



**POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL  
INSTITUTO SUPERIOR DE CIÊNCIAS POLICIAIS**

**A COMUNICAÇÃO DO SURDO COM A PMDF POR MEIO DO CENTRO DE  
OPERAÇÕES POLICIAIS MILITARES (COPOM)**

Autor: CAD PM Pedro Paulo Bartolomeu – Especialista  
Orientador: TC QOPM Marcelo de Araújo Alves – Mestre  
Coorientadora: Zilta Diaz Penna Marinho – Especialista

Brasília/DF  
2021



**PEDRO PAULO BARTOLOMEU**

**A COMUNICAÇÃO DO SURDO COM A PMDF POR MEIO DO CENTRO DE  
OPERAÇÕES POLICIAIS MILITARES (COPOM)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de graduação em Ciências Policiais do Instituto Superior de Ciências Policiais, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Policiais.

Orientador: Tenente-Coronel do Quadro de Oficiais Policiais Militares Marcelo de Araújo Alves - Mestre

Coorientadora: Zilta Diaz Penna Marinho - Especialista

Brasília/DF  
2021

**PEDRO PAULO BARTOLOMEU**

**A COMUNICAÇÃO DO SURDO COM A PMDF POR MEIO DO CENTRO DE  
OPERAÇÕES POLICIAIS MILITARES (COPOM)**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao curso de graduação em Ciências Policiais do Instituto Superior de Ciências Policiais, como requisito parcial para obtenção do título de Bacharel em Ciências Policiais.

BANCA EXAMINADORA

---

Professor Orientador: Tenente-Coronel QOPM Marcelo de Araújo Alves - Mestre

---

Professora Coorientadora: Prof.<sup>a</sup> Zilta Diaz Penna Marinho - Especialista

---

Examinadora Externa: Major QOPM Isabela Cristina de Souza Almeida - Especialista

# A COMUNICAÇÃO DO SURDO COM A POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL POR MEIO DO CONTATO TELEFÔNICO AO CENTRO DE OPERAÇÕES POLICIAIS MILITARES (COPOM)

## RESUMO

O objetivo deste trabalho foi analisar os meios institucionais que possibilitem a um cidadão o acionamento da Polícia Militar do Distrito Federal quando esse é surdo ou possui deficiência auditiva que o impeça de se valer do método convencional disponibilizado pelo número telefônico 190, avaliando qual seria o melhor meio, levando em conta a realidade estrutural da PMDF. Trata-se de uma pesquisa exploratória com vistas a elencar várias formas de atendimento ao cidadão surdo ou mudo existentes e, diante das análises feitas desses sistemas, bem como da estrutura do COPOM-PMDF, identificar qual o modelo mais indicado para aplicação nessa instituição. Da pesquisa foi possível concluir que atualmente a Polícia Militar do Distrito Federal não disponibiliza uma forma institucional de atendimento que seja acessível a esta parcela da população e necessita investir na adequação dos seus recursos operacionais com vista à promoção da sua acessibilidade e inclusão no contexto social. Porém, para tal adequação pode ser bastante a utilização de ferramentas já utilizadas pela população e mesmo pela corporação de modo não oficial, tal qual o aplicativo *Whatsapp*.

**Palavras-chave:** Polícia Militar. Acessibilidade. Acionamento. Surdo.

## 1 INTRODUÇÃO

Partindo da teoria Hobbesiana de que a convivência harmoniosa em sociedade exige que o homem se submeta a algo mais forte, capaz de controlar os seus instintos, tem-se a ideia de que uma das funções do Estado é a segurança pública (HOBBS, 2003). Para cumprir essa função, o Estado se vale, dentre outros meios, de suas forças policiais, conforme pode-se extrair do caput do artigo 144 da Constituição Federal (BRASIL, 1988).

Art. 144. A segurança pública, dever do Estado, direito e responsabilidade de todos, é exercida para a preservação da ordem pública e da incolumidade das pessoas e do patrimônio, através dos seguintes órgãos:

I - polícia federal;

II - polícia rodoviária federal;

III - polícia ferroviária federal;

IV - polícias civis;

**V - polícias militares e corpos de bombeiros militares.**

VI - polícias penais federal, estaduais e distrital. (BRASIL, 1988) (Grifo nosso).

Nesse contexto, um dos principais serviços públicos de que dispõe o cidadão brasileiro é a possibilidade de se valer do aparato estatal de segurança interna quando tiver algum de seus bens jurídicos violados ou ameaçados. Para tanto, uma das formas mais recorrentes e difundidas no meio social é comunicar o fato, quando ainda se verifica seu estado de flagrância, à Polícia Militar, responsável pelo policiamento ostensivo e preservação da ordem pública (BRASIL, 1988). No Distrito Federal, essa comunicação é realizada por meio de uma ligação telefônica ao número 190, que é atendida no Centro de Operação da Polícia Militar, o COPOM. Em uma pesquisa preliminar realizada *in loco* no próprio COPOM, constatou-se que essa é a única ferramenta oficial disponibilizada à população para esse tipo de solicitação de emergência. Assim, nota-se que essa limitação restringe o acesso de uma parcela considerável da população a um serviço público fundamental devendo, portanto, se buscar uma alternativa.

Segundo a Pesquisa Nacional de Saúde de 2013, realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, mais de 20 mil pessoas residentes no Distrito Federal são deficientes auditivas, conforme descrito no anexo A (IBGE, 2013). Mais recentemente, a Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios, realizada pela Companhia de Planejamento do Distrito Federal em 2018 (SOUZA, 2019), cerca de 25 mil pessoas no Distrito Federal possuem, pelo menos, grande dificuldade

permanente de ouvir, conforme imagem abaixo, indicando uma tendência de crescimento dessa população.

Figura 1- Reprodução da tabela da PDAD 2018

Resposta	Distrito Federal %	Distrito Federal Total	Grupo 1 %	Grupo 1 Total	Grupo 2 %	Grupo 2 Total	Grupo 3 %	Grupo 3 Total	Grupo 4 %	Grupo 4 Total
Não, nenhuma dificuldade	96,6	2.785.199	97,0	373.382	96,7	886.158	96,6	1.225.937	96,5	299.722
Sim, alguma dificuldade	2,5	71.677	2,3	8.858	2,5	22.565	2,5	32.070	2,6	8.183
Sim, grande dificuldade	0,7	20.910	0,5	1.994	0,7	6.781	0,8	9.825	0,7	2.311
Sim, não consegue de modo algum	0,1	4.069			0,1	1.147	0,1	1.770		
Total	100,0	2.881.854	99,8	384.234	100,0	916.651	100,0	1.269.601	99,8	310.216

Fonte: Distrito Federal (2019).

A título de comparação, essa população é superior à de residentes em algumas Regiões Administrativas do DF, a exemplo de Candangolândia e Park Way (DISTRITO FEDERAL, 2017). Importante destacar que, embora o estudo delimite a população analisada nos cidadãos com deficiência auditiva residentes no Distrito Federal, a população beneficiada pelas medidas aqui trabalhadas abrange quaisquer pessoas com dificuldades ligadas à fala e audição, sendo descritos neste trabalho tanto como surdos quanto deficientes auditivos. Considerando que essa deficiência tende a inviabilizar o acesso aos órgãos de urgência e emergência que possuem como porta de acionamento principal o serviço telefônico, como a empregada pelo número 190 da Polícia Militar, fica o questionamento de que o Estado esteja restringindo o acesso dessas pessoas a um serviço público essencial, marginalizando esses cidadãos.

Dessa forma, buscou-se com este estudo trazer luz a essa problemática e apresentar alternativas viáveis para que a Polícia Militar do Distrito Federal promova a acessibilidade na prestação de seu serviço de segurança pública.

## 2 METODOLOGIA

Tendo por base a obra Métodos de Pesquisa (ENGEL, 2009), a metodologia do presente trabalho pode ser classificada, de acordo com sua abordagem, sua natureza, seus objetivos e seus procedimentos, da seguinte forma:

Quanto à abordagem, foi adotado o método hipotético-dedutivo, haja vista a proposta deste trabalho ter surgido da percepção da ausência de um sistema de acionamento à distância dos serviços de urgência e emergência por parte da PMDF viável para o atendimento à comunidade surda, de modo a possibilitar a acessibilidade desta aos serviços prestados pela Corporação. Para tanto foi formulada a hipótese, mencionada na introdução deste trabalho, a ser verificada no decorrer da pesquisa.

Com relação à natureza, o trabalho consiste em uma pesquisa aplicada, fazendo, ao final, uma avaliação de uma ferramenta que possa ser utilizada na PMDF, visando uma nova abordagem no atendimento do COPOM.

Para classificar os objetivos, entende-se que não bastando saber que não há um meio para contato da PMDF por parte do cidadão surdo ou mudo, é preciso saber qual seria o melhor meio que atenda essa população considerando as limitações estruturais da PMDF. Assim, trata-se de uma pesquisa exploratória com vistas a elencar as várias formas de atendimento ao cidadão surdo ou mudo existentes em órgãos congêneres ao COPOM-PMDF e, diante das análises feitas desses sistemas, bem como da estrutura do COPOM-PMDF, identificar qual o modelo mais indicado para aplicação na PMDF.

Quanto aos procedimentos técnicos, considerando que a proposta é encontrar sistemas de telemática que viabilizem a comunicação para situações emergenciais entre o cidadão surdo ou mudo e a PMDF, adotou-se a pesquisa bibliográfica (livros, monografias e artigos) e pesquisa documental (leis, decretos e documentos) que tratam do aludido tema, permitindo conhecer a demanda por um meio alternativo ao contato telefônico pelo número 190, bem como analisando soluções encontradas em outras organizações que se depararam com o problema exposto. Em outro momento, se fez necessário uma pesquisa junto ao COPOM - PMDF, com o intuito de entender melhor seu funcionamento e como pode ser adequado para possibilitar o atendimento do cidadão surdo ou mudo.

### 3 DESENVOLVIMENTO

#### 3.1 Evolução histórica dos direitos dos surdos

A busca pela inclusão social dos surdos não é recente. O Estado brasileiro, como um reflexo da própria sociedade, lidou com eles de forma diferente ao longo dos tempos, passando de momentos de verdadeira marginalização até uma adoção de políticas públicas visando uma inclusão digna e respeitosa como membros integrantes da sociedade.

Essa evolução histórica não é exclusividade brasileira, mas sim um avanço natural verificado no reconhecimento e proteção dos Direitos Humanos ao longo do tempo. Karin Strobel (2009), em seu estudo História da educação do surdo, cita alguns exemplos que ilustram como os surdos eram compreendidos de acordo com o contexto temporal e territorial, dentre os quais credita ao renomado filósofo Aristóteles o pensamento de que “... de todas as sensações, é a audição que contribuiu mais para a inteligência e o conhecimento..., portanto, os nascidos surdo-mudo se tornam insensatos e naturalmente incapazes de razão” (STROBEL, 2009, p. 18).

A história dos surdos registra diversos estigmas que lhes foram aplicados, bem como preconceitos que ainda hoje precisam ser combatidos diuturnamente. A dificuldade dessa empreitada é notória quando se analisa um momento histórico específico: o Congresso Internacional de Surdo-Mudez, em Milão – Itália, ocorrido em 1880. Nessa ocasião, diversos especialistas declararam que a comunicação por sinais deveria ser preterida face a oralização e leitura labial, para que o surdo fosse realmente integrado à sociedade. Como resultado, adotou-se métodos como amarrar as mãos dos surdos, para estes serem impedidos de utilizar a linguagem de sinais e, assim, serem obrigados a aprender a leitura labial e oralização para se expressarem (CRISTIANO, 2020). Ou seja, buscou-se moldar a pessoa surda ao mundo ouvinte e ao padrão “normal”, porém essa compreensão retardou o desenvolvimento natural dessa população. Nesse sentido, a Dra. Terezinha Teixeira Joca (2016, p. 8) explica:

Tendo por encaço essa visão da deficiência e não da diferença, o discurso médico ditou aos pais ouvintes as práticas e tratamentos a serem realizados pelo surdo de forma exaustiva a fim de repor sua audição e a fala. Essas



condições de valia impostas pelo meio social podem causar sérios problemas no desenvolvimento e incongruências internas da pessoa surda com base nas condições para ser aceita e amada. Desta forma, ele segue pelo caminho da oralização sem saber porque repete algo que lhe causa sofrimento, para atender exigências de sua família e da cultura que o envolve. (JOCA *et al*, 2016, p. 8)

Um passo essencial para que os surdos se fizessem enxergar pela sociedade e pelo Estado brasileiro foi viabilizado pela formação educacional dos surdos, a partir de iniciativas como a do Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), que em uma longa e incessante jornada, proveem os surdos com estudo e conhecimento que lhes facilitou o desenvolvimento cultural, criando uma base para a almejada autonomia como ser humano. Tal autonomia não se verifica apenas por conta do surdo poder aprender um ofício, mas do fato de que quanto maior o grau de educação de uma pessoa, mais esta se torna consciente de seus direitos e de como cobrá-los, de modo que essa abertura intelectual gera uma participação ativa do cidadão (KOHLBERG, 1992, p.27-29, apud COURA; ZAGANELLI, 2019, p. 4).

### **3.2 O papel do Estado e as políticas públicas na inclusão dos deficientes auditivos**

A inserção da pessoa surda nas políticas públicas está relacionada com um dos objetivos fundamentais da República brasileira, que é o de promover o bem de todos sem qualquer forma de discriminação, conforme previsto no art. 3º da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Se por um lado o Estado não restringe o acesso da população surda a serviços essenciais como a segurança pública, no caso dos surdos é também preciso uma atuação propositiva para que essas pessoas de fato possam acessar esse tipo de serviço. Isso porque o atendimento padrão não é acessível à maioria dos surdos, pois feito por meio de chamada telefônica ao número 190.

Ainda no texto constitucional, o *caput* do 5º assegura a igualdade de todos perante a lei e garante a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade. A preservação desses direitos é papel da segurança pública, a qual é dever do Estado e direito de todos, nos termos do art. 144, *caput*, da Constituição Federal (BRASIL, 1988). Nesse contexto, é preciso que o Estado

busque meios para viabilizar que a segurança pública tenha amplo alcance, servindo, na medida do possível, a todos que se encontram no território nacional.

No âmbito do bloco constitucional, composto também pelas normas internacionais aprovadas internamente com *status* de emenda constitucional, cabe mencionar a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova Iorque, assim aprovados pelo Decreto Legislativo 186/2008. No artigo 4 do documento internacional constam as obrigações gerais assumidas pelos Estados-partes que, em síntese, consistem na adoção de medidas para promover os direitos humanos das pessoas com deficiência para que tenham vida independente. Faz parte da convivência em sociedade o desenvolvimento da comunicação, esta entendida no sentido amplo trazido pelo artigo 2 da convenção mencionada, que abrange diversos formatos, inclusive a tecnologia da informação e comunicação acessíveis (BRASIL, 2008).

No âmbito infraconstitucional a promoção da acessibilidade encontra previsão geral na Lei n. 10.098/2000, que em seu texto define como barreira qualquer limitação à participação social da pessoa com deficiência e o exercício de seus direitos (BRASIL, 2000). No caso do acesso dos surdos aos serviços da Polícia Militar do DF especificamente, embora se trate de uma parcela minoritária da população, considerando que o atendimento remoto emergencial é feito por meio de chamada telefônica, esse modelo se torna uma barreira para essas pessoas.

Somente quatro anos depois veio a regulamentação da Lei 10.098/2000 por meio da edição do Decreto 5.296/2004, que também regulamenta a Lei 10.048/2000. O Decreto conferiu atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência, inclusive a auditiva, definida como a “perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz” (BRASIL, 2004), consoante art. 5º, I, c, do referido diploma legal. Para os surdos, o atendimento prioritário inclui o atendimento por intérprete ou pessoa capacitada em Libras e no trato com quem não se comunica por essa linguagem (inc. III do §1º do art. 6º do decreto). Cabe destacar que o §4º do art. 6º estabelece que os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras devem possuir ao menos um telefone de atendimento adaptado para comunicação com e por deficientes auditivos. Embora a previsão pareça solucionar

o problema do acesso dos surdos ao serviço da Polícia Militar, por exemplo, a realidade se apresenta menos promissora como se verá mais adiante.

Uma das formas de comunicação e expressão difundida entre as pessoas surdas é a Língua Brasileira de Sinais- Libras, reconhecida como meio legal de comunicação pela Lei n. 10436/2002. Certamente foi importante conquista para a comunidade de pessoas surdas do Brasil, sendo interessante destacar que referida legislação em seu art. 3º estabeleceu a garantia de atendimento e tratamento adequado aos surdos pelas instituições públicas e empresas concessionárias de serviço público de assistência à saúde (BRASIL, 2002). Essa lei foi regulamentada pelo Decreto 5626/2005, que trouxe diversos dispositivos sobre o ensino e difusão da comunicação por Libras. Oportuno destacar, ainda, a previsão de atendimento às pessoas surdas ou com deficiência auditiva por profissionais capacitados para o uso de Libras ou para sua tradução e interpretação na rede de atendimento do SUS e das empresas permissionárias e concessionárias de serviço público de assistência à saúde, bem como para capacitação e formação desses profissionais, consoante incisos IX e X do artigo 25 do referido decreto (BRASIL, 2005). A previsão específica envolvendo o atendimento à saúde se justifica, notadamente, por se tratar de serviço público essencial, afeto a direitos elementares como o direito à vida, e procurado pela população especialmente em situação de emergência, que exige uma pronta resposta do órgão estatal e que por isso mesmo necessita conseguir estabelecer uma comunicação eficiente como quem procura o serviço. Entrementes, é preciso considerar que também o serviço de segurança pública apresenta essas mesmas características, lançando luz para a necessidade de se estabelecer uma comunicação eficiente entre os órgãos da segurança pública e o cidadão, sem discriminação de qualquer tipo.

No âmbito do Distrito Federal, a Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência, disponibiliza a Central de Interpretação de Libras, o que se traduz em uma importante ponte de comunicação entre os surdos e os ouvintes. Contudo, como pode ser observado no material de divulgação abaixo, essa ferramenta possui limitações como horário de atendimento e necessidade de agendamento que prejudicam o surdo quando sua necessidade é do amparo estatal em uma emergência, como uma ocorrência de natureza policial.

Figura 2 - Central de Interpretação de Libras do Distrito Federal



Fonte: Rodrigues (2021)

Sem desmerecer a importância desses diplomas legais para o reconhecimento de direitos das pessoas com deficiência, foi com a edição da Lei n. 13146/2015, conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência ou Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, que se alcançaram mudanças fundamentais sobre o tema, notadamente na afirmação da pessoa com deficiência como sujeito de direitos com capacidade. Surgido após a aprovação da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, o Estatuto faz expressa menção ao acordo internacional como base para sua edição, reforçando o compromisso do Estado

brasileiro perante a comunidade internacional. O Estatuto traz definições e regulamenta diversas questões atinentes aos direitos das pessoas com deficiência, além de alterar a redação de outros diplomas legais.

Seguindo a perspectiva constitucional e da Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, o Estatuto assegurou a toda pessoa com deficiência o direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e de não sofrer nenhuma espécie de discriminação, conforme leciona no *caput* do art. 4º. Para tanto, no §1º do mesmo dispositivo definiu a discriminação em razão da deficiência como “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” (BRASIL, 2015).

Para que se possa analisar a comunicação dos surdos com a Polícia Militar do DF, é preciso conhecer a definição de comunicação trazida pelo Estatuto em seu art. 3º, V:

Art. 3º. [...] V - comunicação: forma de interação dos cidadãos que abrange, entre outras opções, as línguas, inclusive a Língua Brasileira de Sinais (Libras), a visualização de textos, o Braille, o sistema de sinalização ou de comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos multimídia, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizados e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, incluindo as tecnologias da informação e das comunicações; (BRASIL, 2015)

Considerando a comunicação como forma de interação entre os cidadãos e que aos surdos deve ser assegurado o acesso aos serviços públicos em razão da igualdade de direitos com as demais pessoas, é preciso que o Poder Público busque meios de viabilizar essa comunicação, inclusive se valendo de adaptações razoáveis e de tecnologias assistivas.

Especificamente no âmbito da Polícia Militar do Distrito Federal, percebe-se que o direcionamento dessas políticas públicas reverbera nas diretrizes da própria instituição. Em seu Plano Estratégico 2011-2022, a PMDF elenca diversos objetivos, estratégias e iniciativas estratégicas que se alinham com a diretriz de agir para melhorar o serviço prestado à população, atendendo a todos sem distinção. Dentre os objetivos, destacam-se o 16 e o 18, abaixo transcritos:

16. Melhorar a qualidade dos serviços prestados à população. [...] 18: Elevar a sensação de segurança da população. (POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, 2011)

Nesse sentido, entende-se que a PMDF objetiva a população como um todo, sem distinções de qualquer natureza, seguindo os ditames constitucionais. Assim, tendo em vista esses objetivos, o Plano Estratégico traz um desdobramento em estratégias para alcançá-los, dos quais destacam-se, para este trabalho, as seguintes:

14.6: Fortalecer os canais de comunicação com o cidadão e sociedade. [...] 15.2: Desenvolver parcerias estratégicas para o fomento do respeito aos direitos humanos. [...] 16.3: Desenvolver programas, projetos e ações para a formulação de Políticas Públicas de Segurança. [...] 17.2: Desenvolver programas, projetos e ações de aproximação com a população. (POLÍCIA MILITAR DO DISTRITO FEDERAL, 2011)

A partir das estratégias acima elencadas, denota-se um interesse da Corporação em melhorar o contato com a população, a fim de aumentar a sensação de segurança e promover o respeito aos Direitos Humanos. Evidentemente, eliminar as barreiras de comunicação entre uma proeminente minoria, como a população surda, e a PMDF, possibilitando a esses cidadãos um livre acesso ao serviço de segurança pública desenvolvido por essa corporação, se enquadra na pauta traçada dentro do Planejamento Estratégico.

### **3.3 O papel da Polícia Militar do Distrito Federal na inclusão social do surdo**

Quando Abraham Harold Maslow apresentou sua teoria da hierarquia das necessidades, colocou a necessidade de segurança como uma das mais fundamentais, restando apenas as necessidades fisiológicas como mais basilares. Em suma, a segurança é a primeira necessidade advinda do pensamento racional, uma vez que as necessidades fisiológicas são instintivas (MORETTI, 2016).

Figura 3 - Pirâmide de Maslow



Fonte: Mendes (2020).

A partir dessa percepção, já é possível compreender a importância da segurança pública na vida do cidadão.

Nesse aspecto, quando se fala de segurança é fundamental avaliar o quanto as polícias militares estão atentas ao direito dos surdos e preocupadas em incluí-los na rede da segurança pública. Isso porque o policiamento preventivo realizado por elas é significativo para a percepção de segurança pela população em geral. Afinal, por mais que uma delegacia seja acessível, contando eventualmente até mesmo com um intérprete para auxiliar a registrar algum crime do qual o surdo fora vítima, se o cidadão surdo se percebeu, no momento da ação delituosa, desamparado pelo Estado por despreparo de seus órgãos e agentes, haverá uma frustração em atender essa necessidade basilar de segurança.

No âmbito do Distrito Federal, a PMDF tem demonstrado preocupação com os direitos de inclusão do surdo. Nesse viés, busca capacitar seus policiais, transmitindo um conhecimento mínimo sobre como agir quando verificar que a ocorrência policial envolve pessoa surda, incluindo a produção de vídeos demonstrando abordagem a pessoas surdas (ABORDAGEM para surdos, 2016). Porém, há uma lacuna séria ainda não enfrentada pela Corporação, qual seja a inexistência de uma forma de acionamento do serviço de segurança pública em alternativa ao chamado telefônico via 190. No presente estudo serão analisadas algumas alternativas.

### 3.4 Alternativas de comunicação à distância para surdos

Preliminarmente, importa constar que o Decreto Distrital 41.167, de 1º de setembro de 2020, que remodelou a organização básica da Polícia Militar do Distrito Federal, prevê a seguinte atribuição ao Centro de Operações Policiais Militares:

Art. 27. Ao Centro de Operações da Polícia Militar compete:

[...]

II - realizar o atendimento de emergência policial, decorrente das chamadas originadas do número 190 e **demais vias de atendimento à comunidade**, e o despacho para as guarnições de policiamento da Polícia Militar do Distrito Federal; (sem grifo no original) (Distrito Federal, 2020)

Assim, depreende-se do artigo supracitado já haver previsão normativa para vias de atendimento de urgência alternativas ao telefone 190, restando avaliar as possibilidades existentes e qual seria o melhor caminho a seguir.

### 3.5 Telefone TDD (Telecommunications Device for the Deaf)

O desenvolvimento da tecnologia de comunicações trouxe um novo panorama para aqueles dedicados a melhorar a qualidade de vida dos surdos, com o desenvolvimento de ferramentas que se propõem a viabilizar o anseio pela independência dos cidadãos surdos. Uma das tecnologias apresentadas para esse fim é o chamado telefone por texto, ou telefone TDD (*telecommunications device for the deaf*), ou ainda TTY (*Teletypewriter*). Essa solução ainda é apresentada por diversas empresas como um serviço de atendimento acessível e consiste basicamente em uma conexão feita por linha telefônica, porém sendo utilizada em conjunto com um aparelho de teletexto. Este aparelho transmite a mensagem digitada pelo usuário surdo a um intermediário, que por sua vez vocaliza a mensagem ao destinatário. Em seguida o intermediário ouve a resposta e a digita para o interlocutor surdo ler a mensagem em seu aparelho de teletexto, fazendo, então, uma ponte entre esses dois interlocutores (MOREIRA, 2016).



Figura 4 - Utilização do aparelho TDD



Fonte: Ribeiro (2007)

Vale destacar que esse sistema não serve apenas para tornar acessível a comunicação com determinadas empresas que disponham desse canal. Em um nível mais abrangente, existe a Central de Intermediação de Comunicação Telefônica, regulada pela resolução 667 de 30 de maio de 2016, da ANATEL, também conhecida como Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo (ANATEL, 2016), que faz essa ponte entre o surdo e qualquer interlocutor ouvinte por meio do serviço telefônico disponível ao discar o número 142. Entretanto, nesse caso, é necessário que o surdo possua um aparelho TDD. Ocorre que o aparelho de retransmissão necessário para utilizar esse serviço custa aproximadamente mil reais, o que já o torna menos acessível para a realidade brasileira (PIOVEZAN, 2020).

Avaliando esse sistema oriundo dos anos 1960, percebe-se certa defasagem, tendo em vista o atual cenário da tecnologia das comunicações. Afinal, trata-se de um aparelho fixo cuja única função é enviar e receber mensagens de texto, além de exigir a intermediação de uma terceira pessoa quando o destinatário não tiver um aparelho TDD. Ou seja, sua funcionalidade se mostra limitada diante de qualquer telefone celular atual, especialmente considerando seu custo. Mais precisamente, para esta proposta no âmbito da segurança pública, o fato de que dificilmente o cidadão surdo estará próximo a um aparelho de telefone TDD quando

precisar chamar a polícia militar, além do atraso na comunicação causado pela necessidade da intervenção de um terceiro agente, mostra que esta solução não merece ser cogitada, sendo apenas uma referência histórica, já obsoleta diante da tecnologia mais moderna.

### **3.6 Mensagens de texto via SMS**

Seguindo a mesma ideia do telefone TDD, qual seja utilizar texto como alternativa à comunicação de pessoas surdas, o serviço de mensagens curtas (*short message service* – SMS), passou a ser visto como uma ferramenta mais adequada para garantir ao surdo uma acessibilidade à comunicação de longa distância. Afinal, com a popularização da telefonia celular, esse serviço foi um excelente substituto ao sistema TDD, uma vez que adicionou ao conceito a mobilidade do aparelho celular, reduziu custos ao usuário e ainda removeu o intermediário do diálogo, agilizando a comunicação. Assim, naturalmente o SMS passou a ser uma ferramenta melhor aceita para a comunicação entre duas pessoas a longa distância e várias empresas perceberam a facilidade em adotar o SMS como alternativa acessível em substituição ao sistema TDD. Nesse sentido, instituições do Estado também optaram por essa ferramenta, como será mostrado a seguir.

No âmbito da segurança pública, uma das experiências mais difundidas utilizando o SMS como meio de acessibilidade ao surdo é o da Polícia Militar do Estado de São Paulo. Ainda hoje sua implementação é um exemplo da preocupação e responsabilidade que o Estado deve ter em garantir aos surdos amplo acesso à segurança pública.

Idealizado em 2011 e implementado em 2012, o E-SMS é a alternativa de comunicação disponibilizada pela PMESP ao cidadão surdo. Para utilizar esse sistema, o surdo vai até uma unidade habilitada da PM para fazer o cadastro e, assim, é autorizado a utilizar esse recurso. Esse cadastro foi um requisito pensado pela PMESP a fim de que o sistema cumpra sua função de atender os surdos. Foi entendido que se o mecanismo de acionamento da PMESP via SMS fosse disponibilizado indiscriminadamente, este poderia acabar sendo sobrecarregado e deixando de cumprir seu propósito, demorando a responder o chamado de quem não possui outra ferramenta para contatar a Polícia Militar (POLÍCIA MILITAR DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2020).

Dessa forma, quando, em 2014, a Promotoria de justiça de Direitos Humanos do Ministério Público de São Paulo instaurou o Inquérito Civil 14.07250001114/2014-1 (ANEXO B) para apurar a inexistência de forma de comunicação entre o cidadão surdo e diversos órgãos públicos, incluindo a Polícia Militar, Polícia Civil, SAMU (Serviço de Atendimento Móvel de Urgência) e Corpo de Bombeiros, a PMESP já possuía uma resposta satisfatória para promover o arquivamento do referido Inquérito, consoante anexo B (SÃO PAULO, 2016).

### **3.7 Aplicativos de celulares**

O avanço da tecnologia permitiu um maior leque de opções de comunicação. Um único aplicativo pode disponibilizar chamada por vídeo, uso de texto bem como fornecer outras informações úteis ao atendimento policial como a localização em tempo real do usuário.

Neste ponto são abordados dois tipos de aplicativos. O primeiro é um aplicativo mensageiro criado por terceiro, mas já amplamente utilizado pela população, representado pelo *Whatsapp*. O segundo tipo é um aplicativo próprio da instituição Policial Militar. Neste caso será analisado o exemplo criado em Santa Catarina (PMSC Cidadão).

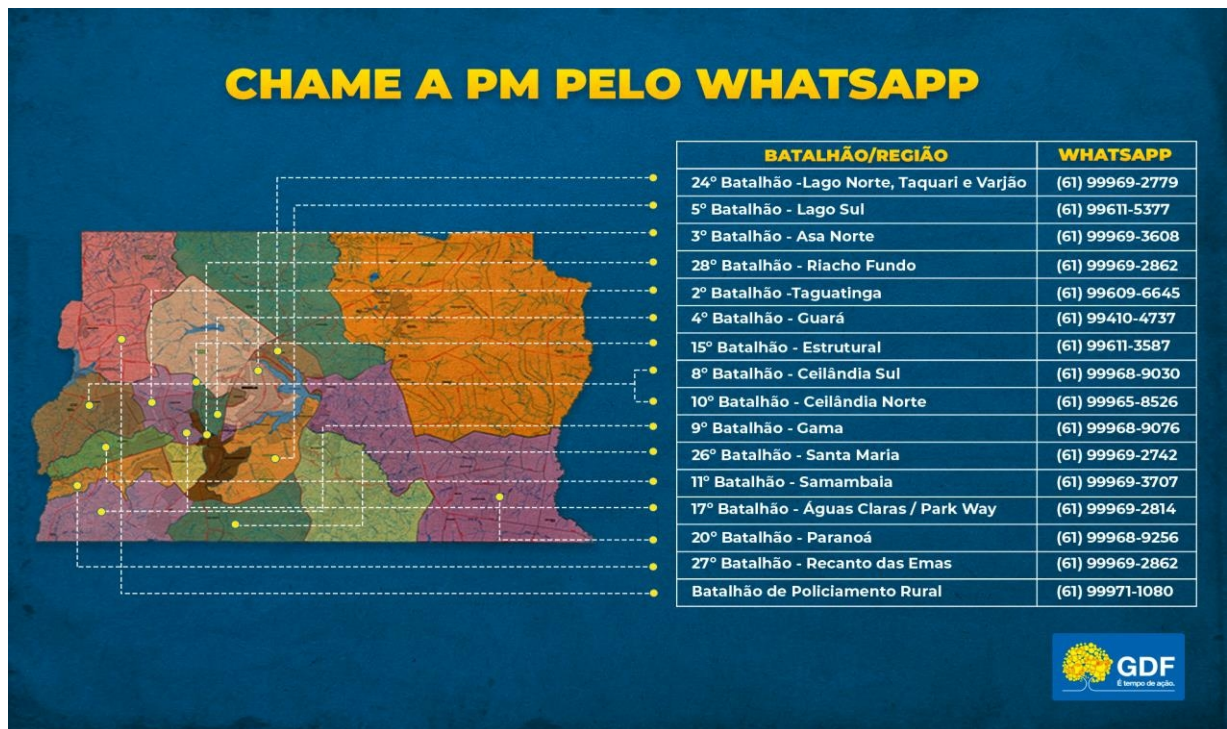
A ampla utilização de aplicativos como o *Whatsapp* é uma realidade inconteste. Segundo uma pesquisa publicada em fevereiro de 2020 pela Panorama Mobile Time/Opinion Box (MENSAGERIA NO BRASIL, 2020), o *Whatsapp* está presente em 99% dos celulares brasileiros, sendo que 98% utilizam o aplicativo todo dia ou quase todo dia. Dessa forma, se pode destacar que o referido aplicativo já faz parte da realidade cotidiana dos brasileiros no tocante a interação e comunicação.

Vale dizer que o *Whatsapp*, bem como outros aplicativos mensageiros, não são ferramentas institucionalizadas na PMDF. Inclusive, conforme informado no ofício 51 do processo SEI número 00054-00111413/2020-81, o único meio oficial de a população acionar a PMDF, via COPOM, é por ligação telefônica ao número 190, excetuando o chamado realizado por aplicativo no âmbito do programa de Prevenção Orientada à Violência Doméstica (PROVID).

Entretanto, embora não sejam ferramentas institucionais, aplicativos mensageiros fazem parte da rotina da Polícia Militar, tanto internamente quanto usados na comunicação com a sociedade. Não é raro serem divulgados números de

telefones funcionais, para utilização com os referidos aplicativos, a fim de aproximar a comunicação local com o policiamento da área. Essa estratégia é comum em Conselhos de Segurança (CONSEG), na criação de parcerias como as redes de vizinhos e de lojistas, (MARQUES, 2020), de modo que integrantes da população local possam informar à Polícia Militar situações de emergência e/ou prevenção de forma mais célere, diretamente ao policiamento da área responsável por essa comunidade. Da mesma forma, também a polícia pode repassar informações e orientações à comunidade, fortalecendo e estreitando esse vínculo (DAMACENO, 2017).

Figura 5 - Divulgação do *Whatsapp* de Batalhões da PMDF



Fonte: Araújo (2019).

Sabendo que existe o uso do *Whatsapp* pelos batalhões da PMDF, conforme ilustrado na imagem acima, e esta é uma plataforma de comunicação acessível à comunidade surda, poderia se pensar que o problema apresentado neste trabalho já está solucionado. Contudo, tal solução ainda não se mostra adequada, uma vez que o uso do *Whatsapp* pela PMDF para interagir com a população é utilizado em unidades responsáveis por uma fração do território do Distrito Federal. Ademais, nem todos os Batalhões divulgam amplamente seu número. Ou seja, o cidadão surdo precisaria saber exatamente qual o batalhão é responsável pela área onde se

encontra e ter seu contato atualizado, sendo que eventualmente estaria em uma área da qual não teria o número do *Whatsapp* do Batalhão local. Analisando sob um cenário de emergência, fica evidente que o disponibilizado atualmente ainda não permite ao surdo exercer sua cidadania livremente por todo o território do Distrito Federal contando com o serviço de segurança pública da PMDF, como um cidadão ouvinte.

Paralelamente, a Polícia Civil do Distrito Federal já incorporou o *Whatsapp* como forma de receber denúncias da população, disponibilizando o número (61)98626-1197 como meio oficial. Em 2019, segundo a Divisão de Controle de Denúncias da PCDF, 15% das denúncias recebidas já eram por meio do *Whatsapp*, (ARAÚJO, 2019), reforçando o reconhecimento de que mecanismos como essa plataforma de mensagens já foram incorporados ao cotidiano da população.

Em verdade, a PMDF já teve experiência com um número de *Whatsapp* disponibilizado para atender uma população específica em todo o território distrital. Durante os Jogos Olímpicos de 2016, o então Batalhão de Policiamento Turístico (BPTur), atento à necessidade de comunicação das pessoas não falantes da língua portuguesa, disponibilizou um número de *Whatsapp* para que pudessem se comunicar em inglês com a PMDF, por meio do próprio BPTur (XIMENES, 2016).

Figura 6 - Whatsapp BPTur



Fonte: Ximenes (2016).

A proposta deste trabalho, contudo, é manter algo perene, considerando que a necessidade desse serviço não se deve por conta de um aumento esporádico nessa população, mas por conta do número expressivo de deficientes auditivos já residentes no DF. Além do mais, o serviço estaria diretamente ligado ao COPOM, como uma alternativa ao número 190, abrangendo todo o Distrito Federal.

### **3.8 Resultados e Discussão**

Diante do exposto, verifica-se que a chamada telefônica por meio do tri-dígito 190 não é suficiente para permitir o acionamento dos serviços de atendimento de ocorrências policiais por parte significativa da população do Distrito Federal. Assim, é necessário adequar o sistema de acionamento da PMDF, via COPOM, de forma a permitir o acesso livre e independente da comunidade surda a seus serviços, consoante preconiza o escopo das políticas públicas de inclusão social da comunidade surda. Para tanto, embora exista todo um arsenal de tecnologias assistivas das quais a instituição pode se valer, é suficiente a adoção institucional de alguma ferramenta já utilizada hodiernamente tanto pela população quanto por integrantes da corporação.

Considerando as ferramentas apresentadas neste estudo, resta comparar, verificando suas principais vantagens e desvantagens, as três mais viáveis: SMS, aplicativo mensageiro (*Whatsapp*) e aplicativo institucional.

Tendo por base a experiência da PMESP com o E-SMS, tem-se que foi uma boa primeira resposta à demanda por essa acessibilidade feita à época. Contudo, esse recurso já se mostra defasado quanto às possibilidades da tecnologia mais recente. Em um acionamento para uma ocorrência policial, é de vital importância que a Polícia Militar receba o quanto antes o maior número de informações para disponibilizar a melhor resposta. Nesse sentido, enquanto o recurso SMS apenas permite a troca de caracteres entre os interlocutores, aplicativos também disponibilizados no aparelho celular permitem o envio de fotos, vídeos, incluindo videochamadas, e até mesmo a localização precisa do local do acionamento.

Nesse sentido, uma vantagem da utilização do *Whatsapp*, além de deter as funcionalidades anteriormente descritas, é sua ampla utilização e aprovação pela população de maneira geral. Contudo, essa mesma vantagem pode trazer um revés ao propósito deste trabalho: a divulgação de um número *Whatsapp* atendido pelo

COPOM, ainda que divulgado como número exclusivo para atendimento de pessoas com deficiência de fala ou de audição, poderia vir a ser utilizado por pessoas sem dificuldades em utilizar o número telefônico 190. Dessa maneira, é possível que haja um excesso de chamados para esse número, o que poderia prejudicar o objetivo inicial, retardando o atendimento solicitado por surdos.

Sobre a questão, apesar de não se enquadrarem na finalidade do canal voltado para surdos, caso o acionamento seja realizado por um cidadão ouvinte, mas motivado por uma situação de emergência ou ocorrência policial, não seria possível considerar as chamadas para o número *Whatsapp* do COPOM como indevidas ou mesmo trotes, segundo a Lei Distrital.6.418, de dezembro de 2019.

Art. 1º Ficam sancionados com multa administrativa como penalidade pelos custos relativos a conduta ilícita os proprietários de linhas telefônicas de cujos aparelhos sejam originados trotes aos serviços telefônicos de atendimento a emergência e combate a incêndios ou ocorrências policiais, independentemente das sanções previstas na lei penal em vigor.

[...]

**Art. 2º Entende-se por trote o acionamento indevido originado de má-fé ou que não tenha como objeto o atendimento a emergência ou situação real que venha a justificar o acionamento, ressalvados os casos de erro justificável.** (DISTRITO FEDERAL, 2019) (Grifo nosso)

Uma vez que o *Whatsapp* não permite receber chamadas apenas de pessoas que estejam previamente cadastradas, é necessária outra estratégia para evitar que eventual mau uso dessa ferramenta gere seu congestionamento ou inoperabilidade. Para minimizar esse possível problema, existem algumas medidas simples que podem ser adotadas. Inicialmente, pode-se evitar a divulgação irrestrita desse número de atendimento, focando em locais de encontro da comunidade surda, como a Central de Interpretação de Libras, do Governo do Distrito Federal (CIL), a Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal (APADA/DF), a Federação Brasiliense Desportiva dos Surdos (FBDSDF) e a Pastoral do Surdo de Brasília (INOSEB), de modo que a disseminação desse contato ocorra organicamente entre o público-alvo dessa ferramenta.

Outra medida possível é criar um reforço negativo ao uso dessa ferramenta. Embora soe contraditório, pode ser uma medida eficaz para evitar seu mau uso. Por exemplo, ao deixar claro que o número *Whatsapp* é uma forma alternativa à ligação no 190, pode-se reforçar a ideia de que o atendimento via *Whatsapp* é menos estruturado e, portanto, mais demorado. Assim, quem pode utilizar o 190, tenderá a

utilizar essa via, enquanto o surdo só poderá contar com o número do *Whatsapp*, que não necessariamente terá um atendimento demorado.

Por fim, a ideia de utilizar um aplicativo próprio da Corporação é atraente, uma vez que permite um acesso mais seletivo, garantindo que não será utilizado de forma indevida, bem como permite moldar o recurso para as necessidades da PMDF. Contudo, para o sucesso desse tipo de ferramenta é necessária uma estrutura mais robusta, bem como treinamento específico dos operadores e a manutenção desse sistema a fim de garantir que tal recurso esteja em condições de uso de forma ininterrupta.

Ao analisar os comentários acerca do aplicativo PMSC Cidadão na loja de aplicativos *Play Store*, por exemplo, verificou-se que, embora tenham começado com resenhas positivas, elogiando a iniciativa, as mais recentes alertam justamente para a instabilidade do aplicativo, refletindo em uma má avaliação da própria instituição.

Figura 7- Avaliações recentes do PMSC Cidadão

Mais relevantes ▾ Todos os dispositivos ▾ Todas as notas ▾

*Resenhas de usuários*

**F** Fabrizio Martins  
 ★★★★★ 22 de novembro de 2020  
 Boa tarde não gostei desse aplicativo, deveria ser igual do Paraná, poder mandar fotos de carro foto do meliante ,pra o policial identificar melhor sem ter dúvidas ou um Whatsapp iria poupar muito tempo .

**L** Lucas Rosa  
 ★★★★★ 30 de outubro de 2020  
 Péssimo aplicativo!!Não funciona no meu dispositivo motorola g3 trava o celular e tenho que apertar no botão de desligar e ficar segurando direto, Mesmo assim demora para desligar o celular e não destrava de jeito nenhum só consome excessivamente a bateria do meu dispositivo e esgota a bateria deixa...  
 Resenha completa

**C** Carlos Eduardo Alfarth  
 ★★★★★ 1 de novembro de 2020  
 Aplicativo não está funcionando. Já atualizei desinstalei e até limpei o cachê, mas nada de funcionar. Da a mensagem de que não consegue contato com o servidor o que é uma pena pois o aplicativo é bom.

**A** Anderson Vinicius Dias do Rosário  
 ★★★★★ 20 de novembro de 2020  
 Funciona igual a segurança de SC, cidadão faz uma denúncia, não vem nenhuma viatura e quando vai reportar diz que está com problema no servidor.

Fonte: Polícia Militar de Santa Catarina (2020)



Em suma, sabendo que a ferramenta de acionamento do COPOM pelo cidadão é, via de regra, a primeira forma de contato deste com a instituição policial em uma emergência, é necessário que se garanta a qualidade do serviço a fim de que não se macule a imagem da Polícia Militar, bem como buscar inibir a ocorrência da vitimização secundária e seus efeitos.

#### **4 CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Das informações apresentadas, pode-se verificar a crescente preocupação da PMDF em reconhecer e se adaptar às necessidades dos surdos, instruindo seus policiais como devem se portar para uma correta interação com essas pessoas, sejam estas como vítimas a serem atendidas ou suspeitos a serem abordados, inclusive verificando a importância de um conhecimento mínimo em Libras. Contudo, a Instituição pouco avançou no sentido de permitir a comunicação do surdo para com a PMDF, necessitando adequar seu sistema de acionamento de atendimento de ocorrências policiais, a fim de torná-lo acessível à comunidade surda. Agindo dessa forma, não apenas cumprirá com as determinações legais, constitucionais, e as diretrizes de políticas públicas apresentadas neste trabalho, mas também servirá oportunamente como forma de aumentar o prestígio da corporação perante a sociedade do Distrito Federal.

Porém, não basta apenas apresentar uma alternativa, mas sim uma alternativa viável e funcional. Assim, das ferramentas expostas neste trabalho, fica evidente a vantagem em se valer de um aplicativo para celular como tecnologia acessível ao serviço de acionamento da PMDF. Contudo, levando em consideração que a necessidade da população com deficiência auditiva ou de fala em ter esse acesso à PMDF é atual e premente, a sugestão deste trabalho é a utilização de um aplicativo já existente e amplamente utilizado pela população (*whatsapp*) como medida a ser adotada para o curto prazo, enquanto a instituição elabora e implementa um aplicativo próprio capaz de atender as demandas da população e da própria PMDF. Para tanto, acompanha este trabalho um protocolo para o uso desse sistema de comunicação a fim de padronizar e melhor aproveitar seu potencial de uso. Em verdade, apesar da simplicidade da proposta, essa possui grande potencial de evolução. Afinal, essa mesma estrutura pode ser replicada nos mais diversos

órgãos e agências estatais. Podendo, inclusive, ocorrer a comunhão entre esses serviços públicos, a fim de prover um atendimento mais eficiente ao cidadão surdo por parte da estrutura do Estado, a exemplo da integração existente no Centro Integrado de Operações de Brasília, onde o COPOM-PMDF está fisicamente localizado.

**THE COMMUNICATION OF DEAF PEOPLE WITH THE MILITARY POLICE  
OF THE FEDERAL DISTRICT THROUGH TELEPHONE CONTACT WITH THE  
MILITARY POLICE OPERATIONS CENTER (COPOM)**

**ABSTRACT**

The objective of this paper is to analyze the institutional means that enable a citizen to activate the Military Police of the Federal District when he is deaf or has a hearing impairment that prevents him from using the conventional method provided by the telephone number 190, evaluating which would be the best taking into account the structural reality of the PMDF. This is an exploratory research with a view to listing various forms of assistance to communicate with deaf or mute citizens and, in view of the analyzes made of these systems, as well as the structure of COPOM-PMDF, identify which model is most suitable for application in this institution. From the research it was possible to conclude that currently the Military Police of the Federal District does not provide an institutional form of call that is accessible to this part of the population and needs to invest in the adequacy of its operational resources in order to promote its accessibility and inclusion in the social context. However, for such adaptation, the use of tools already used by the population and even, unofficially, by the corporation, such as the Whatsapp application, may be enough.

**Keywords:** Military Police, accessibility, calling, deaf community.

## REFERÊNCIAS

**ABORDAGEM para surdos.** Brasília: PMDF - Centro de Políticas Públicas - Divisão de Direitos Humanos da Polícia Militar do Distrito Federal, 2016. (1 min.), color. Legendado. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=4YhnBYpVTyQ>. Acesso em: 02 maio 2020.

RODRIGUES, Gizela. **Comunicação eficiente para 7 mil surdos no DF.** 2021. Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2021/01/20/comunicacao-eficiente-para-7-mil-surdos-no-df/>. Acesso em: 6 fev. 2021.

ANATEL. **Resolução nº 667**, de 30 de maio de 2016. Aprova o Regulamento Geral de Acessibilidade em Serviços de Telecomunicações de interesse coletivo. Brasília, 31 maio 2016. Disponível em: <https://www.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2016/905-resolucao-n-667>. Acesso em: 12 nov. 2020.

ARAÚJO, Rosi. **Como o WhatsApp ajuda a reduzir a criminalidade.** 2019. Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2019/11/14/como-o-whatsapp-ajuda-a-reduzir-a-criminalidade/>. Acesso em: 11 nov. 2020.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil**, de 05.10.1988. Brasília, 1988. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm). Acesso em: 23 jan. 2020.

BRASIL. **Decreto Legislativo nº 186**, de 09 de julho de 2008. Aprova O Texto da Convenção Sobre Os Direitos das Pessoas Com Deficiência e de Seu Protocolo Facultativo, Assinados em Nova Iorque, em 30 de Março de 2007. Brasília, 10 jul. 2008. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/CCIVIL\\_03/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm](http://www.planalto.gov.br/CCIVIL_03/Congresso/DLG/DLG-186-2008.htm). Acesso em: 12 nov. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 5.296**, de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, 03 dez. 2004. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm). Acesso em: 12 nov. 2020.

BRASIL. **Decreto nº 5.626**, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Brasília, 23 dez. 2005. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm). Acesso em: 12 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.098**, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Brasília, 20 dez. 2000. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L10098.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10098.htm). Acesso em: 12 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 10.436**, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Brasília, 25 abr. 2002. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm). Acesso em: 12 nov. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.146**, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília, 07 jul. 2015. Disponível em: [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/13146.htm). Acesso em: 12 nov. 2020.

CENTRO de Políticas Públicas. Divisão de Direitos Humanos da Polícia Militar do Distrito Federal. **Abordagem para surdos**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=4YhnBYpVTyQ&feature=youtu.be>. Acesso em: 15 jan. 2021.

COURA, Alexandre de Castro; ZAGANELLI, Juliana Costa. **Educação para a cidadania e consciência dos direitos e dos deveres fundamentais**. Revista da Faculdade Mineira de Direito, [S. L.], v. 22, n. 44, p. 1-17, dez. 2019. Disponível em: <http://periodicos.pucminas.br/index.php/Direito/article/view/20842>. Acesso em: 10 out. 2020.

CRISTIANO, Almir. **O Congresso de Milão**. 2017. Disponível em: <https://www.libras.com.br/congresso-de-milao>. Acesso em: 20 out. 2020.

DAMACENO, Mariana. **PMDF usa aplicativos de celular para estreitar vínculo com a comunidade**. 2017. Disponível em: <https://www.agenciabrasilia.df.gov.br/2017/12/14/pmdf-usa-aplicativos-de-celular-para-estreitar-vinculo-com-a-comunidade/>. Acesso em: 10 nov. 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto Distrital nº 41.167**, de 01 de setembro de 2020. Regulamenta a aplicação do inciso II, do artigo 48, da Lei nº 6.450, de 14 de outubro de 1977, que dispõe sobre a Organização Básica da Polícia Militar do Distrito Federal. Brasília, DF, 02 set. 2020. Disponível em: [http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/5238fc68bc634e36b474d7ff0aeb6ed8/Decreto\\_41167\\_01\\_09\\_2020.html](http://www.sinj.df.gov.br/sinj/Norma/5238fc68bc634e36b474d7ff0aeb6ed8/Decreto_41167_01_09_2020.html). Acesso em: 10 out. 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Lei Distrital nº 6418**, de 11 de dezembro de 2019. Estabelece a aplicação de multa administrativa pelo acionamento indevido dos serviços telefônicos de atendimento a emergência e combate a incêndios ou ocorrências policiais e dá outras providências. Brasília, DF, 12 dez. 2019. Disponível em: [http://www.buriti.df.gov.br/ftp/diariooficial/2019/12\\_Dezembro/DODF%20236%2012-12-2019/DODF%20236%2012-12-2019%20INTEGRA.pdf](http://www.buriti.df.gov.br/ftp/diariooficial/2019/12_Dezembro/DODF%20236%2012-12-2019/DODF%20236%2012-12-2019%20INTEGRA.pdf). Acesso em: 10 out. 2020.

ENGEL, Tatiana; TOLFO, Denise. **Métodos de pesquisa**. Porto Alegre: UFRGS, 2009

HOBBS, Thomas. **Leviatã**. Tradução de João Paulo Monteiro, Maria Beatriz Nizza da Silva e Cláudia Berliner. São Paulo: Martins Fontes, 1999.

IBGE. **Pesquisa Nacional de Saúde**. 2013. Disponível em: <https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/saude/9160-pesquisa-nacional-de-saude.html?=&t=resultados>. Acesso em: 23 jan. 2020.

INSTITUTO Nacional De Educação De Surdos. **Conheça o INES**. Disponível em: <https://www.ines.gov.br/conheca-o-ines>. Acesso em: 19 out. 2020.

JOCA, Terezinha Teixeira *et al.* Comunicação do sujeito surdo: Mãos atadas, mas não silenciadas. In: **ANAIS DO 7º CONGRESSO BRASILEIRO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL**, 2016, São Carlos. Anais eletrônicos. Campinas: Galoá, 2016. Disponível em: <https://proceedings.science/cbee/cbee7/papers/comunicacao-do-sujeito-surdo--maos-atadas--mas-nao-silenciadas>. Acesso em: 16 nov. 2020.

MARQUES, Kelly. **6º BPM se reúne com Conseg Brasília Centro**. Disponível em: <http://www.pmdf.df.gov.br/index.php/institucionais/29398-6-bpm-se-reune-com-conseg-brasilia-centro>. Acesso em: 15 nov. 2020.

MENDES, Guilherme. **Pirâmide de Maslow: tornando uma versão melhor de si mesmo**. 2020. Disponível em: <https://www.fm2s.com.br/piramide-de-maslow/>. Acesso em: 10 out. 2020.

**MENSAGERIA no Brasil**. [S. L.]: Panorama Mobile Time, fev. 2020. Disponível em: <https://panoramamobiletime.com.br/pesquisa-mensageria-no-brasil-fevereiro-de-2020/>. Acesso em: 10 out. 2020.

MOREIRA, Paula Pfeifer. **Campanha “Telefone TDD não é acessibilidade para surdos”**. 2016. Disponível em: <https://cronicasdasurdez.com/campanha-telefone-tdd-nao-e-acessibilidade-para-surdos/>. Acesso em: 14 nov. 2019.

MORETTI, Cláudio dos Santos. **A necessidade de segurança**. 2016. Disponível em: <https://administradores.com.br/artigos/a-necessidade-de-seguranca>. Acesso em: 10 out. 2020.

PIOVEZAN, Diéfani Favareto. **A inutilidade do Telefone TDD ou TTY**. Disponível em: <http://igualmentediferentes.com/a-inutilidade-do-telefone-tdd-tty/>. Acesso em: 12 out. 2020.

POLÍCIA Militar de Santa Catarina Inova. **PMSC Cidadão (Beta)**. Disponível em: <https://play.google.com/store/apps/details?id=br.gov.sc.pm.pmsccidadao>. Acesso em: 20 nov. 2020.

POLÍCIA Militar do Distrito Federal. **Portaria nº 742**, de 27 de maio de 2011. Aprova o Plano Estratégico da Polícia Militar do Distrito Federal 2011-2022. Brasília, 6 jun. 2011.

POLÍCIA Militar do Estado de São Paulo. **E-SMS**. Disponível em: <http://www4.policiamilitar.sp.gov.br/unidades/dpcdh/index.php/e-sms/>. Acesso em: 12 out. 2020.

POLÍCIA Militar do Estado de São Paulo. **Emergência 190 para surdos por SMS**. Disponível em: <https://www.youtube.com/watch?v=L7nsQCWBVZ0&feature=youtu.be>. Acesso em: 15 jan. 2021.

RIBEIRO, Paula. **Telefone para deficientes auditivos é instalado na Fiocruz.** 2007. Disponível em: <http://www.dirad.fiocruz.br/?q=node/118>. Acesso em: 10 out. 2020.

SÃO PAULO. Ministério Público do Estado de São Paulo. Inquérito Civil nº 14.0725.0001114/2014-1. Promotora: Deborah Kelly Affonso. **Promoção de Arquivamento.** São Paulo, 2016.

SECRETARIA de Estado de Segurança Pública. **Centro Integrado de Operações de Brasília (CIOB).** Disponível em: <http://www.ssp.df.gov.br/centro-integrado-de-operacoes-de-brasilia-ciob/>. Acesso em: 10 jan. 2021.

SOUZA, Jusçanio Umbelino de. Gerência de Pesquisas Socioeconômicas - Gereps/CODEPLAN. **Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios 2018,** Brasília, 2019. Disponível em: [http://www.codeplan.df.gov.br/wpcontent/uploads/2019/03/PDA\\_D\\_DF-Grupo-de-Renda-compactado.pdf](http://www.codeplan.df.gov.br/wpcontent/uploads/2019/03/PDA_D_DF-Grupo-de-Renda-compactado.pdf). Acesso em: 20 out. 2020.

TVI24. **App «SOS Phone» Ajuda Surdos em Caso de Emergência.** 2013. Disponível em: <https://tvi24.iol.pt/tecnologia/utad/app-sos-phone-ajuda-surdos-em-caso-de-emergencia>. Acesso em: 15 jan. 2021.


XIMENES, Wallace. **WHATSAPP:** PMDF esclarece dúvidas em inglês a turistas estrangeiros. 2016. Disponível em: <http://portal.pm.df.gov.br/site/index.php/noticias/destaques/11762-bptur-whatsapp>. Acesso em: 15 nov. 2020.

## APÊNDICE

Como forma de permitir o atendimento de surdos ou mudos pelo COPOM-PMDF sem a necessidade de uma estrutura que demande mais tempo para ser elaborada, sugere-se a criação da Central de Emergência Policial para Surdos ou Mudos (CEPS), a qual consiste basicamente em um linha telefônica cadastrada em aplicativo(s) mensageiro(s), como o *Whatsapp*, e divulgado na comunidade surda do Distrito Federal por meio de parcerias com órgãos estatais e entidades da sociedade civil que atuem junto desse público, a exemplo da Secretaria da Pessoa com Deficiência do Governo do Distrito Federal (SEPD-DF) e a Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal (APADA-DF).

Nesse cenário, o telefone disponibilizado para o CEPS ficaria sob os cuidados de um atendente do COPOM, preferencialmente com fluência em LIBRAS, o qual realizaria o atendimento, fazendo o devido registro e encaminhamento da ocorrência conforme padronizado no próprio COPOM. Dessa forma, a única alteração significativa é na fase de atendimento, o qual seria feita de maneira textual ou por LIBRAS em vídeo, ao invés do uso da voz. Assim, o produto deste trabalho, apresentado abaixo, consiste em uma proposta de protocolo de atendimento via *Whatsapp*, feita por surdos ou mudos ao COPOM-PMDF, sendo adaptável a outros aplicativos mensageiros. Para tanto, foi utilizado como base um projeto de protocolo para o atendimento via chamada telefônica ao 190, o qual, até o momento da finalização deste trabalho, se encontra em elaboração e análise no COPOM.



 <p>POLÍCIA MILITAR DISTRITO FEDERAL</p>	<p><b>Central de Emergência Policial para Surdos ou mudos (CEPS)</b></p>	<p><b>PROCESSO ESPECIAL ESTABELECIDO EM: JANEIRO/2021</b></p>
<p><b>NOME DO PROCESSO:</b> Atendimento via Whatsapp <b>RESPONSÁVEL:</b> COPOM</p>		<p><b>1ª Edição</b></p>
<p><b>I – FATORES OU ATIVIDADES CRÍTICAS</b></p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relacionamento preciso e conciso com o solicitante;</li> <li>2. Compreensão acerca do fato, fundamentado na legalidade e no conhecimento técnico-científico.</li> <li>3. Localização correta da ocorrência;</li> <li>4. Definição quanto à geração de ocorrência e à prestação de informação e/ou orientação.</li> <li>5. Classificação inicial da ocorrência de acordo com a natureza preestabelecida.</li> <li>6. Informações adequadas prestadas ao solicitante, aumentando a confiança em relação ao serviço da PMDF.</li> </ol>		
<p><b>II - SEQUÊNCIA DE AÇÕES</b></p>		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ao contactar o número do CEPS, o solicitante receberá a seguinte mensagem automática: <p style="text-align: center;"><b>Este é o <u>canal exclusivo aos surdos e mudos para chamadas de emergência</u> disponibilizado pela PMDF.</b></p> <p>Para agilizar o atendimento, já informe:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1- Local da ocorrência e ponto de referência (também pode compartilhar sua localização em tempo real);</li> <li>2- Breve relato dos fatos;</li> <li>3- Seu nome.</li> </ol> </li> <li>2. Assim que visualizar a solicitação, o atendente deverá interagir com o solicitante, conforme especificado abaixo, para que este saiba que não está mais sendo atendido de forma automática. <ol style="list-style-type: none"> <li>2.1. Se o atendente souber se comunicar em LIBRAS e for viável a comunicação por vídeo, o atendente informará essa possibilidade ao solicitante.</li> </ol> </li> <li>3. Caso o solicitante não tenha recebido a mensagem automática, o atendente irá reproduzir a mensagem descrita no item 1.</li> <li>4. Identificar o fato e classificar a ocorrência: <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1. Na hipótese de as informações fornecidas pelo solicitante não serem suficientes ou coerentes, buscar sanar as lacunas com perguntas diretas e claras: <ol style="list-style-type: none"> <li>4.1.1. O que está acontecendo, Sr (a)? ou O que houve, Sr (a)?</li> <li>4.1.2. Perguntar: qual o local/endereço da ocorrência?</li> <li>4.1.3. Identificar o solicitante: Qual do nome do(a) senhor(a)?</li> </ol> </li> <li>4.2. Procurar compreender qual é a emergência e classificá-la; <ol style="list-style-type: none"> <li>4.2.1. <b>Emergência policial:</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>4.2.1.1. Enriquecer o registro da ocorrência, buscando obter informações</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>		

- úteis aos policiais na rua, por exemplo: quais as características dos indivíduos? (roupa, cabelo, altura, aparência, tatuagens, marcas, direção da fuga, etc), quantas pessoas envolvidas? Meio de fuga, meios utilizados ( arma de fogo, faca, ameaça, violência, etc.);
- 4.2.1.2. Finalizar a ligação: “Senhor(a), a sua solicitação foi registrada”.
- 4.2.1.3. Encaminhar a ocorrência para a mesa correspondente, informando a situação de que a vítima é deficiente auditiva.
- 4.2.1.4. Solicitações de fiscalização de trânsito – medidas administrativas: registrar no SGO e encaminhar para a mesa do Detran.
- 4.2.2. **Emergência médica – TRAUMA**(inclusive acidente de trânsito com vítima): informar que o órgão preparado para atender essa ocorrência é o CBMDF e indicar o canal adequado para a solicitação;
- 4.2.2.1. Caso o CBMDF ainda não disponha de um canal adequado para a solicitação por surdos ou mudos de atendimento emergencial, o atendente PMDF registrará a ocorrência e encaminhará à mesa do CBMDF.
- 4.2.3. **Emergência médica – CLÍNICA**: Informar que o órgão preparado para atender essa ocorrência é o SAMU e indicar o canal adequado para a solicitação.
- 4.2.3.1. Caso o SAMU ainda não disponha de um canal adequado para solicitação por surdos ou mudos de atendimento emergencial, o atendente PMDF registrará a ocorrência e encaminhará à mesa do SAMU.
- 4.2.4. **Trote**: atuar conforme quadro de situações adversas;
- 4.2.5. **Informações**: orientar que esta é uma Central de emergência policial, não devendo ser ocupada com orientações diversas. E que demais informações podem ser obtidas nos sistemas de consulta da internet.

### III–COMPORTAMENTOS DESEJADOS DO ATENDENTE CEPS

1. Agir com cordialidade, empatia e interesse, demonstrando atitude comprometida com o solicitante, sem se envolver emocionalmente, o que demonstra imparcialidade no atendimento;
2. Informar o nome de guerra, caso seja solicitado;
3. Prestar atenção à solicitação, conduzindo o atendimento por meio de perguntas *objetivas*, diretas, correlacionadas ao fato apresentado;
4. Acalmar o solicitante, caso este esteja nervoso, para que possa prosseguir com o atendimento;
5. Manter uma atitude comunicativa sempre positiva; (vide “3”)
6. Dialogar de maneira clara e objetiva, não se utilizando de termos técnicos ou jargões policiais;
7. Articular a fala de modo claro, em velocidade de média para elevada, zelando pela boa compreensão;
8. Não interromper o solicitante a todo o momento tentando adivinhar o que ele precisa, fazendo-o sempre que necessário com perguntas ou orientações objetivas;
9. Interpretar os dados e registrá-los, *simultaneamente no sistema utilizado*, compreendendo a importância de cada um e seus detalhes, garantindo a segurança do policial e do solicitante;
10. Informar ao solicitante acerca do registro de sua demanda bem como informar o protocolo, caso seja solicitado.

### IV – RESULTADOS ESPERADOS

1. Reconhecer a situação de emergência e ter senso de urgência (cientificismo – técnica policial);
2. Transmitir segurança e cordialidade ao solicitante;
3. Utilizar comunicação e atitude para manter o controle da situação;
4. Conduzir o atendimento com perguntas claras e objetivas, facilitando a compreensão e resposta do solicitante;

### V – AÇÕES CORRETIVAS

1. Se a videochamada apresentar ruídos ou instabilidade, solicitar ao demandante para que refaça a ligação ou opte pela utilização de mensagens de texto.
2. Ocorrendo dúvidas quanto à classificação da ocorrência, solicitar auxílio ao supervisor ou ao adjunto.
3. Estando a ocorrência em andamento e o solicitante parar de se comunicar, avisar imediatamente o supervisor ou adjunto de plantão.
4. Se, durante o atendimento, o solicitante passar a ofender ou pronunciar palavras de baixo calão, não retribua as ofensas; adote postura de acordo com “procedimentos em situações adversas” e ignore as mensagens do solicitante.
5. No caso do solicitante narrar um fato já ocorrido, que não demande o emprego de viatura, fazer as necessárias orientações e contabilizar tal atendimento como Serviço de Orientação ao Público; no entanto se o solicitante insistir pela presença de uma viatura, informá-lo que será confeccionada nova ocorrência para fins de registro.
6. Nunca informar contatos pessoais dos servidores da PMDF.

### VI – POSSIBILIDADES DE ERRO – AÇÕES NÃO PERMITIDAS AOS ATENDENTES DO CEPS

1. Deixar de utilizar a mensagem inicial padrão;
2. Deixar se envolver emocionalmente na ocorrência;
3. Travar discussão com o solicitante, sob qualquer pretexto;
4. Utilizar palavras de baixo calão, termos técnicos ou jargões policiais;
5. Manifestar-se acerca do mérito da ocorrência, agindo sem imparcialidade;
6. Deixar o solicitante em espera por muito tempo, devendo sempre agir de forma a mostrar que o atendimento não foi abandonado, utilizando mensagens como “Aguarde, por favor”.
7. Fazer perguntas desnecessárias ao usuário;
8. Utilizar *emoticons* ou figuras não compatíveis com o profissionalismo e imparcialidade do serviço;
9. Cadastrar a ocorrência sem as informações básicas para o devido atendimento;
10. Cadastrar a ocorrência com endereço inexistente;
11. Histórico extenso e sem as informações necessárias;
12. Utilizar abreviaturas não convencionais;
13. Deixar de acionar o Supervisor quando o fato assim exigir;
14. Encerrar o atendimento sem informar de forma clara para o solicitante.

### VII – PROCEDIMENTOS EM SITUAÇÕES ADVERSAS

#### APÓS CONTATO INICIAL PADRÃO

SITUAÇÃO ADVERSA	O QUE FAZER
SE O INTERLOCUTOR PARAR DE RESPONDER, MAS É POSSÍVEL IDENTIFICAR ALGUMA SITUAÇÃO DE EMERGÊNCIA.	CONTINUE TENTANDO CONTATO, PROCURANDO OBSERVAR NAS INFORMAÇÕES OBTIDAS SE HÁ ALGUMA IDENTIFICAÇÃO DE LOCALIDADE E/OU OUTRO DADO QUE POSSA SER ÚTIL.

<p>SE O SOLICITANTE NÃO FOR CLARO OU FOR PROLIXO.</p>	<p>PERGUNTE AO SOLICITANTE: “QUAL O PROBLEMA?” OU “DIGA EXATAMENTE O QUE ESTÁ ACONTECENDO”.</p>
<p>SE O SOLICITANTE ESTIVER NERVOSO.</p>	<p>PROCURE ACALMÁ-LO.</p>
<p>SE NÃO FOI POSSÍVEL AO SISTEMA COLETAR O NÚMERO DE TELEFONE DO SOLICITANTE.</p>	<p>PERGUNTE “QUAL O NÚMERO DE TELEFONE DO (A) SENHOR (A)?”.</p>
<p>QUESTIONADO ACERCA DO COMPARECIMENTO E TEMPO DE DESLOCAMENTO DA VIATURA POLICIAL.</p>	<p>INFORME AO SOLICITANTE: “A SUA SOLICITAÇÃO FOI REGISTRADA, ASSIM QUE POSSÍVEL UMA VIATURA IRÁ ATENDÊ-LO”. REPITA ESTE PROCESSO SE NECESSÁRIO.</p>
<p>DÚVIDAS QUANTO AOS REGISTROS DE OCORRÊNCIAS E/OU OUTRAS DEMANDAS.</p>	<p>VIA DE REGRA, DEVE O POLICIAL REGISTRAR TODAS AS OCORRÊNCIAS RECEBIDAS, EXCEÇÃO SE FAZ AOS CHAMADOS NÃO CATEGORIZADOS COMO OCORRÊNCIAS POLICIAIS, OS QUAIS NÃO GERAM NÚMEROS DE PROTOCOLOS/OCORRÊNCIAS.</p>
<p>REGRA DE OURO PARA REGISTROS DE OCORRÊNCIAS.</p>	<p>É TERMINANTEMENTE PROIBIDO AO ATENDENTE FINALIZAR A OCORRÊNCIA SEM QUE TENHA SIDO REALIZADO O DEVIDO REGISTRO E REPASSE À MESA DE DESPACHO CORRESPONDENTE, POIS QUEM DEVE ATENDER A OCORRÊNCIA E REPASSAR TODO O HISTÓRICO É A VIATURA POLICIAL COM RESPONSABILIDADE DE ÁREA.</p>
<p>O SOLICITANTE AGE COM MÁ EDUCAÇÃO, PROFERINDO PALAVRAS DE BAIXO CALÃO.</p>	<p>INFORME AO SOLICITANTE ACERCA DO NÃO PROSSEGUIMENTO DO ATENDIMENTO: “SENHOR(A), MANTENHA A EDUCAÇÃO, POR FAVOR”. CASO O SOLICITANTE NÃO RETOME O COMPORTAMENTO ESPERADO INFORME QUE PASSARÁ A IGNORAR SEUS CHAMADOS, PODENDO BLOQUEAR SEU NÚMERO, A FIM DE LIBERAR O ATENDIMENTO PARA OUTROS USUÁRIOS DO CEPS.</p>

ENCERRANDO A SOLICITAÇÃO.	UTILIZAR: “SENHOR (A), A SUA SOLICITAÇÃO FOI REGISTRADA”.
<b>VIII – PROTOCOLO DE ATENDIMENTO – ESCLARECIMENTOS</b>	
<b>Bordão adequado</b>	<b>Justificativa</b>
<p><b><u>Este é o canal exclusivo para surdos e mudos para chamadas de emergência disponibilizado pela PMDF.</u></b></p> <p>Para agilizar o atendimento, já informe:</p> <p>1 - Local da ocorrência e ponto de referência (também pode compartilhar sua localização em tempo real);</p> <p>2 - Breve relato dos fatos;</p> <p>3 - Seu nome.</p>	<p>Atendimento conciso, objetivo, identifica a Corporação e induz o usuário ao rápido relato. Caso o usuário pergunte o nome do atendente, deve-se responder “NOME, em que posso ajudá-lo?”.</p>
<p><b>IDENTIFICANDO O FATO</b></p> <p>Sugestões de sondagem para identificação do fato: O que houve, Sr (a)?</p> <p>Diga-me em que posso ajudá-lo Sr (a)? Correto.O que está acontecendo, Sr (a)? Em que posso ajudá-lo?</p>	
<p><b>AGILIZANDO EDUCADAMENTE A FALA DO USUÁRIO</b></p> <p>Se o usuário se mostrar prolixo ou confuso, busque ajudá-lo a sintetizar o pensamento sem pressioná-lo:</p> <p>O Sr (a) pode fazer um resumo, por favor?</p> <p>Resuma o ocorrido Sr(a), por favor!</p> <p>Sr (a), seja mais objetivo, por favor.</p>	
<p><b>SOLICITANDO PARA AGUARDAR</b></p> <p>Sugestões de falas para momentos em que o atendente precisa realizar outras tarefas durante o atendimento:</p> <p>Por favor, aguarde um momento...</p> <p>Eu vou localizar o endereço/rua/região, aguarde.</p> <p>Aguarde, estou localizando o endereço/rua/região.</p> <p>Estou verificando o local.</p> <p>Um momento, Sr (a);</p> <p>Mais um momento, por favor, estou...</p>	

<p><b>AGRADECENDO POR AGUARDAR</b></p> <p>Sugestão de fala para momentos em que o atendente retorna após o usuário ter aguardado muito tempo na ligação: Sr (a), obrigado (a) por aguardar.</p> <p>Observação importante: Num atendimento de emergência nem sempre conseguimos ser tão comunicativos como deveríamos. Essa conduta de agradecer o aguardo é muito educada e demonstra sua preocupação. Utilize-a quando achar oportuno.</p>	
<p><b>SUGESTÕES DE SONDAGEM:</b></p> <p>Em casos de identificação imprecisa do fato, sugerimos não fazer duas perguntas diferentes ao mesmotempo. Além disso, não use perguntas do tipo alternativas, porque elas, muitas vezes, provocam dúvida ao usuário, exemplo: “Foi roubo ou furto?”.</p> <p>Também a terminologia técnica ou jurídica deve ser substituída por vocábulos mais coloquiais, pois normalmente não são conhecidas pelos usuários.</p> <p>Exemplos: “O que aconteceu exatamente, em detalhes?” “Pode explicar exatamente como aconteceu o fato?”</p>	
<p><b>TRANQUILIZANDO O USUÁRIO</b></p> <p><b>Quando o usuário está aflito, em pânico ou muito agitado (sequestrado emocionalmente)</b></p> <p>Como orientá-lo para que a captação de informações transcorra com eficiência: Caso já saiba, trate o usuário pelo nome, para que se sinta mais acolhido.</p> <p>Exemplo: “Sr Marcos, somente poderei ajudá-lo se o senhor me der o nome da rua.”</p> <p>Confirme alguns dados, usando linguagem simples. Isso oferece mais segurança ao usuário quando em estado emocional muito abalado. Em seguida faça logo uma pergunta objetiva para ele sentir sua rapidez e interesse.</p> <p>Exemplo: “É Rua das Flores? Senhor (a), preciso do número!” Faça perguntas simples e curtas para serem de fácil compreensão.</p> <p>Se precisar orientá-lo, ofereça informações essenciais e objetivas.</p> <p>Use a palavra “agora” mostrando uma atitude imediata e que você irá acompanhá-lo passo a passo. Mostre que, naquele momento, são essas informações que você precisa.</p>	
<p><b>Quando o usuário está nervoso ou irritado</b></p> <p>Como manter-se educado, sem entrar em conflito com o usuário: Percebendo que o usuário está ou ficou irritado, direcione a ligação fazendo perguntas objetivas, mantendo o foco na necessidade dele. Isso evita desgastes.</p>	
<p><b>Substituindo terminologia jurídica, técnica ou termos difíceis por vocábulos de uso comum.</b></p>	
<p><b>Termos jurídicos, técnicos ou difíceis</b></p>	<p><b>Vocábulo comum</b></p>

VIAS DE FATO	“Eles se agrediram?” ; “Houve agressão?” “Eles estavam armados?” “Houve alguma agressão?”
ROUBO/FURTO	“Houve violência?” “A senhora sofreu alguma violência?”

### IX – CONSIDERAÇÕES SOBRE ATITUDE COMUNICATIVA

De maneira geral, para que o usuário finalize a chamada bem impressionado com o serviço do CEPS, é importante dar atenção para os seguintes aspectos:

1. **Tratar a todos com solicitude e respeito é um dever de todos os atendentes;**
2. Informar o usuário sobre os seus direitos e deveres. Isso ajuda a concluir uma chamada sem deixar a sensação no usuário de que ficou faltando alguma coisa.;
3. Concluir um chamado informando sobre o que acontecerá em seguida é importante para que o usuário saiba que aquela chamada não gera um mero registro;
4. Seja paciente! Não se irrite com o que o usuário diz e tenha cuidado com as discussões e as críticas. Mesmo que você “ganhe a discussão”, poderá haver reflexos negativos;
5. Saber como reformular perguntas ou colocações é importante para a garantia do entendimento;
6. O atendente deve tratar todas as situações como se fosse de extrema importância, com comprometimento e atenção, mesmo que a gravidade não seja extrema. Para o usuário, o seu problema é importante e ele o confiou ao COPOM. Procure ver a situação sob o ponto de vista do outro (crie empatia);
7. Não encerre a vídeo chamada antes do usuário. Não é uma atitude correta para o atendimento;
8. Quando não conseguimos resolver a situação, não deixe o usuário sem resposta. Peça a ajuda ao supervisor.

### X – OBSERVAÇÕES QUANTO AO ATENDIMENTO POR VIDEOCHAMADA

- O atendente deve se atentar à boa apresentação pessoal, de acordo com o Regulamento de Uniforme da Polícia Militar, e com sua postura corporal, uma vez que estará refletindo a imagem da Corporação;
- Antes de iniciar um atendimento por vídeo, buscar um ambiente adequado, bem iluminado e com o mínimo de interferência visual evitando, por exemplo, o aparecimento de outras pessoas ao fundo.
- Durante o atendimento é importante manter um comportamento sereno, transparecendo segurança, sem demonstrar indiferença, o que ajuda a acalmar o solicitante se isto for necessário.
- Sempre que possível, realizar a gravação da vídeo chamada. Quando não for possível, informar ao supervisor o ocorrido a fim evitar que o problema se repita.

## ANEXOS

ANEXO A – Imagem da tabela com resultados da Pesquisa Nacional de Saúde 2013, informando o número de pessoas com deficiência auditiva por Unidade Federativa.

**Tabela 1.13.1.2 - Total de pessoas com deficiência auditiva, por sexo, com indicação do intervalo de confiança de 95%, segundo as Grandes Regiões, as Unidades da Federação e a situação do domicílio - 2013**

Grandes Regiões, Unidades da Federação e situação do domicílio	Total de pessoas com deficiência auditiva (1 000 pessoas)										
	Total			Sexo							
	Total	Intervalo de confiança de 95%		Total	Masculino		Feminino		Total	Intervalo de confiança de 95%	
		Limite inferior	Limite superior		Limite inferior	Limite superior	Limite inferior	Limite superior			
<b>Brasil</b>	<b>2239</b>	<b>2065</b>	<b>2413</b>	<b>1168</b>	<b>1052</b>	<b>1285</b>	<b>1071</b>	<b>959</b>	<b>1182</b>		
Urbana	1816	1657	1975	905	803	1006	911	806	1016		
Rural	423	352	495	263	206	321	160	123	196		
<b>Norte</b>	<b>128</b>	<b>105</b>	<b>151</b>	<b>70</b>	<b>55</b>	<b>86</b>	<b>58</b>	<b>42</b>	<b>73</b>		
Rondônia	11	6	16	8	4	11	3	1	6		
Acre	5	3	7	3	2	4	2	1	3		
Amazonas	35	26	43	23	16	29	12	7	17		
Roraima	2	1	3	1	1	2	1	0	1		
Pará	61	40	81	29	16	42	32	18	46		
Amapá	5	3	7	3	1	4	3	1	4		
Tocantins	9	5	13	4	2	7	5	1	8		
<b>Nordeste</b>	<b>598</b>	<b>526</b>	<b>670</b>	<b>319</b>	<b>265</b>	<b>373</b>	<b>279</b>	<b>234</b>	<b>324</b>		
Maranhão	67	45	89	32	17	48	34	20	49		
Piauí	33	22	45	24	14	34	9	4	14		
Ceará	86	63	109	43	27	58	43	27	60		
Rio Grande do Norte	38	26	49	23	15	31	14	8	20		
Paraíba	41	27	55	22	11	32	19	11	27		
Pernambuco	102	75	128	55	38	72	47	30	63		
Alagoas	39	22	55	21	10	32	18	9	26		
Sergipe	17	12	23	10	6	14	7	4	11		
Bahia	176	123	228	89	48	130	87	54	119		
<b>Sudeste</b>	<b>951</b>	<b>814</b>	<b>1087</b>	<b>493</b>	<b>404</b>	<b>582</b>	<b>457</b>	<b>368</b>	<b>547</b>		
Minas Gerais	222	156	287	116	65	166	106	64	148		
Espírito Santo	20	9	31	7	2	12	13	3	22		
Rio de Janeiro	123	92	155	61	41	81	62	41	83		
São Paulo	586	471	701	309	239	380	277	201	352		
<b>Sul</b>	<b>415</b>	<b>343</b>	<b>488</b>	<b>207</b>	<b>161</b>	<b>254</b>	<b>208</b>	<b>165</b>	<b>252</b>		
Paraná	132	91	173	62	38	86	70	43	97		
Santa Catarina	91	59	123	52	30	75	38	21	56		
Rio Grande do Sul	193	142	243	93	60	125	100	71	129		
<b>Centro-Oeste</b>	<b>147</b>	<b>122</b>	<b>173</b>	<b>79</b>	<b>62</b>	<b>96</b>	<b>69</b>	<b>52</b>	<b>86</b>		
Mato Grosso do Sul	26	16	35	16	10	23	9	5	13		
Mato Grosso	40	28	53	17	9	24	24	14	33		
Goiás	60	42	78	32	20	45	27	15	40		
Distrito Federal	22	14	30	13	7	19	9	4	13		

Fonte: IBGE, Diretoria de Pesquisas, Coordenação de Trabalho e Rendimento, Pesquisa Nacional de Saúde 2013.



ANEXO B – Promoção de arquivamento do Inquérito Civil 14.0725.0001114/2014-1  
do Ministério Público do Estado de São Paulo.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DIREITOS HUMANOS  
PESSOA COM DEFICIÊNCIA  
Rua Riachuelo, nº 115, 1º andar, Sala 119  
Centro – 01007-904 - Fones: 31199052/9053  
deficiente@mpsp.mp.br

**Inquérito Civil nº 14.0725.0001114/2014-1**

**Controle nº 31/14**

**Representados:** Polícia Militar do Estado de São Paulo  
Corpo de Bombeiros Metropolitano

**PROMOÇÃO DE ARQUIVAMENTO**

Instaurou-se o presente inquérito civil em razão de representação da Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos, que noticia a falta de acessibilidade às pessoas com deficiência sensorial (auditiva) aos serviços de emergência das Polícias Civil, Militar, Corpo de Bombeiros Metropolitano e SAMU (fls. 08/12).

Inicialmente oficiou-se a todas as Secretarias que controlam tais serviços, aportando aos autos respostas da Secretaria Municipal de Saúde (SAMU – fls. 20 e segs), Secretaria de Segurança Pública do Estado de São Paulo (PM e Bombeiros - fls. 34/36, 57/58, 59/79, 82/84, e Polícia Civil – fls. 34/36).

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO**

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DIREITOS HUMANOS  
PESSOA COM DEFICIÊNCIA  
Rua Riachuelo, nº 115, 1º andar, Sala 119  
Centro – 01007-904 - Fones: 31199052/9053  
deficiente@mpsp.mp.br

**Inquérito Civil nº 14.0725.0001114/2014-1****Controle nº 31/14****Representados:** Polícia Militar do Estado de São Paulo  
Corpo de Bombeiros Metropolitano

Compareceu a esta Promotoria de Justiça o Senhor Paulo Roberto Amaral Vieira (fls. 43/44) que, em reunião questionou sobre a falta de acessibilidade nos moldes constantes da representação, bem como apresentou outras demandas acompanhadas em feitos que já tramitaram por esta Promotoria de Justiça. Ofertou os documentos de fls. 45/48.

Em manifestação de fls. 52/53 foi desmembrado o presente inquérito, uma vez que a investigação, em um único inquérito civil, da forma de atendimento de diferentes órgãos públicos se tornou inviável, mantendo-se a presente investigação quanto à Polícia Militar e Bombeiros, instaurando-se os inquéritos civis declinados em certidão de fls. 129 quanto aos demais serviços.

Prosseguindo nas diligências foi oficiado à Polícia Militar que prestou os esclarecimentos de fls. 57/79, 82/84, 90/101, 108 e 127.

Foram ainda realizadas as reuniões de fls. 104/105, 121/122, bem como compareceu esta Promotoria em reunião realizada no COPOM, conforme deliberado em reunião (fls. 122 e 127).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DIREITOS HUMANOS  
 PESSOA COM DEFICIÊNCIA  
 Rua Riachuelo, nº 115, 1º andar, Sala 119  
 Centro – 01007-904 - Fones: 31199052/9053  
 deficiente@mpsp.mp.br

**Inquérito Civil nº 14.0725.0001114/2014-1**

**Controle nº 31/14**

**Representados:** Polícia Militar do Estado de São Paulo

Corpo de Bombeiros Metropolitano

Em síntese, o necessário.

As pessoas surdas foi assegurada pela Lei 10098/00 a acessibilidade à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, enfim a todas as esferas de sua vida, por meio da supressão de barreiras na comunicação, seja por meio de mecanismos, alternativas técnicas ou mesmo por meio de sinalização.

Inúmeros outros documentos legais, como já se ressaltou na portaria de instauração do presente feito, garante às pessoas com deficiência sensorial auditiva o direito à acessibilidade, como, no caso dos autos, o acesso aos serviços de emergência prestados pelos órgãos públicos.

É fato que, antes mesmo da instauração do presente feito, já havia a polícia militar dado início à implantação de um serviço de mensagens para atender às pessoas surdas (desde 01 de dezembro de 2011), já que os telefones acessíveis são cada vez mais raros. Em contrapartida a popularização de telefones móveis, com serviços diversos de mensagens, abrange muito mais usuários com referida deficiência.

3



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DIREITOS HUMANOS  
PESSOA COM DEFICIÊNCIA  
Rua Riachuelo, nº 115, 1º andar, Sala 119  
Centro - 01007-904 - Fones: 31199052/9053  
deficiente@mpsp.mp.br

**Inquérito Civil nº 14.0725.0001114/2014-1**

**Controle nº 31/14**

**Representados:** Polícia Militar do Estado de São Paulo

Corpo de Bombeiros Metropolitano

Para tanto, foi desenvolvido junto à ANATEL os mecanismos necessários para que o conhecido número de emergência policial (190) passasse a receber mensagens de telefones móveis (conhecidas por SMS). Tal foi implementado, a princípio, para pessoas cadastradas através da Secretaria Estadual da Pessoa com Deficiência e de escolas que tenham parceria com a PM (fls. 83).

Visando regularizar a forma de acesso ao serviço, solicitou esta Promotoria de Justiça que o cadastro fosse feito diretamente pelas pessoas com deficiência junto à polícia militar, inclusive na rede mundial de computadores (fls. 104/105).

Em resposta a polícia militar solicitou prazo de 90 dias para atender ao apresentado (fls. 108), sendo certo que o requerido foi atendido pela Investigada, que passou a realizar o cadastramento através de qualquer unidade da Polícia Militar, em todo estado de São Paulo (fls. 127), demonstrado em reunião no Copom.

Ressalte-se que o serviço atende tanto as ocorrências da Polícia Militar como do Corpo de Bombeiros.

Depreende-se, portanto, que a acessibilidade às pessoas surdas ao referido serviço vem sendo garantida, com a autonomia determinada pela lei, inclusive sendo os policiais treinados para



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE SÃO PAULO

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DIREITOS HUMANOS  
 PESSOA COM DEFICIÊNCIA  
 Rua Riachuelo, nº 115, 1º andar, Sala 119  
 Centro - 01007-904 - Fones: 31199052/9053  
 deficiente@misp.mp.br

**Inquérito Civil nº 14.0725.0001114/2014-1**

**Controle nº 31/14**

**Representados:** Polícia Militar do Estado de São Paulo

Corpo de Bombeiros Metropolitano

compreender a forma de comunicação das pessoas com deficiência auditiva, de forma a aprimorar o serviço de atendimento.

Desta feita, não vislumbrando maiores providências a tomar no âmbito desta Promotoria de Justiça, **promovo o arquivamento do presente feito**, com fundamento no artigo 99, inciso I, do Ato Normativo 484/06-CPJ.

Por fim, nos termos do disposto no artigo 100, § 1º do Ato acima declinado, remetam-se os presentes autos ao E. Conselho Superior do Ministério Público para a necessária homologação.

São Paulo, 24 de fevereiro de 2016.

**DEBORAH KELLY AFFONSO**

**14ª Promotora de Justiça da Capital**