

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC/SP

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

**COORDENADORIA GERAL DE ESPECIALIZAÇÃO,
APERFEIÇOAMENTO E EXTENSÃO**

COGEAE

**PROGRAMA DE ESTUDOS PÓS – GRADUADOS: LATO SENSU
(ESPECIALIZAÇÃO) POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO EM
SEGURANÇA PÚBLICA – Parceria com o Ministério da Justiça, por
intermédio da Secretaria de Segurança Pública - SENASP**

FÁBIO JOSÉ SANTOS

**A IMPLANTAÇÃO DO SISTEMA DE ATENDIMENTO PADRÃO
CONTACT CENTER NO CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLICIA
MILITAR: MAIS UM INSTRUMENTO DE INCLUSÃO PARA
DEFICIENTES AUDITIVOS E/OU PESSOAS COM DIFICULDADE NA
FALA**

SÃO PAULO

2011

PONTIFÍCIA UNIVERSIDADE CATÓLICA DE SÃO PAULO

PUC/SP

FACULDADE DE EDUCAÇÃO

**COORDENADORIA GERAL DE ESPECIALIZAÇÃO,
APERFEIÇOAMENTO E EXTENSÃO**

COGEAE

**PROGRAMA DE ESTUDOS PÓS – GRADUADOS: LATO SENSU
(ESPECIALIZAÇÃO) POLÍTICAS PÚBLICAS E GESTÃO EM
SEGURANÇA PÚBLICA – Parceria com o Ministério da Justiça, por
intermédio da Secretaria de Segurança Pública - SENASP**

FÁBIO JOSÉ SANTOS

**A IMPLANTAÇÃO DO PADRÃO DE ATENDIMENTO *CONTACT
CENTER* NO CENTRO DE OPERAÇÕES DA POLICIA MILITAR: MAIS
UM INSTRUMENTO DE INCLUSÃO PARA DEFICIENTES AUDITIVOS
E/OU PESSOAS COM DIFICULDADE NA FALA**

Projeto de pesquisa (monografia) apresentado para
obtenção do título de ESPECIALISTA em Políticas
Públicas de Gestão em Segurança Pública, da Pontifícia
Universidade Católica de São Paulo, sob a orientação da
Profª Drª Madalena Guasco Peixoto.

SÃO PAULO

2011

Dedicatória

À minha família que em todos os momentos me incentivou na busca de conhecimento ciente do ônus que isso acarretaria, mas também, e principalmente, do ato de crescimento cognitivo e social que tal labuta me proporcionaria.

À Renaesp/MJ pela oportunidade de participar de um curso que busca melhorar o nível dos profissionais de segurança pública e fomentar discussão sobre o tema, e a PUC/SP por ter nos proporcionado o aprendizado com primorosos docentes e competentes profissionais de diversas áreas, que ampliou nossos horizontes e, por fim, presenteia à sociedade com sua contribuição.

*“A mente que se abre a uma nova ideia
jamais voltará ao seu tamanho original”.*

Albert Einstein

RESUMO

O desenvolvimento deste trabalho monográfico tem por objetivo questionar quais as ações desenvolvidas pela Polícia Militar do Estado de São Paulo para que o cidadão surdo e/ou com dificuldade na fala tenha todas as condições de acionar o serviço emergencial 190 no município de São Paulo sem que haja intermediação de terceiros ouvintes.

A relevância do tema não nos deixa dúvida da importância de adotarmos ações que tenham o objetivo de propiciar total integração desta parcela da sociedade aos serviços disponibilizados pelo Estado.

Ciente de sua responsabilidade no processo de inclusão dos surdos e/ou pessoas com dificuldades na fala, os órgãos estatais, de maneira especial a PMESP, tendo em vista a importância de sua atuação para a preservação da ordem pública, devem perseguir a evolução tecnológica de forma a estarem capacitados para atenderem a todos os cidadãos com eficiência. A PMESP deve estar apta a receber as solicitações de todos os cidadãos sem que haja a necessidade de intermediação de terceiros, o que proporciona um atendimento célere, principalmente quando nos referimos a chamados de emergência.

Os avanços na área da Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) têm apresentado soluções que proporcionam maior rapidez além de eliminar barreiras e reduzir distâncias que poderiam limitar o acesso dos cidadãos a quaisquer serviços prestados pelo Estado.

O desenvolvimento das TIC tem levado a uma mudança na comunicação dos cidadãos. Desta forma não há como permanecer à parte de tal processo, pois sem dúvida novas tecnologias deverão proporcionar um melhor atendimento e, conseqüentemente, maior bem-estar a todos.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO	10
CAPÍTULO I: DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA.....	12
CAPÍTULO II: EVOLUÇÃO LEGISLATIVA.....	17
CAPÍTULO III: AÇÕES DA POLÍCIA MILITAR	23
CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	31
REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS	33

FIGURAS

Figura 1 Alfabeto da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).....	20
Figura 2 Sistema de atendimento modelo <i>Call Center</i>	24
Figura 3 Sistema de atendimento modelo <i>Contact Center</i>	24
Figura 4 Centro de Operações da PMESP.....	25
Figura 5 Símbolo Internacional de Surdez.....	26
Figura 6 Símbolo Internacional de Terminal Telefônico para Surdo.....	26
Figura 7 Terminal Telefônico para Surdo (TTS).....	27

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Incidência de doenças crônicas - OMS 15

Erro! Fonte de referência não encontrada.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

Sigla	Significado
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
CIC	Central de Intermediação da Comunicação
COPOM-SP	Centro de Operações da Polícia Militar de São Paulo
CSM/MTel	Centro de Suprimento e Manutenção de Material de Telecomunicações
DTel	Diretoria de Telemática
FENEIS	Federação Nacional de Educação e Integração de Surdos
IBGE	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
LIBRAS	Língua Brasileira de Sinais
PMESP	Polícia Militar do Estado de São Paulo
OMS	Organização Mundial da Saúde
ONU	Organização das Nações Unidas
SISO	Serviço de Intermediação Surdo Ouvinte
SMS	Small Message Service (Serviço de Pequenas Mensagens)
TDD	Telecommunication Device for Deaf
TIC	Tecnologia da Informação e Comunicação
TTS	Terminal Telefônico para Surdo

INTRODUÇÃO

A busca pela implementação de políticas de inclusão que tenham por objeto a acessibilidade é uma preocupação recorrente em nossos dias. A sociedade tem se mobilizado exigindo do poder público ações efetivas que visem incluir os portadores de necessidade especiais de modo concreto, sem que haja qualquer distinção dos demais cidadãos.

Analisando as ações de organizações que atuam em prol de uma redução das disparidades sociais e do Estado, promotor da igualdade entre os cidadãos, este trabalho tem como escopo avaliar quais as ações executadas pela Polícia Militar do Estado de São Paulo que objetivam proporcionar total acesso dos cidadãos portadores de deficiência auditiva e/ou com dificuldades na fala ao serviço de atendimento emergencial no município de São Paulo, procurando desta forma estabelecer uma prestação de serviços sem barreiras.

Constatamos que, por muito tempo, tal parcela da população esteve excluída do acesso a grande maioria dos serviços sociais básicos.

Muito embora nossa Carta Magna garanta que ninguém deverá sofrer tratamento distinto por qualquer motivo, é fato que os surdos e os cidadãos com dificuldades na fala não possuem até o momento canais tecnológicos disponíveis para exercer todos os seus direitos, principalmente no que concerne aos serviços públicos.

Algumas ações têm sido executadas com sucesso pelo Estado, propiciando aos surdos e pessoas com dificuldades na fala acesso ao sistema educacional, à profissionalização e ao sistema de transporte público. O processo de inclusão dos surdos e/ou pessoas com dificuldades na fala exige assim uma postura ativa do Estado na detecção de suas demandas. Sem dúvida a análise de todas as demandas deverá ser conduzida com a devida atenção, visto que o atendimento de cada uma propiciará o perfeito funcionamento de todo o processo de integração, tal como o funcionamento de uma engrenagem.

A implementação de ações estatais, alvo de nosso estudo, deve proporcionar ao cidadão surdo e/ou com dificuldade na fala, um desenvolvimento social sem preconceitos ou estereótipos, mas, ao contrário, capaz de proporcionar seu crescimento

em todos os aspectos, seja emocional, afetivo, intelectual e social, sem atribuir qualquer tipo de distinção.

O cidadão surdo e/ou com dificuldade na fala deve passar a integrar de maneira completa a sociedade, deixando de ser coadjuvante, sem estereótipos equivocados cultivados por anos de ignorância e preconceitos, mas tendo suas particularidades respeitadas, sendo alvo de ações dos setores público e privado.

Amaral (1994) afirma que o *desconhecimento* é a matéria prima para a perpetuação das atitudes preconceituosas e das leituras estereotipadas da deficiência. Segundo a autora o preconceito e o estereótipo, que pode ser visto como a concretização de um julgamento qualitativo, baseado nesse preconceito, sejam eles de aversão ao diferente ou baseados em atitude comiserativa, são matérias-primas para a perpetuação de tais atitudes. Há, portanto que se promover ações corretivas das atitudes elencadas, pois, segundo a autora, de outra forma isso “delineará o lugar da pessoa portadora de deficiência em nossa sociedade: um lugar à margem, um lugar aprisionante, um lugar de isolamento, um lugar de cidadão de ‘segunda classe’(...), pag: 18”.

A Polícia Militar do Estado, presente em todos 645 municípios do Estado de São Paulo, formada por um contingente de aproximadamente 90 mil homens, instituição responsável pela manutenção da ordem pública de aproximadamente 11 milhões de habitantes do município de São Paulo, não pode se manter a parte de uma questão de tão grande relevância como é o atendimento eficiente de uma parcela significativa da sociedade paulista, formada pelos cidadãos surdos e/ou com dificuldades na fala.

Buscaremos analisar, através de pesquisa bibliográfica, ações desenvolvidas, para a integração total dos surdos e/ou pessoas com dificuldades na fala e examinar quais as dificuldades encontradas para acionar a Polícia Militar do Estado de São Paulo, especificamente no município de São Paulo, em momentos de emergência, além de verificar a existência de um movimento efetivo para mudar o cenário atual.

CAPÍTULO I: DIREITOS HUMANOS E CIDADANIA

A Constituição Federal, 1988, foi promulgada visando garantir aos cidadãos acesso a todos os direitos fundamentais para seu perfeito desenvolvimento e de toda a sociedade de maneira homogênea. Como lei maior de um país todas as demais normas jurídicas devem se submeter a ela, não lhes sendo permitido, em momento algum, tratar de maneira diversa a mesma matéria. Portanto, não tem validade jurídica a norma que a contrariar, sendo considerada inconstitucional.

A Constituição assumiu, portanto a tarefa de zelar para que todos os cidadãos, sem que haja qualquer motivo de distinção, possam gozar de seus direitos civis e políticos, sendo o Estado, por meio de suas instituições, responsável por promover e garantir todas as previsões constitucionais.

Assim ao tratar deste tema é pertinente abordarmos a matéria dos Direitos Humanos e da Cidadania visto que a inclusão social anda de encontro ao respeito às diferenças e ao exercício de direitos civis e sociais que, dentre outros, possuem fundamentos em nossa Constituição. Cabe destacar que direitos humanos e cidadania são conceitos distintos e que o segundo pode variar conforme a ordem jurídico-política definida pelo Estado. Segundo Benevides (2000) a Constituição de um país define e garante quem é cidadão, que direitos e deveres ele terá em função de uma série de variáveis tais como a idade, o estado civil, a condição de sanidade física e mental, o fato de estar ou não em dívida com a justiça penal, por exemplo. Desta forma fica nítido que o conceito de cidadania e os direitos do cidadão estão vinculados a referida ordem jurídico-política de cada Estado. Benevides (2000) observa que em muitos casos, os direitos do cidadão coincidem com os direitos humanos, que são mais amplos e abrangentes, constatando também que em hipótese alguma direitos ou deveres do cidadão podem justificar violação de direitos humanos fundamentais.

Diferentemente dos direitos do cidadão, que estão ligados ao direito positivo, vinculados ao ordenamento jurídico-político de um Estado, os Direitos Humanos são universais e naturais.

Assim segundo Benevides (2000) os Direitos Humanos são universais, portanto, não poderá haver diferença na garantia destes direitos em Estados diferentes, com o

mesmo nível de exigência, de respeitabilidade e de garantia, pois eles se aludem à pessoa humana na sua universalidade. Tais direitos são chamados de direitos naturais, porque se referem à dignidade da natureza humana e porque existem antes de qualquer lei, não precisam estar especificados numa lei para serem exigidos, reconhecidos, protegidos e promovidos. Os direitos humanos se referem a conquistas da humanidade no que tange a consciência de que o respeito da dignidade e da universalidade da pessoa humana é fator preponderante para o desenvolvimento de todos.

O reconhecimento dos Direitos Humanos se caracteriza por assegurar a todos o gozo de seus direitos políticos, civis, cívicos, sociais, econômicos, culturais, direito à infância, direito ao meio ambiente, direito à cidade, direito ao desenvolvimento dos povos.

Portando o Estado, mesmo sem previsão normativa, passa a ser responsável por promover ações efetivas para garantir e proporcionar o desenvolvimento de sua população.

Embora as questões relativas aos Direitos Humanos e a cidadania sejam tratadas com frequência, o Estado têm negligenciado por vezes seu papel na garantia e defesa de tais direitos.

O acesso à rede escolar pública de qualidade, a uma prestação eficiente de serviços de segurança pública que permita ao cidadão desenvolver suas atividades e conviver com os demais cidadãos, não sendo alvo de violências, devem ser objetivos perseguidos pelo Estado.

Dentro do assunto abordado neste trabalho é relevante notarmos as deficiências do Estado em proporcionar aos cidadãos um sistema público de saúde que possa atuar de forma a prevenir o surgimento de epidemias e doenças crônicas, tais como a surdez, possíveis de serem extintas ou minimizadas com planejamento e investimento adequados.

A deficiência na audição, segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), é uma das patologias passíveis de serem controladas com estratégias eficientes de prevenção ao seu desenvolvimento.

Segundo informações da OMS, em 2005, 278 milhões de pessoas em todo o mundo sofria de perda moderada a profunda da audição, ou seja aproximadamente 4,3%

da população mundial à época, que totalizava cerca de 6.5 bilhões de habitantes, sendo que 80% delas viviam em países de baixa e média renda. O elevado índice da deficiência evidencia a dificuldade estatal em atuar nas causas o problema.

A produção de aparelhos auditivos atendia menos de 10% da necessidade global, segundo a OMS, e nos países em desenvolvimento, menos de 1 em cada 40 pessoas que necessitavam do aparelho o utilizava. O déficit de equipamentos pode ser analisado como decorrência da ausência estatal em subsidiar sua aquisição e disponibilização.

Importante ressaltar, conforme destacado pela OMS, que a deficiência auditiva pode impor um pesado ônus social e econômico sobre os indivíduos, famílias, comunidades e países. Foi observado que a deficiência auditiva em crianças pode retardar o desenvolvimento de linguagem e habilidades cognitivas, que consequentemente impedem o progresso na escola. A deficiência auditiva em adultos dificulta com frequência a obtenção e permanência no emprego. A OMS ainda afirma, que em decorrência, da deficiência crianças e adultos são muitas vezes estigmatizados e socialmente isolados.

A incapacidade do estado em produzir um plano de ação eficiente e com continuidade para a prevenção e tratamento da deficiência acaba por afetar ainda mais as populações menos favorecidas. Os pobres sofrem mais com a deficiência auditiva, pois eles encontram dificuldades em arcar com os cuidados preventivos e de rotina para evitar a perda de audição, além da dificuldade em adquirir os aparelhos auditivos. Com esse cenário a ascensão econômica e social desta parcela da sociedade acaba se tornando mais difícil, impedindo o progresso na escola ou no trabalho e isolando-os socialmente, segundo análise da OMS.

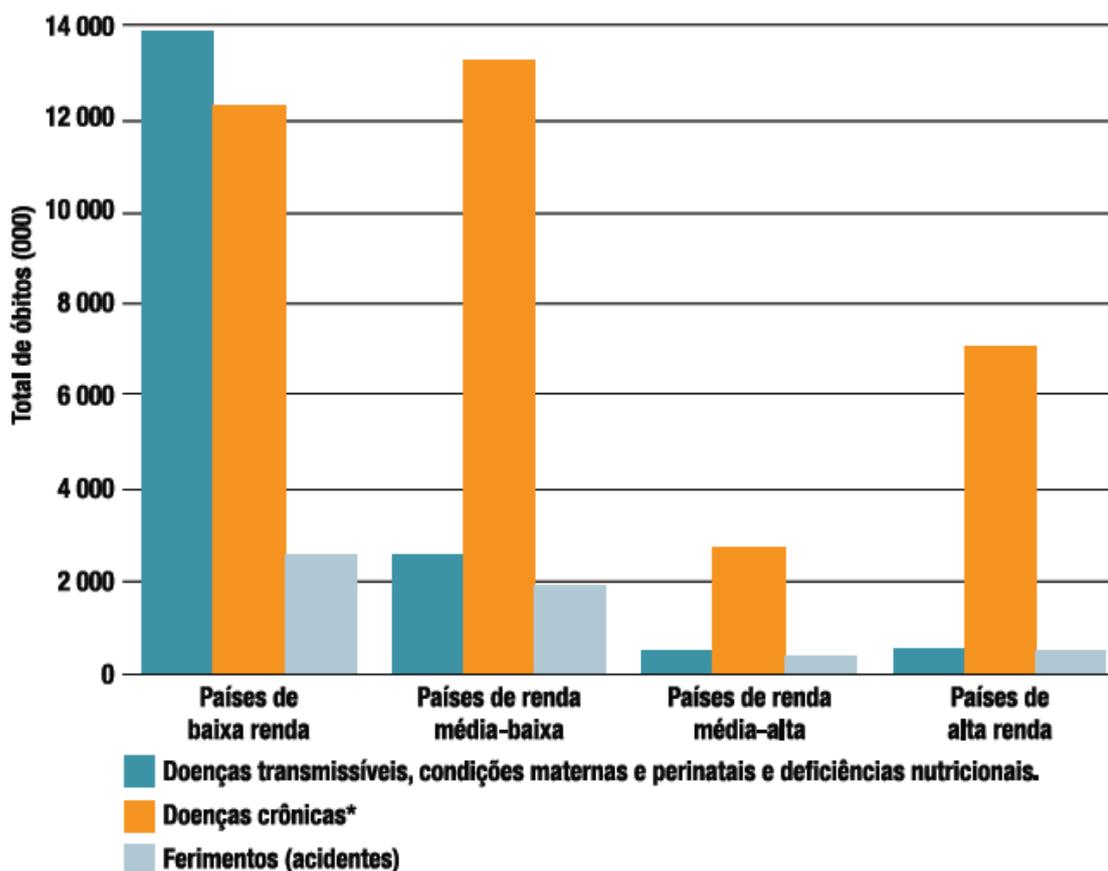
Em 2005 a OMS publicou um relatório intitulado “Prevenção de doenças crônicas – Um investimento vital” demonstrando quais os principais impactos que a falta de investimento público tem causado na saúde da população além de apresentar dados estatísticos e possíveis ações a serem executadas.

Segundo o relatório a deterioração auditiva e surdez são algumas das doenças que devem receber um investimento estatal adequado. Em 2005 250 milhões de pessoas em todo o mundo possuíam perda auditiva incapacitante, ou seja, um contingente considerável da sociedade encontrava barreiras para se expressar em sua totalidade. Há que se considerar ainda que desse contingente apenas uma pequena parcela se

encontrava devidamente assistida pelo Estado ou possuía recursos para minimizar os impactos da perda auditiva.

A OMS estima que, de um número total previsto de 58 milhões de óbitos por todas as causas em 2005, as doenças crônicas responderam por 35 milhões deles, o que é o dobro do número de mortes a serem causadas por todas as doenças infecciosas (incluindo HIV/ AIDS, tuberculose e malária), condições maternas e perinatais e deficiências nutricionais combinadas.

O Estado ao garantir o respeito aos direitos humanos, fomentando o



* Doenças crônicas incluem doenças cardiovasculares, cânceres, desordens respiratórias crônicas, diabetes, desordens neuropsiquiátricas e dos órgãos da percepção, desordens orais, digestivas, genitais e urinárias, anormalidades congênitas e doenças de pele.

Gráfico 1 Incidência de doenças crônicas - OMS

desenvolvimento físico e cognitivo de todos, passa a constatar a relevante melhora nos indicadores relativos à saúde. O contrário desta afirmação também é verdadeiro, o descaso estatal leva a população a suportar doenças possíveis de serem mantidas sobre controle e dentro de índices aceitáveis. A OMS afirma que apenas 20% das mortes por

doenças crônicas acontecem em países de alta renda - enquanto 80% delas acontecem em países de renda baixa e média, onde vive a maioria da população do mundo.

Segundo o relatório da OMS, a saúde, num sentido mais amplo, incluindo a prevenção de doenças crônicas, contribui para a redução da pobreza e consequentemente para a erradicação da pobreza extrema e da fome.

Desta forma o investimento em ações de prevenção do Estado terá um reflexo importante no desenvolvimento de toda a sociedade. O Estado Democrático de Direito, ou seja, governado pelos representantes do povo eleitos por meio de um pleito secreto, submissos porém ao ordenamento jurídico, deve atentar para a promoção e garantia dos Direitos Humanos e direitos de cidadania, e atuar de forma a atingir às demandas da sociedade.

No entanto Amaral (1994) afirma que o indivíduo deficiente beneficiou-se de toda uma reavaliação dos direitos humanos, a pessoa com deficiência pôde começar a ser olhada, e a olhar para si mesma, de forma menos maniqueísta: nem herói nem vítima, nem deus nem demônio, nem melhor nem pior, nem super-homem nem animal, apenas Pessoa.

Por fim, Benevides (2000) salienta que falar em democracia, em tolerância, em Direitos Humanos e paz pode ser entendido como redundância, uma vez que não podemos imaginar democracia sem respeito aos direitos humanos, democracia com intolerância, seja de que tipo for, democracia sem justiça, e a justiça, como sabemos, é uma condição para a paz.

CAPÍTULO II: EVOLUÇÃO LEGISLATIVA

A partir da promulgação da Constituição Federal de 1988, conhecida como Constituição Cidadã, que consolidou uma grande quantidade de direitos e garantias individuais, responsabilizando o estado pela elaboração de políticas públicas que tinham como objetivo o estabelecimento de um nível aceitável de igualdade entre todos os cidadãos que compõem a sociedade, o poder legislativo passou a normatizar questões concernentes aos deficientes de maneira ampla.

No preâmbulo de nossa Constituição Federal, normatização máxima dentro de nosso ordenamento jurídico, o legislador deixa evidente o anseio de tal trabalho em promover um ambiente de desenvolvimento igualitário para toda a sociedade quando afirma que:

“(...) os representantes do povo brasileiro, reunidos em Assembleia Nacional Constituinte para instituir um Estado Democrático, destinado a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos, fundada na harmonia social e comprometida, na ordem interna e internacional, com a solução pacífica das controvérsias, promulgamos, sob a proteção de Deus, a seguinte CONSTITUIÇÃO DA REPÚBLICA FEDERATIVA DO BRASIL”.

O Título I, em seu artigo 2º, que versa sobre os princípios fundamentais, prevê que os entes federados se constituem em um Estado democrático que tem como fundamentos, dentre outros, a cidadania e a dignidade da pessoa, e que constituem objetivos fundamentais, dentre outros o de construir uma sociedade livre, justa e solidária, reduzindo as desigualdades sociais e promovendo o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. Desta forma, somente em seus três primeiros artigos encontramos guarida para exigir do Estado e, conseqüentemente, de toda a sociedade, ações concretas para que os deficientes, quaisquer que sejam suas limitações, tenham suas demandas consideradas em todos os serviços prestados pelo poder público e pela iniciativa privada.

Nossa Constituição tratou de extinguir qualquer tipo de tratamento discriminatório ou que indicasse barreiras para o exercício dos direitos de qualquer

cidadão. O artigo 5º de nossa Carta Magna, que versa sobre os direitos e garantias fundamentais, prevê que:

“Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade (...)”.

Exemplo, também, da atuação do poder legislativo, na busca por estabelecer critérios de igualdade entre todos, foi a promulgação da lei 7.853, de 1989, que regulamenta o apoio às pessoas portadoras de deficiência, sua integração social, institui a tutela jurisdicional de interesses coletivos ou difusos dessas pessoas, disciplina a atuação do Ministério Público, definindo crimes, além de estabelecer outras providências.

O decreto 3.298, de 1999, que regulamenta a lei 7.853, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e em seu artigo 2º determina que:

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

Há porém que se considerar o que propõe o constitucionalista Celso Antônio Bandeira de Mello (1978), sobre o conteúdo jurídico do princípio da igualdade, segundo o qual "não só perante a norma posta se nivelam os indivíduos, mas, a própria edição dela assujeita-se ao dever de dispensar tratamento equânime às pessoas, pag: 10", devendo o legislador no momento de sua edição observar os anseios da sociedade, as diferenças dos cidadãos que a compõem, para que a norma atinja de fato o fim proposto. Complementando, Mello (1978) afirma que, “a Lei não deve ser fonte de privilégio ou perseguições, mas instrumento regulador da vida social que necessita tratar equitativamente todos os cidadãos, pag: 10”.

Ao analisarmos o Princípio da Igualdade constatamos que a lei prevê tratamento desigual entre os cidadãos, justamente pelo fato de que adotar os mesmos critérios para tratar cidadãos com características distintas seria uma ação incoerente, desta forma o

Estado deve adotar ações buscando o nivelamento e a redução das desigualdades. A respeito desta matéria Bueno (1857) nos afirma que:

“A lei deve ser uma e mesma para todos; qualquer especialidade ou prerrogativa que não for fundada só e unicamente em uma razão muito valiosa será uma injustiça e poderá ser uma tirania, pag: 424”.

O fato de determinados cidadãos receberem tratamento distinto aparentemente nos parece contrário ao princípio da igualdade, porém Mello (1978) nos ensina que

“o princípio da igualdade interdita tratamento desuniforme às pessoas. Sem embargo, consoante se observou, o próprio da lei, sua função precípua, reside exata e precisamente em dispensar tratamentos desiguais. Isto é, as normas legais nada mais fazem que discriminar situações, à moda que as pessoas compreendidas em umas ou em outras vêm a ser colhidas por regimes diferentes. Donde, a algumas são deferidos determinados direitos e obrigações e não assistem a outras, por abrigada, pag: 12”.

Quando a lei dispensa tratamento diferenciado a determinados cidadãos, como os surdos, não há que se falar em ofensa ao princípio da igualdade, mas, pelo contrário, em promoção da igualdade. Mello (1978) afirma que:

“as discriminações são recebidas como compatíveis com a cláusula da igualdade apenas e tão somente quando existe um vínculo de correlação lógica entre a peculiaridade diferencial acolhida por residente no objeto, e a desigualdade de tratamento em função dela conferida, desde que tal correlação não seja incompatível com interesses prestigiados na Constituição, pag: 17”.

A adoção de políticas públicas que visem a execução de ações específicas a determinada parcela de cidadãos não deve ser considerada como ato de injustiça, mas pelo contrário, a não adoção destas ações é que manterão os níveis de desigualdade e serão responsáveis pelo não desenvolvimento harmônico da sociedade. Moraes (2003) nos ensina que:

“o que se veda são as diferenciações arbitrárias, (...), pois, o tratamento desigual dos casos desiguais, na medida em que se desigualam, é exigência tradicional do próprio conceito de Justiça (...) somente se tendo por lesado o princípio constitucional quando o elemento discriminador não se encontra a serviço de uma finalidade acolhida pelo direito (...), pag: 64”.

A perfeita compreensão do princípio da igualdade nos auxiliará a compreendermos a real necessidade de se exigir dos órgãos estatais e das empresas privadas a adoção de medidas que visem à integração total de todos os cidadãos que compõem a sociedade.

Assim consideramos que não há que se dispensar tratamento especial a pessoas que se encontrem na mesma situação, ou seja, o Estado, em quaisquer de seus poderes, não deverá propor solução diferente para pessoas que se encontrem em posições idênticas ou com demandas equivalentes, mas somente àquelas que, dentro de uma condição aceitável e com finalidade não contrária a norma constitucional, sejam passivas de não exercerem seus direitos de maneira completa.

Não há, porém que se considerar o exercício dos direitos básicos da pessoa portadora de deficiência sem lhe assegurar meios para se comunicar com eficiência, assim a educação para o aprendizado da LIBRAS e o desenvolvimento de canais técnicos que assegurem a completa expressão do surdo e/ou da pessoa com dificuldade na fala é condição imprescindível para assegurar a completa acessibilidade.

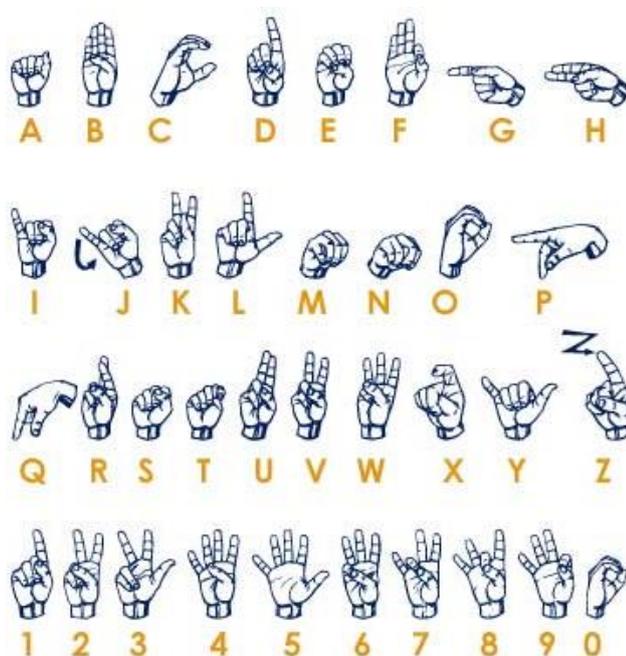


Figura 1 Alfabeto da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS)

O legislador ao elaborar a lei 10.048, em 2000, buscou assegurar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência entendendo que tal público demanda um tratamento diferenciado e imediato por meio de serviços individualizados, ou seja o cidadão que demanda uma ação diferenciada seja por qualquer deficiência, deve ter tratamento distinto, observando as peculiaridades de cada caso. O que permanece latente é a obrigação de assistir ao cidadão, não podendo se esquivar deste dever. O não cumprimento, pelos órgãos públicos e empresas privadas, do determinado deverá resultar em aplicação de pena pecuniária.

No ano de 2000, visando estabelecer normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência, mediante a supressão de barreiras na comunicação o poder legislativo promulgou a lei 10.098, que define, em seu artigo 2º, inciso II, letra d, que “barreiras nas comunicações são qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa”.

A lei 10.098, trouxe um grande avanço na maneira como a questão da acessibilidade deve ser tratada, tanto para o setor público como privado. Em seu capítulo 7º, que versa sobre a acessibilidade nos sistemas de comunicação e sinalização, o artigo 17 rege que o Poder Público deverá promover a eliminação de barreiras na comunicação e estabelecer mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e sinalização às pessoas portadoras de deficiência sensorial e com dificuldade na fala, para garantir-lhes o direito de acesso à informação, à comunicação, ao trabalho, à educação, ao transporte, à cultura, ao esporte e ao lazer.

A mesma norma determina ainda, em seu artigo 18, que o Estado capacite profissionais para atuarem como intérpretes além de definir, no artigo 19, que os serviços de radiodifusão sonora e de sons e imagens devem propiciar acesso à informação às pessoas portadoras de deficiência auditiva adotando as soluções técnicas necessárias.

Em dezembro de 2004, foi editado o Decreto 5.296, que dá prioridade de atendimento aos surdos e/ou pessoas com dificuldade na fala, dentre outras especificadas em seu artigo 5º. Em seu artigo 6º, parágrafo 1º, inciso III, o decreto determina, que o tratamento diferenciado para pessoas com deficiência auditiva, deverá ser prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e no trato com aquelas que não se comuniquem em LIBRAS, e, no trato daquelas que não se comuniquem em LIBRAS, e para pessoas surdocegas, prestado por guias-intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento.

O Estado, ciente então das necessidades deste público, passa a ser responsável pela promoção da acessibilidade total a todos os serviços por ele disponibilizados e também por fiscalizar a execução de tais normas nas empresas privadas. Embora a normatização seja clara quanto ao papel estatal, muito há ainda por ser feito em tal área para implementar todas as ações necessárias para redução da desigualdade.

O estabelecimento de um arcabouço jurídico tão bem elaborado para a defesa dos direitos de todos vem ao encontro do que Batistela (2008) afirma

“a sociedade atual está assistindo a uma profunda mudança de conceitos quanto às expectativas que circundam o social. O valor da vida, o entendimento sobre a dignidade do nascer, viver e morrer vêm sendo objeto de reflexões e mudanças de comportamento e atitudes na busca de uma sociedade para todos, pag: 31”.

Segundo Neto (2008) a atuação dos entes federado na busca por estabelecer leis que visem a eliminação de barreiras, quaisquer que sejam, permitiu a inclusão e extensão do uso de equipamentos e programas por todas as parcelas da população.

Integrar passa, então, a ser uma missão para PMESP que deverá propor soluções a democratização na prestação dos serviços públicos de segurança. Conforme Amaral (1994) “integrar (...) significa acima de tudo o oferecimento de oportunidades iguais, malgrado as diferenças. (...). Acesso da pessoa portadora de deficiência ao mundo que a rodeia: o mundo físico e o mundo das relações sociais, pag: 35”.

CAPÍTULO III: AÇÕES DA POLÍCIA MILITAR

Em 2005, o Ministério Público Federal em São Paulo acolheu o pedido da Federação Nacional de Educação e Integração de Surdos (FENEIS) e elaborou uma representação encaminhada a PMESP solicitando informações sobre ações para promoção da acessibilidade questionando quais as soluções tecnológicas implantadas para garantir que as pessoas portadoras de deficiência auditiva tenham acesso ao serviço emergencial 190. O Centro de Suprimento e Manutenção de Material de Telecomunicações (CSM/MTel), da PMESP, analisou tecnicamente a questão a fim de informar uma solução técnica capaz de suprir a intermediação do atendente do Serviço de Intermediação Surdo Ouvinte (SISO), disponibilizado pela concessionária Telefonica.

Segundo o NETO (2008) a solução mais adequada para sanar a problemática de acesso ao serviço emergencial seria o aperfeiçoamento do COPOM-SP haja vista a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) já ter delimitado regras que inviabilizam a criação de um novo número de emergência policial.

No ano de 2008, o então Capitão de Polícia Militar, Reynaldo Neto, do CSM/MTel, decidiu elaborar uma análise das possíveis soluções tecnológicas para que o COPOM-SP tenha perfeitas condições de garantir a prestação dos serviços de atendimento emergencial 190 às pessoas com deficiência, deficientes auditivos e surdos, de maneira direta, sem a intermediação de outras pessoas.

Desta forma o COPOM, dotado de uma tecnologia de *Call Center*, ou seja, que atua como central de atendimento a cliente que recebe solicitações, de forma genérica, através de telefone, ampliaria sua atuação para um conceito de *Contact Center*, onde não seriam apenas recebidas ligações telefônicas, mas também seria disponibilizado atendimento por meio de mensagens eletrônicas enviadas por SMS, e-mail e chat.

Como estamos tratando de um Centro de Atendimento Emergencial, um fator determinante para a qualidade do serviço prestado é a rapidez no atendimento do usuário, tendo em vista, principalmente, as implicações que o retardamento pode ocasionar. Sendo assim a regulamentação do envio de mensagem de texto por meio da telefonia móvel (SMS) deve receber atenção especial da ANATEL, órgão regulador do

setor, pois atualmente não há garantia de que a mensagem enviada seja entregue imediatamente ao destinatário, o que implicaria em graves consequências em seu atendimento, segundo Neto (2008).



Figura 2 Sistema de atendimento modelo *Call Center*

No ano de 2010, a Diretoria de Telemática (DTel) realizou a aquisição de um sistema capaz de atender aos surdos e/ou pessoas com dificuldades na fala que estejam em situação de emergência de forma eficiente.

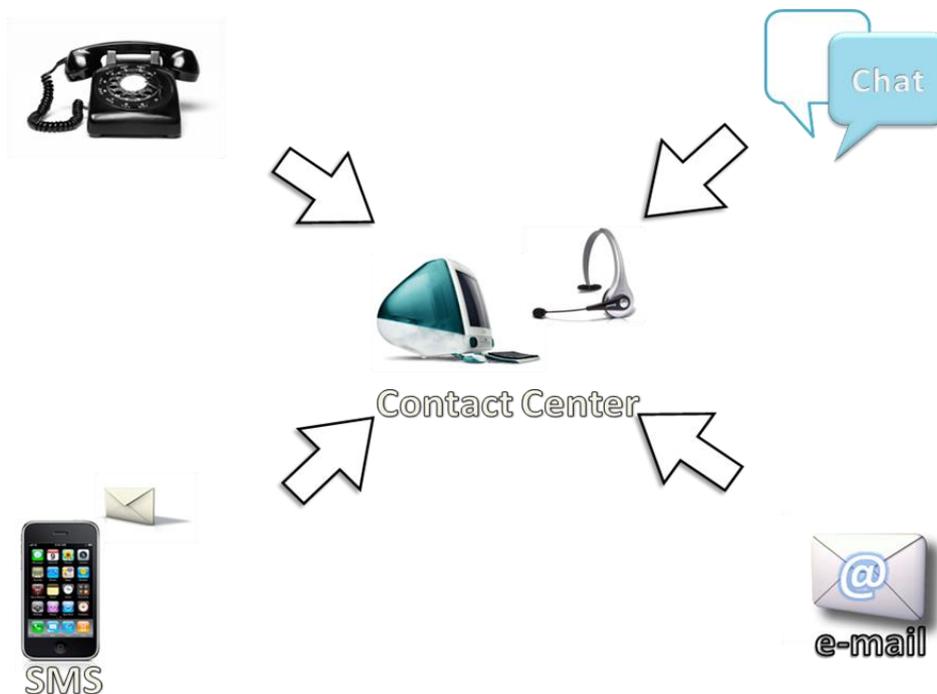


Figura 3 Sistema de atendimento modelo *Contact Center*

O Centro de Operações da Polícia Militar, no município de São Paulo, atualmente opera como um grande *call Center*, recebendo ligações dos cidadãos em

situação de emergência ou mesmo em busca de informações. Os quase 11 milhões de habitantes do município, além daqueles em trânsito, são responsáveis por uma média diária de 35 mil ligações que já alcançou o pico de 71 mil chamadas em um único dia, segundo dados do órgão. Com o término da implantação do novo sistema que viabilizará o recebimento de solicitações por meio de SMS, *Chat* e mensagens de correio eletrônico, a expectativa é que o número de atendimentos do COPOM-SP aumente em pouco tempo.



Figura 4 Centro de Operações da PMESP

O contingente de cidadãos surdos e/ou com dificuldade na fala que hoje encontra algumas barreiras no percurso até o acionamento da Polícia Militar passará a fazer parte do rol de usuários deste serviço.

Segundo Neto (2008) “mesmo com as inovações da Gestão Contemporânea da Qualidade e as primeiras ações na área da responsabilidade social, uma parcela significativa da sociedade estava quase que totalmente excluída desses processos, pois as organizações, em especial as públicas, não se preocupavam com os clientes que possuíam alguma deficiência física ou mental, pag: 16”.



Figura 5 Símbolo Internacional de Surdez

Atualmente para acionar a Polícia Militar tal público necessita contatar a Central de Intermediação da Comunicação (CIC) disponibilizada, conforme determinação legal, pela concessionária Telefonica, 24 horas por dia, em todo o estado, através do número 142, sem qualquer tipo de cobrança. O contato com o CIC é feito através de um Telefone Público com teclado especial que possibilita a comunicação entre usuários e/ou surdos e/ou com dificuldade na fala. Tal equipamento, também conhecido como Terminal Telefônico para Surdo (TTS) ou Telecommunication Device for Deaf (TDD), em inglês, é facilmente identificado, em locais de grande circulação de pessoas, com o símbolo internacional de pessoas com necessidade especial da audição.



Figura 6 Símbolo Internacional de Terminal Telefônico para Surdo

Este tipo de equipamento é composto por um teclado alfanumérico para digitação e uma tela para visualização da mensagem. É possível a comunicação entre usuários deste tipo de equipamento, e outra pessoa sem deficiência. Neste último caso, o atendente do CIC realiza a transcrição da mensagem do ouvinte para o usuário do equipamento e, da mesma forma, transmite a mensagem do surdo e/ou pessoa com dificuldade na fala para o ouvinte.



Figura 7 Terminal Telefônico para Surdo (TTS)

Em consulta ao sítio na internet da concessionária Telefonica, o município de São Paulo conta com 697 terminais especiais dos 3.415 equipamentos disponibilizados no estado todo.

Embora este tipo de equipamento e serviço auxilie na comunicação dos surdos e/ou pessoas com dificuldade na fala, ele não permite o acesso direto aos serviços disponibilizados, havendo sempre a necessidade de intermediação. Segundo Neto (2008), em pesquisa realizada, 90% dos surdos e/ou pessoas com dificuldade na fala afirmou que utilizariam preferencialmente o Serviço de Pequenas Mensagens (Small Message Service – SMS) para realizar o acionamento emergencial da Polícia Militar.

Ainda segundo Neto (2008) dos 58% que conhecem o SISO 68% entende que tal serviço deve ser eliminado, garantindo-se desta forma integração total. Do total de entrevistados por Neto (2008) 55% afirmou ter necessitado acionar a PMESP em algum momento. Na mesma pesquisa não restou dúvida sobre a importância do uso do SMS, 55% dos entrevistados declarou ser muito importante, 38% afirmou ser absolutamente indispensável e apenas 1% pouco importante.

Outras barreiras para o uso de TTS é seu custo elevado e falta de mobilidade. A utilização de equipamento de telefonia móvel para envio de mensagem de texto para o PMESP se tornaria muito mais viável para os surdos e pessoas com dificuldade na fala. Os atuais equipamentos móveis de telefonia disponíveis no mercado possuem valores bem acessíveis e, geralmente, com boa área de cobertura. No entanto, a mobilidade é a

variável mais interessante neste sistema. Ao utilizar um equipamento de telefonia móvel o usuário encontra-se livre para acionar a PMESP, em tese, de qualquer lugar, enquanto, de um equipamento de telefonia fixa estaria com sua área de atuação bem mais restrita.

Com um universo de clientes deste porte e um volume astronômico de ligações que deve ser atendido no menor tempo possível, o COPOM/SP possui um *know how* incomparável em gerenciamento dessa estrutura e suporte a resolução das crises notificadas. As ligações endereçadas ao número 190 são tratadas de maneira diferenciada haja vista a natureza e urgência da grande maioria delas, tais como roubos, homicídios e gestantes em trabalho de parto.

Uma informação importante a se considerar para a adoção de ações eficientes é que segundo dados do censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), realizado em 2000, 14,5% da população brasileira apresentava algum tipo de deficiência. No Município de São Paulo foram encontrados 10,32 % de pessoas com alguma deficiência, sendo 2,37% com deficiência auditiva.

É com vistas a atender esse público que na PMESP se encontra atualmente em fase de implantação, segundo informações do Centro de Suprimento e Manutenção de Material de Telecomunicações, de um sistema capaz de receber solicitações enviadas através de mensagens de texto de telefonia móvel, via chat e mensagens eletrônicas pela internet. O SMS sem dúvida será a ferramenta mais relevante a ser utilizada para o acionamento dos serviços emergências pelos cidadãos surdos e/ou deficientes na fala.

Embora as tecnologias já estejam em um nível de desenvolvimento elevado capaz de proporcionar a experiência esperada, a PMESP ainda encontra deficiência na regulamentação de tais serviços na Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), órgão autônomo do governo federal responsável por regulamentar, outorgar e fiscalizar o setor, em todos os aspectos.

A PMESP, através do CSM/MTel, vem participando de um grande número de reuniões junto a ANATEL e as concessionárias de telefonia móvel, além do Ministério Público Federal, que visa regulamentar a entrega de mensagens SMS. A intenção é fazer com que as operadoras se comprometam com a entrega do SMS, isso porque, segundo Neto (2008), para o recebimento de tais mensagens no COPOM de São Paulo é fundamental que regras sejam bem definidas pelo órgão regulador quanto à garantia de entrega de tais informações, que envolvem a telefonia móvel e a telefonia fixa.

Uma das deficiências neste tipo de serviço reside justamente no fato de que até o momento não há garantia para a entrega das mensagens. Segundo Soares (2008) citado por Neto (2008):

“A mensagem SMS é um serviço store and forward, e portanto não é um sistema de tempo real como uma ligação telefônica. Além disso, não se pode ter certeza que a mensagem foi ou não recebida com sucesso. Ao contrário de uma chamada telefônica, uma mensagem SMS não utiliza conexão direta. A entrega de uma mensagem demora entre 0.5 a 2.0 segundos, mas atrasos podem ocorrer por causa do congestionamento no sistema, pag: 85”.

Com a regulamentação da entrega das mensagens pela ANATEL haveria a garantia da entrega e o nível do atendimento prestado sem dúvida seria elevado. A garantia de entrega imediata das mensagens proporcionaria uma sensação de segurança a esta parcela da sociedade que se encontra muitas vezes sem um telefone com teclado alfa-numérico próximo ou alguém que consiga atuar como intérprete.

O serviço de acionamento da PMESP por SMS estará disponibilizado inicialmente somente para os surdos e/ou pessoas com dificuldades na fala que deverão estar previamente cadastrados para facilitar sua identificação. Além disso, o cadastro garante que não haveria mau uso do serviço por pessoas mal intencionadas que poderiam se utilizar de softwares para disparar uma grande quantidade de mensagens falsas e assim interromper o funcionamento do atendimento. As operadoras deverão ainda fornecer a PMESP informações da estação radiobase (ERB) utilizada para realizar a transmissão da mensagem. De posse desta informação a PMESP pode identificar a região onde o cidadão solicitante se encontra, o que viabilizará um deslocamento mais célere das patrulhas policiais.

O alto nível de desenvolvimento tecnológico na área de Tecnologia da Informação e Comunicação (TIC) tem sido o catalisador dos avanços experimentados pelas demais áreas do conhecimento. No entanto, tais avanços devem resultar obrigatoriamente em bem estar para toda a sociedade. Batistela (2008) considera que “a oportunidade de viver depende da liberdade que se alcança por meio de ‘tecnologias’ de conhecer e valorizar a si mesmo (empoderamento), pag: 31”. A autora esclarece que a tecnologia a que se refere “é a tecnologia social, traduzida por um conjunto de ações, instrumentos e políticas que sensibilizem a sociedade na busca de soluções, sobretudo para problemas que vulnerabilizem determinadas populações ou segmentos da sociedade”. por fim a autora afirma que “a razão, enquanto atributo específico do ser humano, depende do conhecimento (em primeiro lugar, de si próprio) e da liberdade

(...). Este ser que pensa e existe deverá ter assegurado o direito de participação em todas as instâncias sociais; assim, as pessoas com deficiência devem viver e não apenas ‘sobreviver’”. A autora (2008) afirma que “o conceito de inclusão defende o convívio dos desiguais de maneira igualitária e reconhece as desigualdades. (...). A igualdade pretendida pelas pessoas com deficiência é a igualdade de direitos para sujeitos desiguais, pag: 32”.

Há que se considerar conforme afirma Balieiro (2008) que “a importância de refletir a respeito de qualidade de vida e de investir na ampliação do acesso aos bens culturais e sociais não se restringe às pessoas com necessidades especiais uma vez que o debate e a implementação de políticas públicas voltadas à inclusão vem ganhando espaço na sociedade brasileira”. Ao autor continua afirmando que “a ideia de inclusão social apoia-se, primordialmente, na de *equiparação de oportunidade* – estas, a serem derivadas de processos de ajustes e modificações operados na sociedade e que estão associados a procedimentos, modificações e tecnologias voltadas para a habilitação ou reabilitação do indivíduo, pag: 74”, e neste caso a PMESP tem empenhado suas forças e tratado tal missão com a seriedade, atenção e eficiência devida.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A implementação de políticas públicas voltadas para a integração do deficiente carece de incentivos. Olhar a sociedade como ela se apresenta para os deficientes nos leva a conclusão de que novas formas de integração devem ser propostas. Segundo Amaral (1994) existem novos caminhos, porém demandam trabalho. A autora nos afirma que as novas rotas são:

“a coragem de olhar de frente para a diferença, a deficiência; a possibilidade de conviver com a des-similaridade; a não cobrança de adequação a moldes pré-estabelecidos, sejam de normalização, heroicidade ou vitimização; a existência da alternativa do deficiente ser uma pessoa comum, malgrado a especificidade das limitações pela deficiência; o resgate da potência, sem que seja super ou infra equacionada, como na onipotência ou impotência; o oferecimento de oportunidades (e de sua fruição) de ter aparência, aprendizagem e desempenho compatíveis com as possibilidades reais; o favorecimento de acesso a múltiplas experiências...(...). É portanto, e sobretudo, uma questão política. Razão pela qual encaro estas reflexões como uma colocação não tanto no âmbito da ‘psicologia da deficiência’, mas sim no da ‘política da deficiência, pag: 15’”.

Conforme Linamara (2008)

“a construção da sociedade é uma tarefa para todos os cidadãos. É preciso difundir a noção de cidadania social comprometendo todos os atores na perspectiva de garantir autonomia, igualdade e solidariedade. Esta é a cidadania ativa e interdependente que fundamenta sua ação no sentimento de pertencer ao grupo, viabilizando oportunidades de inclusão social. (...). É preciso eliminar as barreiras físicas, e este é um processo que envolve tempo e recursos financeiros; porém, são as barreiras atitudinais as que causam maior impacto e exclusão social. Para eliminar estas barreiras do preconceito e discriminação, é necessário informar, conscientizar e refletir sobre esta nova proposta de uma sociedade para todos, pag: 40”.

Segundo a autora “os profissionais atuantes na questão da deficiência devem ser capacitados e atualizados nas respectivas áreas do conhecimento”.

A atuação do Estado deverá, portanto viabilizar a completa integração dos cidadãos surdos e/ou com dificuldades na fala, visto que são titulares de direitos e deveres para com toda a sociedade, não apenas com investimentos em tecnologia mas também em mudança de comportamento, de encarar a diferença.

O Estado atribuindo tratamento distinto, em casos específicos, estará sim distribuindo justiça na sociedade, e não o oposto.

Segundo Barros (2008), “o poder de despertar (...), nas lideranças comunitárias, nos governantes e homens públicos, em todos nós, enfim, a consciência de que é preciso trabalhar para a plena integração social daqueles que têm algum tipo de limitação” é grande o mérito de seu trabalho e continua “é preciso criar espaços e oportunidades para que eles sejam protagonistas de sua própria história e possam, efetivamente, continuar contribuindo para a felicidade e o bem-estar de seus familiares, de seus semelhantes e de sua pátria, pag: 10”.

Segundo Linamara (2008):

“(...) o objetivo maior da reabilitação é garantir autonomia e independência funcional às pessoas com deficiência, consideradas as restrições impostas por deficiências resultantes de doenças ou lesões. Na prática, este objetivo é atingido mais satisfatoriamente através de uma combinação de medidas para superar ou trabalhar com as deficiências do paciente e medidas para remover ou reduzir as barreiras à participação do indivíduo em seu ambiente familiar e social. Os dois resultados fundamentais da Reabilitação que devem ser demonstrados são o bem-estar da pessoa e sua participação ativa na sociedade incluindo a profissionalização, pag 34”.

Assim a atuação da PMESP possui o mesmo foco a respeito da integração. Suas ações visam derrubar barreiras e possibilitar o acesso completo aos serviços a toda a sociedade.

REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

AMARAL, Lígia Assumpção. *Pensar a diferença: deficiência*. Coordenação Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. Brasília: 1994.

BENEVIDES, Maria Victoria. *Cidadania e Direitos Humanos*. Disponível em <www.iea.usp.br/artigos/benevidescidadaniaedireitoshumanos.pdf>. Acesso em 03Fev11.

FERREIRA, A. B. de H. *Novo dicionário Aurélio da língua portuguesa*. Rio de Janeiro: Nova Fronteira, 1975.

GADOTTI, M, PADILHA, P. R. e CABEZUDO (org.). *A. Cidades Educadoras: Princípios e Experiências*. São Paulo. Editora Cortez – 19ª. edição. 2004.

Instituto de Pesquisas Econômicas Aplicada. Disponível em <www.ipea.gov.br>. Acesso em 15Fev11.

MELLO, Celso Antônio Bandeira de. *O conteúdo jurídico do princípio da igualdade*. São Paulo: Malheiros Editores, 1978.

Ministério Público Federal. Disponível em: <www.prsp.mpf.gov.br/prdc/area-de-atuacao/dpesdef/ACP%20%20Anatel%20servicos%20190%20e%20193.pdf/view>. Acesso em 31Mar11.

NETO, Reynaldo Neto. *Monografia. Responsabilidade social – Pessoas com deficiência (Pcd) – deficientes auditivos e surdos: Proposta de Aperfeiçoamento do Atendimento Emergencial do COPOM/SP*. Monografia apresentada no CAO/08. São Paulo: CAES – PMESP, 2008.

Organização Mundial da Saúde. *Prevenção de Doenças Crônicas: um investimento vital*. Disponível em: < www.who.int/mediacentre/factsheets/fs300/en/index.html >. Acesso em 02Mar11.

Organização das Nações Unidas. Disponível em: <www.onu-brasil.org.br>. Acesso em 11Jan11.

SILVA, Antonio Marcos. *Capacitação de Policiais Militares para Comunicação com pessoas Deficientes Auditivas*. Monografia PUCSP-2008.

SOUZA, Angela Maria Costa de. *A Criança Especial: Temas Médicos, Educativos E Sociais*.

SOUZA, Ângela Maria Costa de; Batistela, Linamara R. Batista. *Caminhos da Inclusão*. Goiás: Kelps, 2008.