aos serviços e identificar formas de solucionar esse problema. É necessário que as empresas se comprometam a promover a inclusão e a acessibilidade, adotando práticas que permitam um atendimento amplo e adequado para as pessoas surdas. Assim, é preciso investigar as políticas e práticas existentes, para identificar as barreiras e obstáculos que impedem o efetivo acesso aos serviços pelos surdos.

CAPÍTULO 2: O SURDO E A QUESTÃO DA ACESSIBILIDADE

Imagine uma pessoa com deficiência auditiva dirigindo um veículo automotivo, numa grande rodovia federal brasileira. De férias, a passeio, ou simplesmente passando num determinado trecho da rodovia. De repente, o indivíduo se depara com a seguinte placa:



Fig. 1: placa situado no Km 31 da Via Lagos – RJ. Créditos: Google.

Esta placa é muito comum de ser encontrada em grandes rodovias, principalmente nas estradas que são pedagiadas. Caso a pessoa tenha como destino o Rio de Janeiro, ainda vai encontrar outra placa afixada na maior e bem conhecida ponte que liga as cidades de Niterói e Rio de Janeiro:



Fig. 2: placa situado na ponte Rio x Niterói. Créditos: Google Maps.

É inegável que na época em que estas placas foram afixadas, ainda que precárias, dado o alto do custo de um telefone TDD, este gesto por parte das concessionárias de rodovias foi muito bem-vindo. Mostra uma certa “inclusão”, embora remotamente a pessoa com deficiência auditiva faça uso de um TDD, vez que não é portátil. No passado, a afixação de placas com números de telefone TDD em rodovias pode ter sido um avanço significativo na busca por inclusão, porém, hoje em dia, essa tecnologia está obsoleta e em desuso.

Atualmente, as pessoas surdas contam com tecnologias mais modernas e acessíveis, como os smartphones, que possibilitam a comunicação em tempo real através de aplicativos de mensagens e vídeo. A persistência no uso de tecnologias ultrapassadas, como o TDD, mostra a falta de interesse dessas empresas em investir em soluções adequadas e inclusivas para o atendimento às pessoas surdas.

Além disso, é importante destacar que essa falta de adaptação às novas tecnologias pode causar grandes dificuldades para as pessoas surdas em situações de emergência, como acidentes de trânsito ou problemas com o veículo. É essencial que as empresas e órgãos públicos compreendam a importância da inclusão e adequação às tecnologias atuais para garantir o pleno exercício dos direitos das pessoas surdas e uma comunicação efetiva e segura em todas as situações.

Os tempos atuais são outros e o TDD, como se observa no cotidiano, está em claro desuso. Caso uma pessoa com deficiência auditiva tenha algum problema com seu veículo automotivo, ou precisar de uma emergência; e necessitar de ligar para esses números, que aparecem nas placas contidas nas figuras vistas anteriormente, a pessoa terá muita dificuldade para efetivar a ligação, ou contato, ou comunicação.

Porém, não é só isso. Além da questão de barreiras encontradas pelas pessoas com deficiência auditiva, na questão de atendimento em situações como no exemplo acima, há diversas outros obstáculos enfrentados pelos surdos. *Verbi gratia*, também há empecilhos na internet. Ou seja, tanto presencialmente, quanto na internet, essas obstruções comunicacionais são um desafio a serem transpostos e, para tanto, é imperioso que haja ação do Estado para que se garanta os direitos fundamentais das pessoas com deficiência.

O tema da inclusão das pessoas com deficiência auditiva engloba diversas questões que vão além do atendimento presencial em situações de emergência. É um fato que, na era digital em que vivemos, a internet se tornou uma importante ferramenta para a comunicação e o acesso a informações, mas também pode representar uma barreira para os surdos.

Por exemplo, muitos sites de autarquias, órgãos públicos e concessionárias de serviços públicos; bem como os da iniciativa privada, não possuem acessibilidade para os surdos, o que dificulta o amplo atendimento dessas pessoas. A falta de acessibilidade em serviços online, como sites de operadoras de telefonia e serviços bancários, prejudicam a inclusão das pessoas com deficiência auditiva na sociedade.

Nesse contexto, é fundamental que o Estado promova ações efetivas para garantir a acessibilidade e os direitos fundamentais das pessoas com deficiência. É preciso que sejam criadas políticas públicas e medidas que garantam a acessibilidade tanto no ambiente presencial

quanto digital, de forma que as pessoas com deficiência auditiva tenham condições plenas de participar da vida em sociedade.

Ainda, a título de exemplo, embora seja uma imposição legal que as operadoras de telefonia disponibilizem planos alternativos de comunicação voltados para pessoas com deficiência auditiva, nenhuma delas oferecem esses planos de forma online. Caso a pessoa com deficiência auditiva queira contratar algum plano específico, tem que ir pessoalmente na loja.

Deveras, esses planos alternativos são poucos divulgados. E, muitas vezes, as tarifas praticadas estão não condiz com a capacidade financeira das pessoas com deficiência, o que leva a pessoa com deficiência auditiva a optar pelos planos que não são específicos.

É de extrema importância garantir que as pessoas com deficiência auditiva tenham acesso a planos de telefonia e internet que atendam suas necessidades específicas. No entanto, é preocupante que muitas vezes esses planos sejam pouco divulgados e possuam tarifas que não condizem com a realidade financeira dessas pessoas com deficiência auditiva.

Além disso, a exigência de comparecimento presencial para apresentação de documentos comprobatórios a fim de contratar esses planos alternativos ainda é uma realidade. Como dito acima, embora essa exigência possa ter sido justificada no passado para prevenir fraudes, com o avanço das tecnologias, é possível enviar comprovantes online, o que torna essa exigência desnecessária e uma barreira adicional para o acesso dessas pessoas com deficiência auditiva a serviços essenciais de comunicação.

2.1 Legislação e Jurisprudência Sobre Acessibilidade

A legislação e a jurisprudência têm um papel fundamental na garantia dos direitos das pessoas com deficiência auditiva, em especial no que se refere à acessibilidade. É por meio desses instrumentos que são estabelecidas as normas e os procedimentos necessários para a promoção da inclusão e da igualdade de oportunidades para essa parcela da população.

No Brasil, há diversas leis, decretos e normas técnicas que tratam do tema, tais como Constituição Federal; a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência; a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência entre outras.

Além disso, há uma vasta jurisprudência sobre o assunto, com decisões importantes que têm contribuído para a efetivação dos direitos das pessoas com deficiência auditiva.

Nesse sentido, é fundamental conhecer e compreender a legislação e a jurisprudência sobre a acessibilidade da pessoa com deficiência auditiva, a fim de promover a sua inclusão e garantir o pleno exercício de seus direitos.

2.2 Da Convenção Sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência⁷, aprovada pela Organização das Nações Unidas (ONU) em 2006, estabelece uma série de princípios e diretrizes para garantir a igualdade de oportunidades e a plena participação das pessoas com deficiência na sociedade.

Em relação à acessibilidade de pessoas com deficiência auditiva, a Convenção prevê em seu artigo 9º que os Estados Partes devem tomar medidas apropriadas para garantir às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao ambiente físico, ao transporte, à informação e às comunicações, incluindo os sistemas e tecnologias da informação e comunicação, como a Internet.

A Convenção estabelece a obrigatoriedade dos Estados Partes de fornecer serviços de linguagem e comunicação adequados e gratuitos para as pessoas com deficiência, incluindo a língua de sinais e a interpretação em tempo real. O objetivo é garantir que as pessoas com deficiência auditiva possam se comunicar de forma efetiva em todas as áreas da vida, como no trabalho, na educação, na saúde e na participação na vida política e social.

Em resumo, a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência reconhece o direito das pessoas com deficiência auditiva à acessibilidade e à comunicação, e estabelece a obrigação dos Estados Partes de tomar medidas para garantir a sua plena inclusão e participação na sociedade.

2.3 Da Constituição Federal de 1988

A Constituição Federal brasileira, em seu artigo 227, estabelece que é dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

Além disso, o artigo 203 determina que a assistência social será prestada a quem dela necessitar, independentemente de contribuição à seguridade social, e tem por objetivo a promoção do bem de todos, sem preconceito de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras

⁷ No Brasil, foi publicada através do Decreto 6.949, de 25 de agosto de 2009.

formas de discriminação. Já o artigo 205 estabelece que a educação é um direito de todos e dever do Estado e da família, sendo que o artigo 208 prevê a garantia de atendimento educacional especializado às pessoas com deficiência, preferencialmente na rede regular de ensino.

A Constituição Federal também institui, em seu artigo 227, parágrafo 3º, que a lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir o acesso adequado às pessoas com deficiência.

Ademais, a Constituição Federal também prevê, em seu artigo 244, que a lei determinará punição adequada para aquele que discriminar pessoa com deficiência, inclusive proibindo a sua exclusão de atividades escolares, culturais e esportivas.

2.4 Da Lei de Libras

A Lei nº 10.436/2002, também conhecida como Lei de Libras, baliza a Língua Brasileira de Sinais como meio legal de comunicação e expressão das pessoas surdas no Brasil. A lei reconhece a Libras como uma língua de modalidade gestual-visual, que possui gramática e estrutura próprias, e que deve ser ensinada como segunda língua para as pessoas ouvintes.

A lei também determina que os sistemas de ensino devem garantir a inclusão da Libras como disciplina curricular obrigatória nos cursos de formação de professores e fonoaudiólogos, além de oferecerem formação continuada em Libras para os demais profissionais da educação.

Outra obrigação estabelecida pela Lei de Libras é que os órgãos e entidades públicas, empresas concessionárias de serviços públicos e instituições financeiras devem garantir o atendimento em Libras para as pessoas surdas, por meio de profissionais capacitados em tradução e interpretação de Libras.

Além disso, a lei prevê a utilização e difusão da Libras em todos os eventos culturais, artísticos e esportivos realizados no país, bem como em concursos públicos e processos seletivos de empresas.

A Lei de Libras também estabelece que é dever do poder público assegurar a promoção da educação bilíngue, com a utilização da Libras como primeira língua e a língua portuguesa como segunda língua, para as pessoas surdas.

É importante destacar que a Lei nº 10.436/2002 foi complementada pela Lei nº 13.146/2015, que instituiu a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), e ampliou os direitos e garantias das pessoas com deficiência auditiva.

2.5 Da Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência

A Lei nº 13.146/2015, conhecida como Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), é uma legislação federal que estabelece direitos e garantias às pessoas com deficiência em diferentes áreas da vida, incluindo a área da acessibilidade e comunicação.

A lei estabelece, por exemplo, que é dever do Estado garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência auditiva em edificações, transportes, comunicação e outros serviços públicos; prevê a obrigatoriedade da oferta de serviços de interpretação de Libras (Língua Brasileira de Sinais) em órgãos públicos e empresas concessionárias de serviços públicos.

A lei também traz previsões para a área educacional, apontando que as escolas devem estar preparadas para oferecer recursos de acessibilidade para alunos com deficiência auditiva e que o ensino de Libras deve ser parte da formação de professores e profissionais da área da educação.

Ademais, a lei demarca punições para empresas e órgãos públicos que descumprirem as obrigações previstas, como multas e sanções administrativas, visando garantir a efetividade dos direitos estabelecidos pela legislação.

2.6 Do Decreto que Regulamentou Normas de Acessibilidade

O Decreto Nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999, é uma legislação brasileira que regulamenta a Lei nº 7.853, de 1989, e estabelece as normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida. O objetivo principal do decreto é assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência, promovendo a sua inclusão social e garantindo a igualdade de oportunidades.

O decreto aborda diversos aspectos relacionados à acessibilidade, como a eliminação de barreiras físicas, a adequação de mobiliários, equipamentos e espaços públicos, a garantia de acesso a serviços e informações, a oferta de transporte acessível, a promoção da educação inclusiva, a inserção no mercado de trabalho, entre outros.

Uma das principais diretrizes estabelecidas pelo decreto é a adoção do Desenho Universal, que consiste em projetar produtos, ambientes, programas e serviços de forma a serem utilizados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptações ou projetos específicos para cada tipo de deficiência. Isso visa garantir a autonomia e independência das pessoas com deficiência.

Além disso, o decreto prevê a criação de mecanismos de participação da sociedade civil na formulação e implementação das políticas de inclusão, bem como a instituição de instâncias governamentais responsáveis pela coordenação, monitoramento e avaliação das ações voltadas para as pessoas com deficiência.

Em resumo, o Decreto Nº 3.298/1999 estabelece diretrizes e critérios para promover a acessibilidade das pessoas com deficiência, visando garantir o pleno exercício de seus direitos e promover sua inclusão social. Essa legislação é fundamental para orientar ações governamentais e da sociedade em geral, buscando tornar o ambiente mais acessível e igualitário para todos.

2.7 Da Jurisprudência do STF

A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal (STF) sobre pessoas com deficiência destaca a importância do acesso à educação, saúde, trabalho, igualdade de oportunidades e inclusão social.

O STF entende que a Constituição Federal e a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência garantem direitos fundamentais às pessoas com deficiência, sendo que a inclusão social deve ser efetivada em todos os setores da sociedade.

Além disso, o STF reconhece a necessidade de medidas afirmativas, como a reserva de vagas em concursos públicos e em instituições de ensino, para garantir a igualdade de oportunidades.

A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal (STF) é fundamental para a efetivação dos direitos das pessoas com deficiência, uma vez que o STF é responsável por interpretar a Constituição Federal e garantir a sua aplicação em casos concretos.

O STF tem decidido em diversos casos que é necessário assegurar a igualdade de oportunidades, a inclusão social e a dignidade da pessoa humana. O Tribunal tem entendido que as pessoas com deficiência têm direito à educação, saúde, trabalho e lazer em condições de igualdade com as demais pessoas, devendo ser garantido o acesso aos serviços e aos bens disponíveis na sociedade.

O STF também tem entendido que é dever do Estado promover políticas públicas para a inclusão das pessoas com deficiência, como a oferta de transporte acessível, a adaptação de prédios públicos e a garantia do atendimento prioritário em serviços públicos⁸.

⁸ Algumas decisões importantes do STF: ADI 5357 - Ação Direta de Inconstitucionalidade que questionou a constitucionalidade do Estatuto da Pessoa com Deficiência (Lei Brasileira de Inclusão - LBI). O STF confirmou a

2.8 Da Resolução do TSE Sobre Propaganda Eleitoral

Em 2016, o TSE editou a Resolução nº 23.457/2015, que dispõe sobre propaganda eleitoral e condutas vedadas em campanha eleitoral nas eleições municipais daquele ano. A resolução estabeleceu a obrigatoriedade de disponibilização de intérpretes de Libras em programas eleitorais de televisão e rádio, bem como em debates eleitorais transmitidos pelos meios de comunicação.

A medida tem como objetivo garantir a acessibilidade das pessoas com deficiência auditiva ao conteúdo dos programas e debates, assegurando seu direito à informação e à participação política.

2.9 Da Jurisprudência do TST

A jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho (TST) tem reforçado a importância da inclusão e não discriminação da pessoa com deficiência no ambiente de trabalho.

De acordo com a jurisprudência do Tribunal Superior do Trabalho (TST), as empresas devem garantir a inclusão e a acessibilidade de pessoas com deficiência em seus quadros de funcionários, respeitando as cotas estabelecidas por lei e promovendo as adaptações necessárias para que esses trabalhadores possam desempenhar suas funções adequadamente.

O TST tem entendido que a obrigação das empresas não se limita apenas à contratação de pessoas com deficiência, mas também à garantia de condições de trabalho adequadas e acessíveis.

Em suma, a jurisprudência do TST tem reforçado a importância da inclusão e da acessibilidade de pessoas com deficiência no ambiente de trabalho, seja por meio da contratação, da promoção de adaptações necessárias ou da garantia de condições de igualdade de oportunidades.

2.10 Da Jurisprudência do STJ

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça - STJ sobre a pessoa com deficiência envolve diversos temas, tais como direito à saúde, direito à educação, acessibilidade, dentre outros. O STJ tem decidido que as instituições de ensino devem garantir a acessibilidade de

validade da lei, reconhecendo a necessidade de promover a inclusão e garantir os direitos das pessoas com deficiência.

alunos com deficiência, inclusive por meio de adaptações razoáveis. Recentemente, o STJ formulou um conjunto de teses, denominado “Jurisprudência em Teses” (Edições 208, 212 e 213), que tratam do tema dos direitos da pessoa com deficiência.

2.11 Dos Tribunais Regionais Federais e Estaduais

Os tribunais regionais federais e tribunais estaduais, de maneira geral, têm adotado uma postura firme em relação à garantia de direitos e ações afirmativas para assegurar o pleno atendimento e as garantias fundamentais das pessoas com deficiência. A jurisprudência desses tribunais tem se consolidado no sentido de proteger e promover a inclusão social e a igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência, reafirmando o compromisso com os valores e princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana, da igualdade e da não-discriminação.

CAPÍTULO 3: O CONCEITO DE AMPLO ATENDIMENTO

O conceito de amplo atendimento, em relação à pessoa surda, se refere à garantia de que todas as pessoas surdas tenham acesso aos serviços e informações disponíveis na sociedade, em igualdade de condições com as demais pessoas.

Isso significa que é necessário prover serviços e informações em formatos acessíveis, como a língua de sinais, legendas, audiodescrição, entre outros recursos, para que as pessoas surdas possam compreender e participar ativamente em todos os aspectos da vida social, como saúde, educação, trabalho, lazer, cultura, entre outros.

O amplo atendimento na perspectiva da pessoa surda deve contemplar não apenas o acesso à comunicação e informação por meio de recursos e tecnologias assistivas adequadas, mas também a promoção de políticas de inclusão e formação de profissionais capacitados para atender às demandas específicas dessa parcela da população.

Quando uma empresa privada ou órgão público fornece um número de telefone que não pode ser acessado por pessoas surdas, ela está violando o conceito de amplo atendimento. É necessário que disponibilizem alternativas eficazes para que a pessoa com deficiência auditiva possa entrar em contato e ter acesso aos mesmos serviços e informações oferecidos aos demais clientes.

Cabe destacar que o amplo atendimento não é apenas uma questão de acessibilidade, mas também uma questão de inclusão e respeito aos direitos fundamentais das pessoas com deficiência auditiva. É importante que as empresas privadas e órgãos públicos se adequem a essas necessidades, para garantir que todas as pessoas, sem distinção, tenham acesso aos mesmos serviços e possam, de forma adequada, participar plenamente da sociedade.

Voltando na questão das placas, no início do Capítulo 2, o conceito de amplo atendimento para a pessoa surda implica em garantir não apenas a existência de placas informativas, mas também a efetiva acessibilidade à informação.

Isso significa que a empresa concessionária de rodovia deve buscar alternativas para garantir que a informação contida na placa possa ser compreendida por pessoas surdas, como por exemplo, disponibilizar um número de telefone que possa ser acessado por meio de mensagens de texto (SMS) ou por aplicativos de mensagens instantâneas, como o WhatsApp, e/ou oferecer um serviço de atendimento por videoconferência com um intérprete de Libras.

Além disso, é importante que a empresa busque informações junto à comunidade surda local para entender quais são as necessidades específicas dessas pessoas e como elas preferem receber a informação.

Dessa forma, a empresa poderá promover um atendimento inclusivo e adequado para as pessoas surdas, garantindo o direito à acessibilidade e a comunicação. É importante que as empresas tenham uma visão ampla do conceito de amplo atendimento, compreendendo que ele vai além da simples disponibilização de placas informativas com número de telefone TDD apenas para cumprir requisito legal, porém sem eficácia.

Quando uma empresa ou órgão público disponibiliza um número de telefone TDD ou um aplicativo tradutor de libras que não funciona de forma efetiva, isso não caracteriza um amplo atendimento à pessoa surda. Essa atitude não é suficiente para atender às necessidades das pessoas surdas, que têm direito ao acesso aos serviços de forma igual aos demais cidadãos.

Assim, é importante que as empresas e órgãos públicos realizem uma análise de cuidados para identificar as necessidades das pessoas surdas e disponibilizem recursos efetivos que possam atender a essas demandas. Isso inclui, por exemplo, a formação de intérpretes de libras ou a disponibilização de ferramentas e tecnologias que podem tornar o atendimento mais acessível, como vídeos com legendas ou a transcrição de áudios em texto.

Ao adotar essas medidas, as empresas e órgãos públicos demonstram um compromisso real com a inclusão das pessoas surdas e obedecem à construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Quando empresas e órgãos públicos buscam cumprir apenas os requisitos mínimos legais de atendimento ao surdo, sem buscar efetivamente a inclusão social e a acessibilidade, isso pode ser considerado uma prática de mero cumprimento formal da lei, sem considerar a realidade e as necessidades das pessoas com deficiência.

Essa postura pode gerar a impressão de que a empresa ou órgão público está cumprindo suas obrigações legais, mas, na verdade, não está promovendo uma inclusão efetiva e real das pessoas com deficiência auditiva.

Nesses casos, é importante que as empresas e órgãos públicos não se limitem a cumprir as exigências legais mínimas, mas que se esforcem para ir além, buscando formas efetivas de incluir e atender às necessidades das pessoas com deficiência auditiva.

Isso pode incluir, por exemplo, a oferta de capacitação para seus funcionários, a instrução de intérpretes de Libras, a utilização de tecnologias de acessibilidade, entre outras medidas que podem garantir o amplo atendimento às pessoas surdas.

A medida que empresas e órgãos públicos possuem funcionários surdos, é importante garantir que eles tenham acesso a todos os recursos necessários para realizar suas atividades de forma eficiente e produtiva. Isso inclui o fornecimento de tecnologias assistivas, como softwares de reconhecimento de voz, intérpretes de Libras e dispositivos de alerta visual.

Além disso, é importante que a empresa ou órgão público promova uma cultura inclusiva, que valorize a diversidade e respeite as necessidades específicas das pessoas com deficiência, de modo que o funcionário surdo se sinta acolhido e incluído no ambiente de trabalho.

Quando a empresa ou órgão público não fornece acessibilidade e recursos adequados para o funcionário surdo, ela está negando os direitos fundamentais à igualdade de oportunidades e inclusão social previstos na legislação brasileira e em acordos internacionais dos quais o país é signatário.

Existe também a situação em que empresas e órgãos públicos tem funcionários surdos, mas não os promovem a cargos importantes, como supervisor, chefe ou diretor, embora o funcionário surdo demonstre que seja capaz e tenha formação na área.

Nesse contexto, a empresa ou órgão público estaria deixando de oferecer oportunidades iguais de desenvolvimento profissional e de carreira ao funcionário surdo.

Além de ferir os princípios de igualdade e não-discriminação, tal prática pode também representar uma perda para a própria instituição, que estaria desperdiçando o potencial de um funcionário que pode ter habilidades únicas e valiosas para a organização.

Assim, para garantir o amplo atendimento e a inclusão efetiva da pessoa surda, é fundamental que as empresas e órgãos públicos adotem medidas efetivas para promover a igualdade de oportunidades e o desenvolvimento profissional dos seus funcionários surdos.

Isso inclui a garantia de acessibilidade em todas as etapas do processo seletivo, a oferta de cursos e treinamentos específicos para a capacitação dos funcionários surdos, além da promoção de políticas internas que garantam a igualdade de oportunidades de crescimento e desenvolvimento profissional para todos os funcionários, independentemente de sua condição de deficiência.

A contratação de pessoas com deficiência apenas para cumprir o requisito legal de cotas pode ser considerada uma prática de discriminação, uma vez que a pessoa com deficiência é vista como um meio para atingir um fim, e não como um ser humano com capacidades e potencialidades. Essa prática desrespeita a dignidade da pessoa humana e vai contra os princípios constitucionais de igualdade e não-discriminação.

Ademais, a contratação apenas para cumprir cotas não leva em consideração as habilidades e competências da pessoa com deficiência, nem busca proporcionar condições adequadas para seu desenvolvimento profissional. Isso pode levar a uma situação de exclusão, em que a pessoa com deficiência é submetida a trabalhos em dissonância com sua formação profissional, com poucas oportunidades de crescimento e ascensão profissional.

Por isso, é importante que as empresas e órgãos públicos vejam a contratação de pessoas com deficiência como uma forma de inclusão social e promoção da diversidade, e não apenas como um cumprimento de obrigação legal.

É necessário que sejam oferecidas condições adequadas de trabalho e oportunidades de desenvolvimento profissional, para que a pessoa com deficiência possa se desenvolver e contribuir para a empresa de forma plena e efetiva.

Quando instituições públicas e privadas voltadas para a promoção de pessoas com deficiência são presididas, chefiadas ou dirigidas por pessoas sem deficiência, isso pode ser visto como uma falta de representatividade e de inclusão de pessoas com deficiência na tomada de decisões importantes.

A presença de pessoas com deficiência em posições de liderança e de tomada de decisões não só é importante para garantir que as necessidades e perspectivas das pessoas com deficiência sejam levadas em conta, mas também pode ajudar a promover uma cultura mais inclusiva e diversa dentro da organização. A liderança e a representação diversificada são fatores críticos na promoção de uma sociedade verdadeiramente inclusiva e na criação de oportunidades iguais para todas as pessoas, independentemente de sua condição.

Assim, quando instituições que têm a missão de promover a inclusão e a igualdade de oportunidades para pessoas com deficiência são dirigidas por pessoas sem deficiência, isso pode ser visto como um sinal de que a instituição não está comprometida com a promoção da diversidade e da inclusão.

É importante que essas instituições reconheçam a importância da representatividade e tomem medidas para garantir que as pessoas com deficiência estejam representadas em todas as esferas da organização, inclusive na liderança. A falta de representatividade da pessoa com deficiência em posições de liderança pode resultar em políticas, práticas e serviços inadequados para as necessidades da comunidade surda.

Além disso, a presença de pessoas com deficiência em cargos de liderança pode promover uma cultura mais inclusiva e sensível às questões relacionadas à deficiência, gerando um ambiente de trabalho mais acessível e acolhedor para pessoas surdas e outras com deficiência.

O conceito de amplo atendimento ao surdo envolve garantir o acesso às informações, serviços e direitos que são necessários para o pleno exercício da cidadania por parte das pessoas surdas. Isso inclui, por exemplo, a disponibilidade de intérpretes de Libras em locais de atendimento, a utilização de tecnologias acessíveis para comunicação, a adequação de ambientes físicos e virtuais para acomodar as necessidades específicas dos surdos, a promoção

de inclusão social por meio de políticas públicas e a garantia de oportunidades de emprego e promoção funcional para pessoas surdas.

O amplo atendimento ao surdo deve ser garantido de forma igualitária, sem restrições e exclusões, mesmo diante de leis que concedam direitos específicos para determinados grupos de pessoas com deficiência. Nesse sentido, é importante que os órgãos públicos e as empresas promovam medidas de acessibilidade e inclusão que contemplem as necessidades e demandas de forma igualitária. Além disso, é fundamental que a legislação e as políticas públicas sejam elaboradas de forma inclusiva, sem excluir ou restringir a atuação dos surdos em relação a outros grupos de pessoas com deficiência.

A restrição de direitos ou benefícios exclusivos para um determinado grupo de pessoas com deficiência pode ser considerado uma forma de discriminação e violação dos direitos fundamentais e à igualdade de condições.

Em resumo, o amplo atendimento ao surdo deve ser entendido como um conjunto de medidas que visam garantir a acessibilidade, a inclusão e a plena cidadania para as pessoas surdas, e que devem ser implementadas de forma eficaz e responsável por instituições públicas e privadas, sempre em conformidade com a legislação nacional e internacional que regula os direitos das pessoas com deficiência.

CAPÍTULO 4: DOS SETORES ALVOS E A GARANTIA DO DIREITO

A garantia dos direitos e a promoção da inclusão de pessoas com deficiência têm sido pautas fundamentais na busca por uma sociedade mais justa e igualitária. Dentre os diversos grupos que compõem essa população, os surdos enfrentam desafios específicos no que diz respeito ao acesso a serviços e ao pleno exercício de seus direitos.

No contexto das transformações tecnológicas e sociais, surge a necessidade de uma reflexão aprofundada sobre como as legislações de acessibilidade têm acompanhado essas mudanças e garantido o efetivo e amplo atendimento aos surdos. Diante disso, o presente estudo pretende analisar as legislações vigentes relacionadas à acessibilidade, com foco nas áreas de transporte, telecomunicações, finanças e serviços públicos, e avaliar sua adequação frente às novas tecnologias disponíveis.

No que tange ao transporte, tanto nas rodovias quanto no transporte urbano e aéreo, é essencial compreender as normas e regulamentações que visam assegurar a acessibilidade e a comunicação efetiva dos surdos nesses cenários. Será feita uma análise da legislação que aborda questões como a disponibilidade de informações acessíveis.

No âmbito das telecomunicações, Será abordado as obrigações das operadoras de telefonia no que diz respeito à acessibilidade e aos serviços de comunicação disponíveis para os surdos. Será analisada a legislação relacionada à disponibilidade de recursos como o TDD (Telecommunication Device for the Deaf) e aplicativos de tradução em Libras, assim como a adequação dessas medidas frente às novas tecnologias de comunicação.

No setor financeiro, será discutido as legislações que visam garantir o acesso dos surdos aos serviços bancários, considerando a disponibilidade de atendimento especializado, a acessibilidade em plataformas digitais e a oferta de serviços de comunicação acessíveis nos canais de atendimento.

Em relação aos serviços públicos, será verificado as leis que estabelecem diretrizes para o atendimento inclusivo e acessível aos surdos, analisando as exigências relacionadas a intérpretes de Libras, recursos de comunicação alternativos e a adaptação dos espaços públicos para atender às necessidades desse público.

Diante desse panorama, este estudo visa contribuir para a compreensão da efetividade das legislações de acessibilidade em relação aos surdos, em um contexto de rápidas transformações tecnológicas. Ao analisar as normas vigentes e sua aplicação prática, pretende-se identificar possíveis lacunas e desafios, bem como propor medidas que possam aprimorar o amplo atendimento e garantir os direitos fundamentais dos surdos.

4.1 Do Setor de Transportes

Inicialmente, irei abordar o tema de transporte e o surdo. Segundo dados divulgados pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), estima-se que o Brasil possua cerca de 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva, o que reforça a relevância de se abordar a temática e assegurar o pleno exercício dos direitos desses indivíduos.

Dentre as pessoas com deficiência auditiva, uma parcela significativa possui habilitação para conduzir veículos automotores, o que ressalta a necessidade de promover a acessibilidade também no âmbito do trânsito. Considerando a importância da mobilidade e a independência proporcionadas pela posse de uma habilitação, é fundamental que o sistema de transporte esteja preparado para atender às necessidades específicas dos surdos.

Nesse sentido, é primordial que as normas e regulamentações de trânsito abordem questões relacionadas à acessibilidade, visando garantir que os surdos possam se deslocar de forma autônoma e segura. Isso envolve a disponibilidade de informações acessíveis nos espaços de trânsito, como estações de ônibus, terminais de metrô e aeroportos, por meio de recursos visuais e escritos que possam ser compreendidos pelos surdos.

Dessa forma, é fundamental que as legislações e regulamentações de trânsito contemplem medidas específicas que garantam o amplo atendimento ao surdo, levando em consideração suas necessidades e promovendo a inclusão social por meio da acessibilidade. O acesso ao transporte de forma autônoma e segura é essencial para a participação plena dos surdos na sociedade, proporcionando-lhes independência e igualdade de oportunidades.

Uma concessionária de rodovia significa que a empresa obteve uma concessão concedida pelo governo para administrar, operar e manter uma determinada rodovia por um período determinado. A concessão é um contrato estabelecido entre a empresa concessionária e o governo, no qual são definidos os direitos e obrigações de cada parte.

No Brasil, o modelo de concessão de rodovias é amplamente utilizado como forma de viabilizar investimentos em infraestrutura de transporte. O governo concede à empresa privada o direito de explorar economicamente a rodovia, em troca de obrigações relacionadas à sua manutenção, operação, segurança, cobrança de pedágio (quando aplicável) e melhoria contínua dos serviços.

A concessão de rodovia geralmente é concedida por um período de tempo determinado, durante o qual a empresa concessionária assume a responsabilidade pela gestão da rodovia e deve atender às diretrizes e padrões estabelecidos pelo poder concedente. Ao final do prazo da

concessão, a rodovia pode ser devolvida ao governo ou pode ser renovada mediante novo contrato.

A concessão de rodovias tem como objetivo trazer investimentos privados para o setor, melhorar a qualidade e a segurança das estradas, proporcionar melhores serviços aos usuários e garantir a conservação e manutenção adequada das vias.

Os três maiores grupos de concessionárias de rodovias no Brasil são CCR, Ecorodovias e Arteris. Essas empresas desempenham um papel fundamental na administração e operação de importantes vias de transporte do país.

O grupo CCR é um dos maiores do setor de concessões de infraestrutura da América Latina. Ele administra diversas rodovias em diferentes estados brasileiros, como São Paulo, Rio de Janeiro, Paraná, entre outros. Além das rodovias, a CCR também é responsável pela operação de outros modais de transporte, como aeroportos e metrô. Sua atuação abrange uma ampla gama de serviços, incluindo a gestão de pedágios, manutenção das vias e serviços de atendimento aos usuários.

A Ecorodovias é outro grupo relevante no segmento de concessões rodoviárias no Brasil. Ele possui concessões em importantes rodovias do país, como a Ponte Rio-Niterói, empreendimento icônico que conecta o Rio de Janeiro e Niterói. Além disso, o grupo também é responsável pela administração de rodovias em outros estados, como São Paulo, Paraná e Rio Grande do Sul. A Ecorodovias busca constantemente investir em infraestrutura e tecnologia para oferecer serviços de qualidade aos usuários, garantindo a segurança e a mobilidade nas estradas.

A Arteris é uma empresa do setor de concessões rodoviárias que possui atuação nacional. Ela administra um extenso conjunto de rodovias em diversos estados brasileiros, incluindo São Paulo, Rio de Janeiro, Minas Gerais, Paraná, entre outros. A empresa busca oferecer serviços eficientes e de qualidade, garantindo a conservação das vias, a segurança viária e o atendimento aos usuários. Além das rodovias, a Arteris também está envolvida em projetos de mobilidade urbana, como a operação de sistemas de veículos leves sobre trilhos (VLT).

Esses três grupos de concessionárias de rodovias, CCR, Ecorodovias e Arteris, exercem um papel significativo na infraestrutura viária do país. Seu envolvimento na administração das rodovias torna relevante a análise da questão da acessibilidade para pessoas surdas, uma vez que essas empresas desempenham um papel fundamental na prestação de serviços e atendimento aos usuários das estradas.

Para tanto, entrarei em contato com essas três maiores empresas concessionárias de rodovias. O objetivo era compreender se essas placas, que informam números de telefone para surdos, eram uma imposição legal e se os surdos realmente utilizavam esses números para entrar em contato com as empresas.

Para atingir esse objetivo, foi realizado um contato direto com as empresas por meio de uma mensagem enviada pelo fale conosco. A mensagem, redigida de forma clara e objetiva, apresentou o propósito da pesquisa, além de fornecer informações sobre o pesquisador.

Através da mensagem, foi questionado se as placas informando números para surdos ligarem eram uma imposição legal, de acordo com alguma legislação específica. Também foi levantada a questão sobre a efetividade desses números para os surdos, considerando que a empresa disponibiliza um aplicativo em seu site, mas que não é adequado para atendimento em Libras.

Essa abordagem se mostra relevante para obter informações diretas da empresa concessionária e compreender a perspectiva do serviço oferecido aos surdos. Acredita-se que a resposta da empresa fornecerá insights valiosos para a pesquisa, permitindo uma análise mais aprofundada sobre as políticas de acessibilidade e atendimento ao surdo no contexto das rodovias.

Espera-se que essa abordagem empírica contribua para uma compreensão mais completa da questão, possibilitando uma reflexão sobre as práticas adotadas pelas empresas concessionárias e suas adequações às demandas dos surdos.

É importante ressaltar que a mensagem foi enviada de forma ética e respeitosa, buscando obter informações relevantes sem infringir a privacidade ou causar qualquer desconforto às empresas. Todos os dados obtidos serão tratados com confidencialidade e utilizados apenas para fins acadêmicos.

4.2 Do Setor de Telecomunicações

Agora, passo para o setor de telecomunicações. As quatro maiores operadoras de telefonia do Brasil são Claro, Vivo, TIM e Oi. Cada uma delas possui uma extensa rede de infraestrutura e oferece uma variedade de serviços de telecomunicações para seus clientes.

A Claro é uma das principais operadoras do país, oferecendo serviços de telefonia móvel, internet fixa e móvel, além de televisão por assinatura. A empresa possui uma ampla cobertura nacional e investe em tecnologias avançadas para garantir a qualidade e a velocidade de suas conexões.

A Vivo também é uma operadora de destaque, oferecendo serviços de telefonia móvel, internet, TV por assinatura e telefonia fixa. A empresa possui uma extensa rede de fibra óptica e está presente em diversas regiões do Brasil, buscando oferecer uma experiência de comunicação completa e de alta qualidade.

A TIM é conhecida por sua atuação no mercado de telefonia móvel, sendo uma das maiores operadoras nesse segmento. A empresa investe em tecnologia e inovação para oferecer serviços de voz, internet móvel e pacotes de dados aos seus clientes. Além disso, a TIM também tem se destacado na oferta de serviços digitais e parcerias estratégicas.

A Oi é uma operadora que atua em diferentes áreas, como telefonia móvel, internet, TV por assinatura e telefonia fixa. A empresa possui uma rede abrangente e busca oferecer soluções integradas e inovadoras para seus clientes. Recentemente, a Oi passou por um processo de reestruturação financeira, visando fortalecer suas operações e expandir seus serviços.

Essas quatro operadoras desempenham um papel fundamental na oferta de serviços de telecomunicações no Brasil, competindo no mercado para atender às necessidades de comunicação dos usuários. Cada uma delas possui sua própria infraestrutura, cobertura e planos de serviços, buscando se diferenciar e proporcionar uma experiência satisfatória aos seus clientes.

As empresas de telefonia no Brasil são consideradas concessionárias de serviço público. Elas atuam mediante concessão ou autorização do poder público para explorar e oferecer serviços de telecomunicações à população. Essa concessão ou autorização é regulada pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), que estabelece as diretrizes, obrigações e regulamentos para o setor.

Como concessionárias de serviço público, essas empresas possuem responsabilidades específicas, como garantir a prestação dos serviços de forma adequada, assegurar a qualidade das conexões, investir em infraestrutura, cumprir as normas e regulamentos estabelecidos, entre outras obrigações. Além disso, estão sujeitas à fiscalização e regulação por parte da Anatel, que monitora o cumprimento das normas e fiscaliza a qualidade dos serviços prestados.

Essa condição de concessionárias de serviço público implica que essas empresas têm o dever de atender às necessidades de comunicação da população, garantindo a disponibilidade, a acessibilidade e a qualidade dos serviços de telefonia, internet e demais serviços de telecomunicações oferecidos.

Em relação às empresas de telefonia, irei abordar sobre acessibilidade, bem com a existência ou não de plano individualizados para pessoas com deficiência.

4.3 Do Setor Financeiro

O setor financeiro no Brasil é composto pelos maiores bancos do país, como o Banco do Brasil, o Itaú Unibanco, o Bradesco e o Santander, que desempenham um papel crucial na economia e na vida das pessoas. Essas instituições financeiras oferecem uma ampla gama de serviços, como contas bancárias, empréstimos, investimentos e seguros.

A importância do setor financeiro é indiscutível, pois é por meio dessas instituições que as pessoas realizam transações financeiras, guardam seu dinheiro e acessam crédito para investimentos e necessidades do dia a dia. Além disso, os bancos são responsáveis por movimentar a economia, oferecendo financiamento para empresas e projetos de infraestrutura.

Para os surdos, é crucial ter um amplo atendimento no setor financeiro. Isso significa que as instituições financeiras devem garantir que os surdos tenham acesso igualitário aos serviços oferecidos, sem qualquer tipo de discriminação. Isso inclui a disponibilização de canais de atendimento acessíveis, como comunicação em Libras ou a presença de intérpretes de Libras nas agências bancárias.

Além disso, é importante que os surdos tenham acesso à informação de forma clara e acessível, para que possam compreender os produtos e serviços oferecidos, tomar decisões financeiras informadas e usufruir plenamente dos benefícios do setor financeiro.

Portanto, é fundamental que os maiores bancos do país reconheçam a importância de oferecer um amplo atendimento aos surdos, garantindo acessibilidade e inclusão financeira a esse grupo específico de pessoas com deficiência.

4.4 Dos Serviços Públicos

Por fim, sobre os serviços públicos. Os serviços públicos são atividades essenciais oferecidas pelo Estado à sociedade, visando atender às necessidades coletivas e garantir o bem-estar da população. Eles são executados pelos poderes públicos, que compreendem o Executivo, o Legislativo e o Judiciário, em suas respectivas esferas de competência.

O Executivo é responsável pela implementação e execução das políticas públicas, sendo o principal executor dos serviços públicos. É por meio do Poder Executivo que são prestados diversos serviços de interesse público, como saúde, educação, segurança, transporte, infraestrutura, entre outros. Esses serviços são voltados para atender às necessidades básicas da população e garantir a qualidade de vida.

O Legislativo é responsável por criar e aprovar leis, bem como fiscalizar as ações do Executivo. Embora não seja diretamente responsável pela execução dos serviços públicos, o Legislativo desempenha um papel importante na definição das políticas públicas e na alocação dos recursos para sua realização.

O Judiciário, por sua vez, tem a função de garantir o cumprimento da legislação e dos direitos individuais e coletivos. Ele atua como mediador de conflitos e é responsável por aplicar a lei em casos de litígios relacionados aos serviços públicos, assegurando a justiça e a equidade.

Os serviços públicos são de extrema importância para a sociedade, uma vez que atendem às demandas coletivas e contribuem para o desenvolvimento e o progresso do país. Eles devem ser oferecidos de forma eficiente, acessível, transparente e com qualidade, garantindo a igualdade de oportunidades e o acesso aos direitos fundamentais por parte da população. A prestação adequada dos serviços públicos é fundamental para promover a cidadania, a inclusão social e o bem-estar da sociedade como um todo.

O conceito de serviço público se refere às atividades e prestações realizadas pelo Estado ou por entidades por ele autorizadas, com o objetivo de atender às necessidades da população e garantir o bem-estar social. Esses serviços são caracterizados pela sua natureza de interesse público, ou seja, são voltados para o benefício da coletividade.

Em relação às expectativas em relação aos serviços públicos como um todo, espera-se que sejam prestados de forma eficiente, eficaz, acessível, contínua, segura e de qualidade. Os serviços públicos devem ser disponibilizados de maneira igualitária para toda a população, promovendo a igualdade de oportunidades e o exercício pleno dos direitos individuais e sociais.

No contexto das pessoas com deficiência, supõe-se que os serviços públicos sejam inclusivos e acessíveis, garantindo a participação plena e igualitária dessas pessoas na sociedade. Isso implica que os serviços públicos devem disponibilizar recursos, adaptações e suportes necessários para que as pessoas com deficiência possam usufruir dos mesmos direitos e oportunidades que as demais pessoas. Além disso, é fundamental que os serviços públicos estejam em conformidade com as legislações e normas de acessibilidade, de forma a garantir a igualdade de acesso, a comunicação adequada, a mobilidade e a autonomia das pessoas com deficiência.

Para as pessoas com deficiência, é desejado que os serviços públicos sejam inclusivos em todos os seus aspectos, desde o atendimento e a comunicação até a infraestrutura e o transporte. Isso significa que os serviços devem ser adaptados para atender às necessidades específicas de cada deficiência, proporcionando condições adequadas de acesso, atendimento, informação e participação. Além disso, é fundamental que haja sensibilização e capacitação dos

profissionais que atuam nos serviços públicos, de modo a promover uma abordagem inclusiva e garantir o respeito aos direitos das pessoas com deficiência.

Quanto à doutrina, há um consenso de que os serviços públicos são atividades exercidas pelo Estado ou por entidades delegadas, com o propósito de atender às necessidades coletivas e promover o interesse público. Essas atividades devem ser prestadas de forma contínua, adequada e eficiente, visando o bem-estar da população. A doutrina também destaca a importância da legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência como princípios fundamentais que regem a prestação dos serviços públicos.

No âmbito da jurisprudência, os tribunais têm se pronunciado sobre diversas questões relacionadas aos serviços públicos. Alguns pontos relevantes são:

- O direito dos usuários: A jurisprudência reconhece que os usuários dos serviços públicos têm direito à prestação adequada e eficiente, podendo exigir reparação por danos causados por falhas na prestação ou omissões por parte do poder público.
- A responsabilidade do Estado: Os tribunais têm entendido que o Estado é responsável pela prestação adequada dos serviços públicos, podendo ser responsabilizado em casos de negligência, omissão ou falha na prestação dos serviços.
- A universalidade e a igualdade de acesso: A jurisprudência reforça a importância da universalidade e da igualdade de acesso aos serviços públicos, garantindo que todas as pessoas tenham direito à sua utilização, sem discriminação.
- A obrigatoriedade da continuidade: Os tribunais têm entendido que a prestação dos serviços públicos deve ser contínua, sem interrupções injustificadas, assegurando a sua disponibilidade constante para a população.
- A qualidade e eficiência na prestação: A jurisprudência destaca a necessidade de os serviços públicos serem prestados com qualidade e eficiência, buscando atender adequadamente as demandas e necessidades da população.

Em suma, a doutrina e a jurisprudência brasileira reforçam a importância dos serviços públicos como instrumento de promoção do interesse público e garantia dos direitos da população. Essas fontes destacam a necessidade de uma prestação adequada, eficiente, contínua, universal e igualitária, assegurando o acesso e a qualidade dos serviços para todos os cidadãos. No próximo capítulo, apresentarei os resultados obtidos com as possíveis respostas

das empresas citadas, considerando que todas são livres para responderem se assim quiserem; bem como abordarei a análise e discussão dos dados coletados.

CAPÍTULO 5: ANÁLISE DOS DADOS COLETADOS

Feitas as considerações sobre os diversos setores da sociedade, bem como de algumas empresas que atuam em respectivos setores, passo para análise de algumas respostas recebidas. Após o envio de questionários para diversas empresas do setor de transportes, telecomunicações, finanças e serviços públicos, obtive algumas respostas que serão fundamentais para a análise da efetividade do atendimento às pessoas com deficiência auditiva. No entanto, é importante ressaltar que nem todas as empresas responderam ao questionário enviado, e em alguns casos, não foi possível estabelecer contato com determinadas empresas.

Essas limitações na obtenção de respostas não são incomuns em pesquisas dessa natureza, uma vez que as empresas podem ter diferentes níveis de disponibilidade e engajamento em questões de acessibilidade. Apesar disso, as respostas recebidas serão cuidadosamente analisadas e contribuirão para a compreensão do cenário atual e das práticas adotadas pelas empresas em relação ao atendimento aos surdos.

Além da análise das respostas obtidas, é importante destacar que a legislação desempenha um papel fundamental na garantia dos direitos das pessoas com deficiência auditiva. Nesse sentido, será realizada uma pesquisa aprofundada sobre as leis e regulamentações que embasam as práticas das empresas, especialmente no que se refere à disponibilização de números de TDD (telecomunicação para surdos) e ao atendimento em Libras (Língua Brasileira de Sinais).

Dessa forma, esta etapa da pesquisa consiste em um mergulho mais aprofundado nas respostas obtidas e na análise da legislação vigente, com o objetivo de verificar se as práticas das empresas estão alinhadas com as exigências legais e se há margem para melhorias que promovam um atendimento efetivo e inclusivo para as pessoas surdas.

Abaixo segue o texto padrão que enviei para várias empresas de diversos setores, sendo que obtive respostas de algumas, não todas.

Destaco que o questionário foi elaborado com o fito de entender as bases jurídicas utilizadas pelas empresas.

“Prezados, meu nome é Marcelo Celestino Silva. Sou surdo e aluno do curso de Direito da Universidade Federal do Rio de Janeiro – UFRJ. Escrevo-lhes como parte de um trabalho de pesquisa (TCC) que estou desenvolvendo sobre a legislação e o amplo atendimento às pessoas com deficiência auditiva.

Gostaria de saber se a empresa tem adotado medidas para garantir a acessibilidade e o amplo atendimento aos surdos em seus serviços de aviação. É disponibilizado um número de telefone TDD para que os surdos possam entrar em contato com a empresa? Se sim, baseado em que dispositivo legal? Além disso, existe

a opção de atendimento em Libras, utilizando intérpretes, para facilitar a comunicação com os surdos?

Informações sobre as políticas e iniciativas implementadas pela empresa nesse sentido serão de grande importância para o meu trabalho de pesquisa. Agradeço antecipadamente pela atenção dispensada e fico à disposição para esclarecer quaisquer dúvidas.

Atenciosamente,

Marcelo.”

O retorno que considerei mais relevante de transcrever aqui vem de uma empresa do setor de transportes, onde informa algumas bases jurídicas, conforme transcrito abaixo.

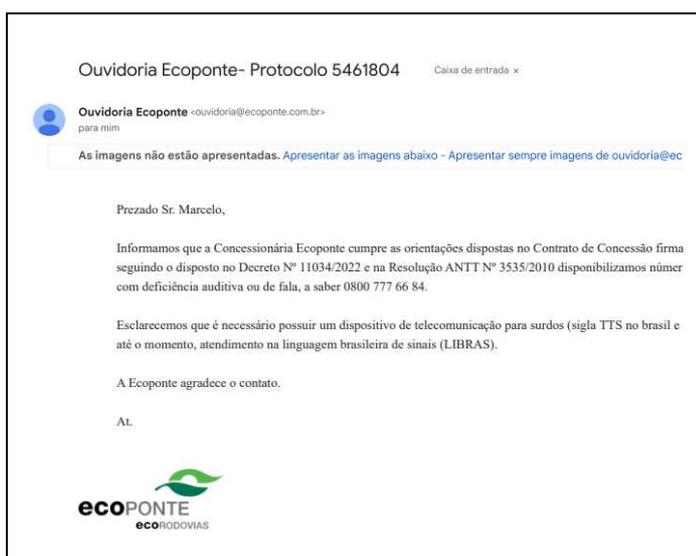


Fig. 3: Resposta de empresa de setor de transportes.

A respeito do Decreto nº 11.034/2022, analisarei os artigos principais que tratam da imposição de atendimento SAC (Serviço de Atendimento ao Consumidor), por telefone, e acessibilidade. Está contido entre os artigos 3º e 7º do respectivo decreto.

Começando pelo capítulo, que trata do atendimento ao consumidor, o artigo 3º dispõe que o acesso ao SAC deve ser gratuito, sem ônus para o consumidor.

Essa determinação de gratuidade é bom de alguma forma, considerando que antes da popularização da telefonia, fazer ligação era bem dispendioso, especialmente se fosse TDD. No artigo 4º parágrafo 2, determina que o acesso SAC via telefone é obrigatório e garantido por meio de, no mínimo, um dos canais de atendimento integrados. Entendo que vem desse artigo a determinação das empresas, concessionárias de serviços públicos e órgãos do governo, em geral, de manterem ou informarem número de telefone para deficientes auditivos. Mais à frente, no artigo 6º, consta que é obrigatória a acessibilidade em canais SAC. Em seu parágrafo único,

estabelece que “*Ato da Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública disporá sobre a acessibilidade de canais de SAC, consideradas as especificidades das deficiências*”.

Primeiro, o que me vem em mente é a definição do que seria “*canais de atendimentos integrados*”. Pesquisando nas redes de internet, encontrei uma resposta bastante satisfatória contida no “Blog da Zendesk”, uma conhecida companhia que oferece prestação de serviço de atendimento a clientes, voltado para empresas:

Integração de canais consiste em oferecer aos seus clientes um atendimento ininterrupto e funcional, em diversos canais diferentes, seja qual for o meio que ele escolher para se comunicar com a sua empresa.

Por exemplo, é permitir (e facilitar) que ele comece o atendimento no e-mail, migre para o chat e finalize no WhatsApp, caso assim preferir⁹.

Este conceito parece ser o mais viável, considerando o contexto de acessibilidade. Isto, porque o surdo começa tentando ligar para um número TDD a partir de um celular, que não é um telefone TDD. E neste tipo de ligação, o atendimento não é concluído, tornando-se sem efetividade. E, o que vem a ser esse ato da Secretaria Nacional do Consumidor, sobre a questão de acessibilidade e deficiência? São conjuntos de novas regras, conforme extraído do site oficial do Ministério da Justiça, do Governo Federal:

“As novas regras também fixam condições mínimas de atendimento dos SAC’s, a obrigatoriedade da garantia de acessibilidade nesses canais e a necessidade de ampla divulgação das opções de acesso. O consumidor poderá acompanhar as demandas com um número de protocolo único.”

Interessante anotar que, num relatório da SENACON analisando pontos positivos e negativos do atendimento SAC, consta um detalhe importante a respeito do atendimento aos deficientes:

Pontos positivos: Resolutividade e Agilidade no atendimento. Pontos Negativos: Obrigatoriedade de atendimento apenas por telefone, Tempo máximo de espera, Não permitir transferências assistidas entre centrais, Não permitir envio de protocolos por meios alternativos, Não permitir menu eletrônico ou com uso de inteligência artificial e **Não permite alternativa para atendimento aos deficientes (somente TDD)**¹⁰.
(grifei)

⁹ Blog da Zendesk. Definição de canais integrados: <https://www.zendesk.com.br/blog/integracao-de-canais/>

¹⁰ Relatório SENACON. Em <https://www.gov.br/mj/pt-br/assuntos/seus-direitos/consumidor/>

Isso demonstra que a SENACON tem conhecimento da ineficácia em relação atendimento via SAC, utilizando os já defasados telefones TDD. Este padrão de fornecer número de telefone TDD para deficientes auditivos, sem opção de ser atendimento por um canal mais adequado, se repete em todos os setores abordados neste estudo. Fornecer um número de telefone TDD, em desuso pelo povo surdo, não é ser acessível nem ter acessibilidade.

Por seu turno, a Resolução ANTT N° 3535/2010, em seu artigo 1º dispõe o seguinte:

“Fixar normas gerais sobre o Serviço de Atendimento ao Consumidor - SAC por telefone, no âmbito da ANTT, com vistas à observância dos direitos básicos do consumidor de obter informação adequada e clara sobre os serviços que contratar e de manter-se protegido contra práticas abusivas ou ilegais impostas na prestação desses serviços.”

E no artigo 9º, a referida Resolução determina o seguinte:

“O número do SAC, inclusive o número específico para o atendimento de pessoas deficientes auditivas ou da fala, constará de forma clara e objetiva em todos os documentos e materiais impressos entregues ao consumidor no momento da contratação do serviço e durante o seu fornecimento, nos guichês de venda de passagens e no interior de todos os veículos e carros ferroviários de passageiros, além de estar disponibilizado na página eletrônica da empresa na INTERNET, quando houver.”

Entendo que este artigo vem a explicar o motivo do porquê existem placas com número de telefone TDD para surdos, instaladas em rodovias pedagiadas. É importante esclarecer que as placas com número de telefone TDD para surdos podem ser instaladas em diversos locais, não se limitando apenas a rodovias pedagiadas. Aliás, cada setor tem uma agência reguladora. Analisar as resoluções de todas, de todos os setores tornará o estudo contraproducente. Porém, abre-se uma exceção para análise do Regulamento Geral de Acessibilidade em Telecomunicações – RGA, publicado pela Anatel, já que é agência reguladora responsável por determinar regras inerentes ao atendimento via SAC.

O referido regulamento tem o seguinte, no artigo 1º, transcrito:

“Este Regulamento tem como objetivo estabelecer regras para propiciar às pessoas com deficiência a fruição de serviços de telecomunicações e a utilização de equipamentos de telecomunicações em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, por meio da supressão das barreiras à comunicação e à informação.”

O regulamento aprovado pela ANATEL, por si só, já informa qual objetivo, dispensando maiores explicações. Discutirei mais um pouco quanto abordar a questão de telefonia mais à frente.

Quanto ao setor financeiro, verifiquei que os maiores bancos mencionados anteriormente oferecem um serviço de atendimento em Libras para pessoas surdas que se comunicam nessa língua. Além disso, eles disponibilizam atendimento por meio de aplicativos de mensagens de texto, o que é um avanço positivo. No entanto, é importante ressaltar algumas ressalvas. Em algumas situações, o atendimento via aplicativo é realizado por meio de inteligência artificial (robôs), o que pode torná-lo menos eficiente. Além disso, em determinados casos, não há a opção de falar com um atendente humano, o que pode ser limitante em certas situações.

Dessa forma, é necessário considerar essas questões ao avaliar a qualidade e a efetividade do atendimento oferecido pelos bancos. Embora a disponibilidade de atendimento em Libras e o uso de aplicativos de mensagens de texto sejam passos positivos, é fundamental garantir que os clientes surdos tenham acesso a um atendimento eficiente e personalizado, que considere suas necessidades individuais.

Portanto, importa que as instituições financeiras estejam atentas a essas questões e busquem melhorar seus canais de atendimento, oferecendo opções que permitam uma comunicação mais fluida e efetiva com pessoas surdas. Dessa forma, poderemos avançar ainda mais na promoção da inclusão e acessibilidade para essa parcela da população.

Em relação ao setor de telefonia, pude constatar que todas as operadoras oferecem atendimento em Libras e disponibilizam opções de atendimento via aplicativos de mensagens de texto. No entanto, é importante ressaltar uma grande ressalva: a ausência de informações sobre planos específicos para pessoas com deficiência auditiva em seus respectivos sites. Essa falta de disponibilização vai contra as determinações do Regulamento Geral de Acessibilidade da Anatel, em especial o artigo 8º e seus incisos II e III, citados no início deste estudo.

É fundamental que as empresas de telefonia se adequem às exigências legais e disponibilizem informações claras e acessíveis sobre os planos e serviços voltados para pessoas com deficiência auditiva. Essa é uma medida essencial para garantir a inclusão e a igualdade de oportunidades para todos os usuários, independentemente de suas habilidades auditivas.

Mais que isso, é necessário que as operadoras de telefonia revejam suas práticas e promovam a divulgação adequada dos planos voltados para pessoas com deficiência auditiva

em seus sites. Isso contribuirá para uma maior transparência e facilitará o acesso dos usuários a serviços que atendam às suas necessidades específicas.

Sobre o setor público, constatei que, de maneira geral, tem havido um avanço significativo na promoção da acessibilidade, tanto em seus sites quanto no atendimento presencial. Apesar de estar em estágios iniciais, é louvável o esforço do setor público nessa direção.

Além disso, o setor público já estabeleceu normas para o atendimento online, como a Portaria Nº 3, de 7 de maio de 2007, que institucionaliza o modelo de acessibilidade em governo eletrônico - eMAG, no âmbito do Sistema de Administração dos Recursos de Tecnologia da Informação - SISP. Essa medida é de extrema importância para garantir a acessibilidade e a inclusão das pessoas com deficiência auditiva nos serviços públicos, sem contar os vários decretos e leis voltados para a questão de acessibilidade da que pessoa com deficiência.

No entanto, é necessário que o setor público continue aprimorando suas práticas e investindo em soluções tecnológicas que garantam o pleno acesso e a igualdade de oportunidades para todas as pessoas, independentemente de suas habilidades auditivas. A efetiva implementação de políticas de acessibilidade é fundamental para que os serviços públicos estejam verdadeiramente acessíveis a todos os cidadãos.

CAPÍTULO 6: DAS CONCLUSÕES

Após a análise das legislações vigentes, em conjunto com as respostas enviadas pelas empresas, observa-se que a legislação relacionada à acessibilidade, inclusão e direitos das pessoas com deficiência auditiva é abrangente e atualizada. No entanto, constata-se a possibilidade de falta de vontade gerencial por parte das empresas em implementar e disponibilizar meios mais acessíveis de atendimento para esse público.

No setor de telefonia, identificou-se uma falta de clareza e transparência na divulgação dos planos voltados para pessoas com deficiência auditiva, conforme exigido pela legislação. Além disso, em alguns bancos, apesar da utilização de aplicativos de mensagens semelhantes ou iguais aos que são utilizados pela comunidade surda, verificou-se uma limitação do atendimento quando é realizado por inteligência artificial no aplicativo do banco, deixando de oferecer a possibilidade de contato com um atendente humano.

Quanto às empresas concessionárias de rodovias, foi constatado que poucas delas adotam o uso de aplicativos de mensagens, demonstrando que essa prática ainda é minoritária nesse setor. Por fim, no âmbito dos serviços públicos, é perceptível um movimento de conscientização interna e externa sobre a importância de um atendimento amplo para pessoas com deficiência, abrangendo não apenas a deficiência auditiva, como também outros tipos de pessoas com deficiência.

Essas conclusões apontam para a necessidade de um maior comprometimento das empresas pública, privadas e órgãos públicos, em relação à implementação de medidas efetivas de acessibilidade, a fim de garantir o pleno acesso aos serviços e informações para as pessoas com deficiência auditiva.

Assim, com base nas conclusões apresentadas, algumas sugestões podem ser propostas visando um amplo atendimento às pessoas com deficiência, especialmente aquelas com deficiência auditiva. É importante ressaltar que essas sugestões têm o objetivo de promover a inclusão e a acessibilidade, garantindo que todos tenham igualdade de oportunidades no acesso aos serviços e informações, tais como:

1. Reforçar a capacitação dos profissionais: É fundamental investir em treinamentos e capacitações para os colaboradores das empresas, com foco na sensibilização e no entendimento das necessidades das pessoas com deficiência auditiva. Isso inclui a formação de equipes especializadas em comunicação em Libras e no uso adequado de recursos de tecnologia assistiva.

2. Aprimorar os canais de atendimento: As empresas devem buscar melhorias nos canais de atendimento, tanto presenciais quanto digitais. É importante disponibilizar atendentes fluentes em Libras nas agências e oferecer opções de atendimento em tempo real, por meio de vídeo chamadas ou chat com intérpretes de Libras, garantindo uma comunicação efetiva e acessível.
3. Transparência e informação clara: As empresas devem cumprir com a legislação, divulgando de forma clara e transparente os planos e serviços voltados para pessoas com deficiência auditiva. Isso inclui a disponibilização de informações em seus sites, materiais promocionais e canais de atendimento, facilitando o acesso às opções e benefícios oferecidos.
4. Investimento em tecnologia assistiva: É necessário investir em tecnologias que facilitem a comunicação e o acesso às informações para pessoas com deficiência auditiva. Além dos aplicativos de mensagens de texto, é importante explorar recursos como videochamadas com intérpretes, legendas em tempo real em transmissões ao vivo, entre outros, buscando sempre aprimorar a experiência do usuário.
5. Diálogo e parceria com entidades representativas: As empresas podem estabelecer parcerias com associações e entidades que representam as pessoas com deficiência auditiva, buscando a troca de experiências, o diálogo constante e a construção conjunta de soluções que promovam a inclusão e a acessibilidade.
6. Monitoramento e avaliação contínua: É fundamental que as empresas realizem um monitoramento constante do atendimento e da efetividade das medidas implementadas, buscando identificar possíveis limitações e aprimorar continuamente os serviços oferecidos.

Essas sugestões têm como objetivo incentivar a implementação de práticas inclusivas e acessíveis, permitindo que as pessoas com deficiência tenham acesso pleno aos serviços e informações. Ao adotar essas medidas, as empresas demonstrarão seu compromisso com a inclusão e contribuirão para a construção de uma sociedade mais justa e igualitária.

Em relação ao setor público, o serviço público desempenha um papel fundamental na construção de uma sociedade inclusiva e igualitária, onde todas as pessoas, independentemente de suas habilidades e condições, tenham acesso a oportunidades e possam exercer plenamente seus direitos. No contexto da inclusão das pessoas com deficiência, é imprescindível que o serviço público assuma um compromisso efetivo em garantir a acessibilidade, a promoção da

igualdade de oportunidades e a valorização da diversidade. Assim, opino pelas seguintes sugestões para cada uma das esferas do governo:

No âmbito do Poder Executivo, sugere-se:

1. Promover a criação e implementação de programas e projetos voltados para a inclusão e acessibilidade de pessoas com deficiência em todos os setores da sociedade, com ênfase na educação, saúde, trabalho e lazer.
2. Investir em campanhas de conscientização e sensibilização para combater o preconceito e promover a igualdade de oportunidades, ressaltando a importância da inclusão e valorização das pessoas com deficiência.
3. Estabelecer parcerias com empresas privadas para incentivar a contratação de pessoas com deficiência, oferecendo incentivos fiscais e apoio técnico para adaptações no ambiente de trabalho.

No âmbito do Poder Legislativo, sugere-se:

1. Propor e aprovar leis que fortaleçam os direitos das pessoas com deficiência, garantindo a sua inclusão social, acessibilidade e igualdade de oportunidades.
2. Promover a revisão e atualização das legislações existentes, adequando-as aos avanços tecnológicos e necessidades atuais das pessoas com deficiência.
3. Realizar audiências públicas e consultas populares para ouvir as demandas e sugestões das pessoas com deficiência e suas organizações representativas, a fim de embasar a elaboração de políticas e leis mais efetivas.

No âmbito do Poder Judiciário, sugere-se:

1. Garantir a aplicação efetiva das leis e normas vigentes em casos envolvendo direitos das pessoas com deficiência, assegurando a sua proteção e o cumprimento das medidas de acessibilidade e inclusão.
2. Realizar julgamentos com celeridade e sensibilidade, considerando as particularidades das pessoas com deficiência e buscando reparação adequada em casos de discriminação e violação de direitos.

3. Promover a capacitação e formação contínua dos profissionais do sistema judiciário sobre as questões relacionadas às pessoas com deficiência, a fim de garantir uma abordagem adequada e justa nos processos judiciais.

Essas são algumas sugestões que visam fortalecer as políticas públicas e garantir a plena inclusão e igualdade de oportunidades para as pessoas com deficiência. É fundamental que os poderes Executivo, Legislativo e Judiciário atuem de forma integrada e comprometida para assegurar a efetivação dos direitos dessa parcela da população, promovendo uma sociedade mais inclusiva e acessível para todos.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

QUADROS, Ronice Müller de. Estudos Surdos I - Parte A. Petrópolis: Arara Azul, 2006.

QUADROS, Ronice Müller de. Estudos Surdos I - Parte B. Petrópolis: Arara Azul, 2006.

QUADROS, Ronice Müller de; PERLIN, Gladis. Estudos Surdos II. Petrópolis: Arara Azul, 2007.

QUADROS, Ronice Müller de. Estudos Surdos III. Petrópolis: Arara Azul, 2008.

QUADROS, Ronice Müller de; STUMPF, Marianne Rossi. Estudos Surdos IV. Petrópolis: Arara Azul, 2008.

BRASIL. Constituição da República Federativa do Brasil de 1988. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicaocompilado.htm. Acesso em: 11 de junho de 2023.

BRASIL. 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, 25 abr. 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm. Acesso em: 11 de junho de 2023.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de Dezembro de 2005. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõem sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 11 de junho de 2023.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 11 de junho de 2023.

BRASIL. Decreto nº 3.298, de 20 de dezembro de 1999. Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 21 dez. 1999. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/decreto/d3298.htm. Acesso em: 11 de junho de 2023.

ANATEL. Resolução nº 667, de 30 de maio de 2016. Aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo. Diário Oficial da União, Brasília, DF, 31 mai. 2016. Disponível em: <https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2016/905-resolucao-n-667>. Acesso em: 11 de junho de 2023.

United Nations. Convention on the Rights of Persons with Disabilities. New York: United Nations, 2006. Disponível em: <https://www.un.org/development/desa/disabilities/convention-on-the-rights-of-persons-with-disabilities.html>. Acesso em: 11 de junho 2023.