

# COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO AUDIOVISUAL: Um direito adquirido, um dever do Estado.

Joilson Alcindo Dias\*

## RESUMO

Este artigo trata da importância da acessibilidade de informação e comunicação nos estabelecimentos públicos e a busca profícua de utilização de Tecnologias assistivas. O objetivo desta pesquisa é apresentar que o acesso especializado não está somente destinado de uma maneira conspícua a pequena parte da população, mas a toda ela, pois com o passar dos anos, as limitações funcionais como a visão e a audição podem ser adquirida acidentalmente ou naturalmente.

Palavras-Chave: Acessibilidade. Estabelecimentos públicos. Tecnologias Assistivas.

## ABSTRACT

This article is about the importance of accessibility of information and communication in the public establishments and the profitable search of utilizing the assistive technologies. The objective of this research is to present that the specialized access is not only conspicuously destined to a small part of population, but to all of it, because over the years, the functional limitations as vision and hearing disabilities may be naturally or accidentally acquired.

Keywords: Accessibility. Public establishments. Assistive Technologies.

## 1 INTRODUÇÃO

De acordo com a pesquisa realizada pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2013) em parceria com o Ministério da Saúde, sobre pessoas com deficiência, a insuficiência visual é mais representativa, atingindo 3,6% dos brasileiros. Já as pessoas deficiência auditiva representa 1,1% da população.

Em 2013 a Pesquisa Nacional de Saúde (PNS) mostrou que 3,3% adquiriram a deficiência visual através de doença ou acidentes e que apenas 0,4% nasceram com essa carência. Já no que concerne a deficiência auditiva, 0,9% das pessoas adquiriram, seja acidentalmente ou através doenças e que 0,2% tinham desde que nasceram. Diante dos dados apresentados é notório que se perceba

---

\*Graduado em Administração pela Universidade Luterana do Brasil. E-mail: jal.dias2@gmail.com

que a maior parte da falta de habilidades funcionais está relacionada ao processo de existência humana, ou seja, ela é adquirida de forma acidental e/ou naturalmente com o passar dos anos.

Conforme Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE (2015), a expectativa de vida dos brasileiros é de 75 anos e dois meses, um aumento de três meses e 18 dias em relação ao ano anterior. Segundo as pesquisas, é a partir dos 60 anos de idade que as pessoas apresentam mais as suas limitações funcionais, proporcionando uma maior dificuldade na realização de suas atividades cotidianas.

Este trabalho como desígnios ressaltar a importância do acesso a informação e comunicação pública, através dos direitos adquiridos às pessoas com deficiência visual e auditiva, apresentando dados de acesso especializado em alguns estabelecimentos públicos. Com base nos índices apresentados, a população brasileira, com o passar dos anos, tende a um emergente acesso especializado, sobretudo em ambientes públicos.

## **2 O ACESSO À INFORMAÇÃO E À COMUNICAÇÃO NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS**

Conforme o inciso XXXIII do artigo 5º da Constituição Federal, diz que: “todos têm direito a receber dos órgãos públicos informações de seu interesse particular, ou de interesse coletivo ou geral, (...), ressalvadas aquelas cujo sigilo seja imprescindível à segurança da sociedade e do Estado” (BRASIL, 1988, grifo nosso).

A comunicação oferecida pelos órgãos públicos, de acordo com Duarte (2007, p. 64), tem obrigação de oferecer aos cidadãos, condições acessíveis às informações plenas de seus interesses e com boa qualidade nas orientações, proporcionando assim, condições adequadas para que possa haver uma participação ativa aos seus interessados.

Um dos fatores importantes para que haja efeito durante processo de comunicação, de acordo com Bergue (2010, p.531), está na utilização da linguagem adequada, pois os significados não estão nas mensagens, mas nos cidadãos que as utilizam.

Constitui prática recorrente na administração pública a generalização do alcance do comunicado, com o propósito de minimizar efeitos negativos de uma ação restritiva. Esse é um caso particular em que os destinatários constituem um subconjunto dos receptores. Essa atitude tem como reflexo potencial perda no processo de comunicação, tendo em vista que os efetivos destinatários de mensagem transmitida de forma geral podem não ter sido atingidos; ao mesmo tempo, quem não compunha esse es-

copo de destino pode ter seu desempenho afetado justamente por não compreender seu conteúdo (BERGUE, 2010, p. 530).

Podemos dizer que o processo de comunicação nos órgãos públicos tem como um dos objetivos reduzir os resultados não satisfatórios como informações distorcidas, divulgações de difícil acesso e/ou de forma obscura não só para conhecimento dos interessados, mas também aos atos cometidos no próprio estabelecimento, pois de acordo com Duarte (2007), a viabilidade da comunicação pública exige credibilidade dos agentes públicos, meios e instrumentos apropriados, acessibilidade e um método voltado para quem possui mais dificuldades.

### **3 TECNOLOGIA ASSISTIVA NO SERVIÇO PÚBLICO**

Apesar de haver um desenvolvimento rápido, no que diz respeito à tecnologia de informação e comunicação (TIC), a acessibilidade à pessoa com deficiência pode estar indisponível, devido às aceleradas sucessões tecnológicas.

Com o objetivo de promover a inclusão e a independência de pessoas com deficiência, a tecnologia assistiva surge como uma ferramenta de recursos e/ou serviços utilizados para adaptar ou aumentar as habilidades funcionais. De acordo com o Comitê de Ajudas Técnicas, o propósito da Tecnologia Assistiva – TA é oferecer a pessoa com deficiência, condições para que ela possa suprir as suas atividades cotidianas.

Os serviços de TA se organizam e têm por objetivo desenvolver ações práticas que garantam ao máximo os resultados funcionais pretendidos pela pessoa com deficiência, no uso da tecnologia apropriada. Eles incluem a avaliação individualizada para seleção de recursos apropriados; o apoio e orientações legais para concessão da TA; a coordenação da utilização da TA com serviços de reabilitação, educação e formação para o trabalho; a formação de usuários para conhecimento e uso da TA; a assistência técnica e a pesquisa e desenvolvimento de novas tecnologias. (BRASIL, 2009, p.28).

Conforme o artigo 74 da Lei 13.146 de 2015, “é garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida.” De acordo com o artigo 75 desta Lei, a cada quatro anos o poder público ampliará projetos específicos cujos objetivos são:

- I - facilitar o acesso a crédito especializado, inclusive com oferta de linhas de crédito subsidiadas, específicas para aquisição de tecnologia assistiva;
- II - agilizar, simplificar e priorizar procedimentos de importação de tecnologia assisti-

va, especialmente as questões atinentes a procedimentos alfandegários e sanitários;  
III - criar mecanismos de fomento à pesquisa e à produção nacional de tecnologia assistiva, inclusive por meio de concessão de linhas de crédito subsidiado e de parcerias com institutos de pesquisa oficiais;  
IV - eliminar ou reduzir a tributação da cadeia produtiva e de importação de tecnologia assistiva;  
V - facilitar e agilizar o processo de inclusão de novos recursos de tecnologia assistiva no rol de produtos distribuídos no âmbito do SUS e por outros órgãos governamentais.

#### **4 A COMUNICAÇÃO E INFORMAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NOS ÓRGÃOS PÚBLICOS**

O acesso a uma informação e/ou comunicação especializada para pessoas com deficiências, não é apenas um simples direito social a ser tratado de forma irrelevante, mas um dever do Estado. De acordo com a Lei Brasileira nº 13.146 de 2015, que estabelece a Inclusão da Pessoa com Deficiência, no que concerne ao acesso à informação e a comunicação, diz que:

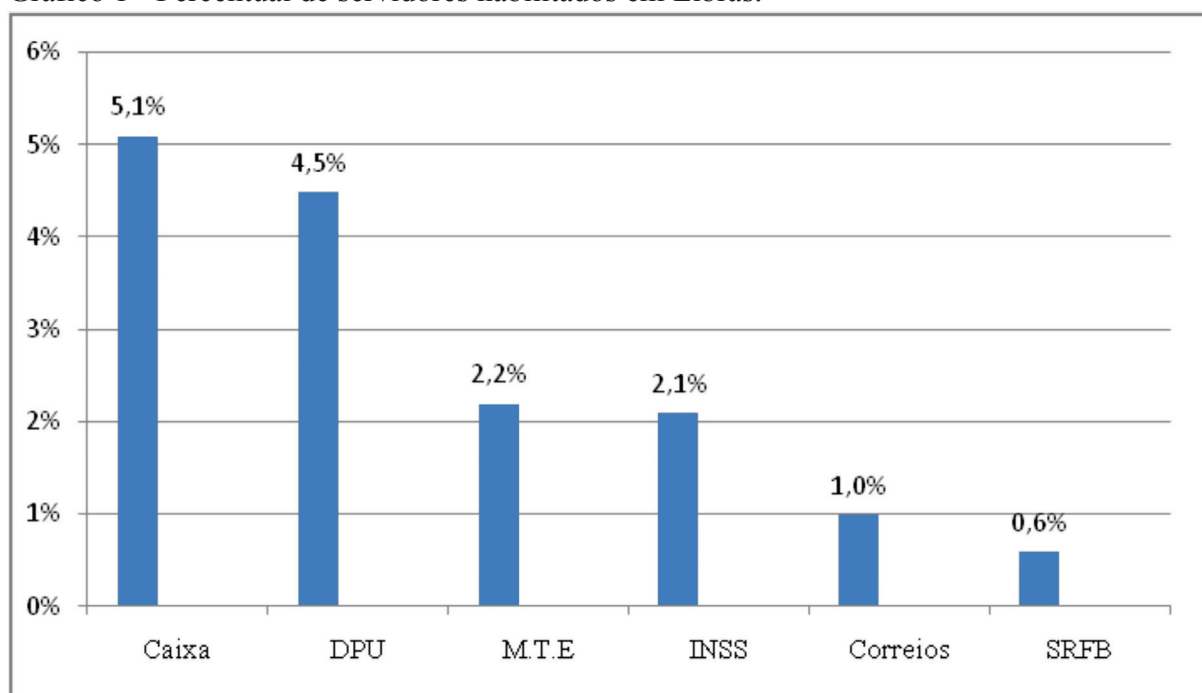
Art. 68. O poder público deve adotar mecanismos de incentivo à produção, à edição, à difusão, à distribuição e à comercialização de livros em formatos acessíveis, inclusive em publicações da administração pública ou financiadas com recursos públicos, com vistas a garantir à pessoa com deficiência o direito de acesso à leitura, à informação e à comunicação.

Art. 69. O poder público deve assegurar a disponibilidade de informações corretas e claras sobre os diferentes produtos e serviços ofertados, por quaisquer meios de comunicação empregados, inclusive em ambiente virtual, contendo a especificação correta de quantidade, qualidade, características, composição e preço, bem como sobre os eventuais riscos à saúde e à segurança do consumidor com deficiência, em caso de sua utilização,

Art. 73. Caberá ao poder público, diretamente ou em parceria com organizações da sociedade civil, promover a capacitação de tradutores e intérpretes da Libras, de guias intérpretes e de profissionais habilitados em Braille, audiodescrição, estenotipia e legendagem.

O relatório de auditoria operacional feito pelo Tribunal de Contas da União (TCU) em 2012, a respeito da acessibilidade nos órgãos públicos federais, mostra que quatro dos seis órgãos analisados (Caixa, DPU, M.T.E, INSS, Correios, SRFB), o percentual de servidores empregados e capacitados em libras está inferior ao recomendado.

Gráfico 1 - Percentual de servidores habilitados em Libras.



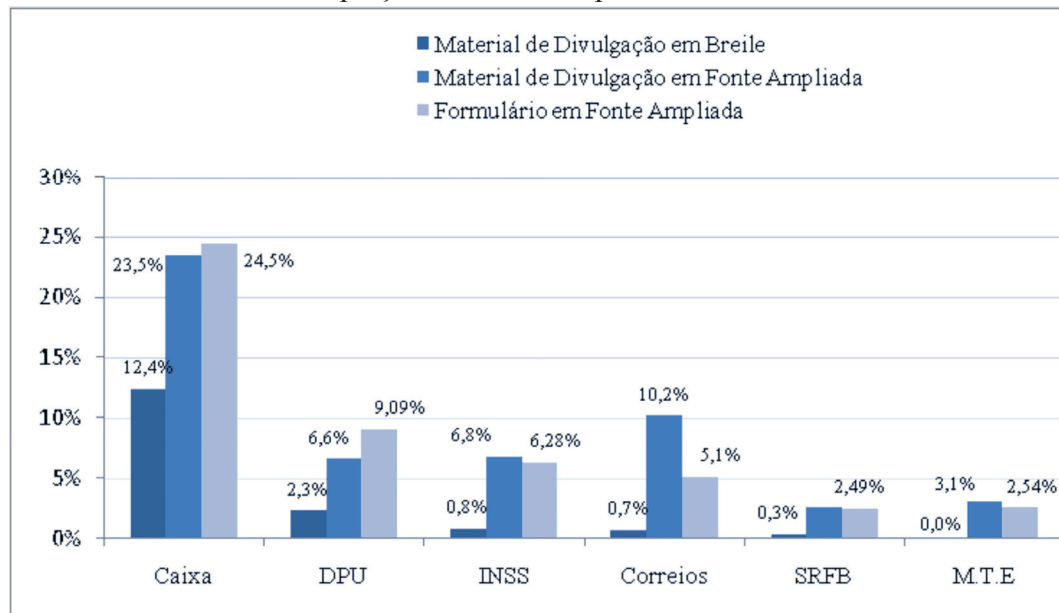
Fonte: TCU, p. 38. Órgãos analisados (informações obtidas por meio de requisição).

Segundo a Associação Brasileira de Normas Técnicas “todo atendimento direto ao público deve ser prestado por pessoas que tenham o domínio das necessidades das pessoas com deficiência e das especificidades dos surdos oralizados. Pelo menos um atendente deve ter articulação orofacial que permita a leitura labial” (ABNT NBR, 2008, p.6). No entanto o relatório do Tribunal de Contas da União – TCU (2012, p. 38), diz que pelo menos 5% dos servidores que fizeram cursos de capacitação em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) não garante um atendimento eficaz para o público especializado.

Com relação às pessoas com deficiência visual e com baixa visão, o atendimento público por meio de formulários, de acordo com a Associação Brasileira de Normas Técnicas (2008, p.6), diz que: caso sejam impressos, devem possibilitar o recurso de modo ampliado (exclusive para pessoas com baixa visão), caso estes formulários sejam digitais, precisam estar em formato de sistema de leitura e ampliação de tela; as orientações têm que estar disponíveis na forma visual, sonora e tátil (seja in loco ou via internet), caso esteja no formato digital, o formulário deverá aceitar o sistema de leitura e ampliação de tela; e quando os preenchimentos destes formulários forem feitos dentro dos próprios estabelecimentos públicos, as próprias devem estar em condições de oferecer tecnologia assistiva para cada especificidade da pessoa com deficiência.

A pesquisa feita pelo Tribunal de Contas da União – TCU (2012, p. 40), relata o percentual de unidades que disponibilizam material de divulgação e formulários acessível. Mais de 90% das instituições pesquisadas não oferecem material de divulgação em braile e em 81% delas não existem material de fonte ampliada.

Gráfico 2 - Índices de adaptação de materiais para acessibilidade.



Fonte: TCU, p. 40. Questionário aplicado com gestores das unidades de atendimento ao público.

Diante dos índices apresentados, pode-se dizer que o serviço público especializado não oferece ao cidadão-cliente um atendimento qualitativo satisfatório e muito menos uma quantidade de materiais e/ou recursos adequados às especificidades individuais de cada pessoa.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

No que se refere à acessibilidade áudio visual, os resultados apresentados permitiram identificar, a ineficácia da comunicação externa, em algumas instituições governamentais, comprometendo a qualidade no atendimento público.

A pesquisa mostrou que além dos recursos disponíveis para o auxílio ao público específico (pessoas com deficiência visual e/ou auditiva), há também uma ausência evidente no comprometimento de alguns servidores em relação ao atendimento especializado. Esta falta de compromisso e/ou capacidade de alguns agentes públicos, possibilita que o cliente cidadão apresente às vezes uma diatribe contra eles, podendo levar a uma discursão impetuosa e sem necessidade.

Mesmo que nem todos tenham o acesso à informação, para que haja a democracia, o cidadão precisa ter ciência que os serviços estão ao seu dispor, no entanto, além dos recursos tecnológicos, como a Tecnologia Assistiva – TA é preciso habilidades para utilizá-los. Pois estimular o desenvolvimento dos serviços prestados através de informações qualidade aos cidadãos, possibilita a obtenção de mais resultados com menos morosidade e uma melhor condição.

Podemos dizer que o sucesso da comunicação e informação pública, mesmo que haja um advento de mudanças tecnológicas, depende do relacionamento humano, pois a qualidade do atendimento público, não está direcionada apenas em uma determinada repartição, mas em todos os seus setores.

## REFERÊNCIAS

BERGUE, Sandro Trescastro. **Modelos de gestão em organizações públicas: teorias e tecnologias gerenciais para análise e transformação organizacional**. Caxias do Sul, RS: Educs, 2011.

BRASIL. Constituição Federal de 1988. **Artigo 5º - Dos Direitos e Deveres Individuais Coletivos**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Constituicao/Constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Constituicao/Constituicao.htm)>. Acesso em 14 de abril de 2016.

BRASIL. Lei nº 13.146 de 2015. **Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm)>. Acesso em: 03 de mai. de 2016.

BRASIL. Pesquisa Nacional de Saúde - PNS, 2013. **Ciclos de vida: Brasil e grandes regiões**. Coordenação de Trabalho e Rendimento. Rio de Janeiro: IBGE, 2015. Disponível em: <<http://biblioteca.ibge.gov.br/visualizacao/livros/liv94074.pdf>>. Acesso em: 03 de mai. de 2016.

BRASIL. Subsecretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência. Comitê de Ajudas Técnicas. **Tecnologia Assistiva**. Brasília: CORDE, 2009. Disponível em: <<http://www.pessoacomdeficiencia.gov.br/app/sites/default/files/publicacoes/livro-tecnologia-assistiva.pdf>>. Acesso em: 03 de jul. de 2016.

BRASIL. Tribunal de Contas da União. **Acessibilidade nos órgãos públicos federais**. Brasília: TCU, Secretaria de Fiscalização e Avaliação de Programas de Governo, 2012. Disponível em: <<http://portal2.tcu.gov.br/portal/pls/portal/docs/2534475.PDF>>. Acesso em jul. de 2016.

DUARTE, Jorge. **Comunicação e opinião pública**. In: DUARTE, Jorge (org.). Comunicação pública: estado, mercado, sociedade e interesse público. São Paulo: Atlas, 2007.