

**UNIVERSIDADE FEDERAL DE ALAGOAS
FACULDADE DE LETRAS - FALE
CURSO DE LICENCIATURA PLENA EM LETRAS-LIBRAS**

MAGDA CLEANE MACEDO DE LIMA

**DIREITO LINGUÍSTICO E INCLUSÃO SOCIAL COM VISTAS A
PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO AOS SURDOS: A POLIFONIA DA
GUARDA MUNICIPAL DE MACEIÓ**

**Maceió
2023**

MAGDA CLEANE MACEDO DE LIMA

**DIREITO LINGUÍSTICO E INCLUSÃO SOCIAL COM VISTAS A
PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO AOS SURDOS: A POLIFONIA DA
GUARDA MUNICIPAL DE MACEIÓ**

Artigo Científico apresentado ao Colegiado do Curso de Letras-Libras da Faculdade de Letras da Universidade Federal de Alagoas como requisito parcial para obtenção da nota final do Trabalho de Conclusão de Curso (TCC).

Orientadora: Prof. Dra. Edneide dos Santos Silva

**Maceió
2023**

DIREITO LINGUÍSTICO E INCLUSÃO SOCIAL COM VISTAS A PROTOCOLOS DE ATENDIMENTO AOS SURDOS: A POLIFONIA DA GUARDA MUNICIPAL DE MACEIÓ

Magda Cleane Macedo de Lima¹

E-mail: magda.lima@fale.ufal.br

Edneide dos Santos Silva²

E-mail: edineide.silva@fale.ufal.br

RESUMO:

O objetivo deste trabalho é trazer reflexões da Guarda Municipal (GM) de Maceió sobre a importância da Língua Brasileira de Sinais, com vistas a protocolos de atendimento aos surdos, de modo que o sujeito surdo tenha acesso às informações na sua língua natural. Esta pesquisa volta-se ao estudo do sujeito surdo enquanto sujeito de direitos, ressaltando a importância do Estado de Direito na criação de políticas específicas no que se refere ao tratamento diferenciado destes sujeitos (NOVAES, 2014). Discutimos que a igualdade destes sujeitos está vinculada ao direito à acessibilidade aos bens e serviços necessários ao exercício da cidadania, sobretudo na sua língua natural, a Língua Brasileira de Sinais, pois entendemos que a língua de sinais tem repercussões sociais, sendo um fator de grande relevância na constituição do sujeito surdo e de sua dignidade humana. A metodologia proposta neste estudo foi baseada em entrevistas, as quais realizamos em dois momentos. No primeiro, as entrevistas ocorreram com três Guardas Municipais que participaram do Curso de Libras proporcionado pela Universidade Federal de Alagoas. No segundo momento, realizamos entrevistas com mais três guardas sobre a atuação da Guarda Municipal e sobre a importância de protocolos de atendimento/abordagem aos cidadãos ouvintes e surdos. A partir das vozes da Guarda Municipal de forma interpretativista, destacamos a importância da língua, de modo que seja assegurado o direito linguístico do sujeito surdo em futuros protocolos de atendimento. Os resultados apontam para as necessidades reais do uso da Libras pelos Guardas Municipais e também da criação de um protocolo de atendimento.

PALAVRAS-CHAVES: Igualdade, direitos, surdos, língua de sinais.

ABSTRACT

¹ Estudante de Licenciatura em Letras/Libras da Universidade Federal de Alagoas - UFAL

² Professora Dra. Orientadora da Universidade Federal de Alagoas - UFAL

The objective of this work is to bring reflections of the Municipal Guard (GM) of Maceió on the importance of the Brazilian Sign Language, with a view to protocols of care for the deaf, so that the deaf subject has access to information in their natural language. This research focuses on the study of the deaf subject as a subject of rights, emphasizing the importance of the Rule of Law in the creation of specific policies regarding the differentiated treatment of these subjects (NOVAES, 2014). We discuss that the equality of these subjects is linked to the right to accessibility to the goods and services necessary for the exercise of citizenship, especially in their natural language, the Brazilian Sign Language, because we understand that sign language has social repercussions, being a factor of great relevance in the constitution of the deaf subject and his human dignity. The methodology proposed in this study was based on interviews, which we conducted in two moments. In the first, the interviews took place with three Municipal Guards who participated in the Libras Course provided by the Federal University of Alagoas. In the second moment, we conducted interviews with three other guards about the performance of the Municipal Guard and about the importance of protocols of attendance/approach to hearing and deaf citizens. From the voices of the Municipal Guard in an interpretative way, we highlight the importance of language, so that the linguistic right of the deaf subject is ensured in future care protocols. The results point to the real needs of the use of Libras by the Municipal Guards and also the creation of a service protocol.

KEYWORDS: Equality, rights, deaf people, sign language.

SUMÁRIO

INTRODUÇÃO.	05
1 DIREITOS HUMANOS FUNDAMENTAIS, DIREITO À IGUALDADE X DESIGUALDADE: O CASO DA SURDEZ	07
2 SUJEITO SURDO, CULTURA E IDENTIDADE: A LÍNGUA DE SINAIS NA CONSTRUÇÃO DAS PESSOAS SURDAS	11
3 PERCURSO METODOLÓGICO.	15
4 ANÁLISE E REFLEXÃO DOS DADOS	16
4.1 Narrativas dos Guardas Municipais sobre a Língua Brasileira de Sinais e sua importância para atuação profissional16
4.2 Narrativas dos Guardas Municipais sobre abordagem: refletindo sobre a criação de um protocolo de atendimento19
CONSIDERAÇÕES FINAIS	25
REFERÊNCIAS	27

INTRODUÇÃO

Por muitos anos, os surdos e sua língua foram vistos com preconceitos, resultando assim, numa grande exclusão desse grupo social no que se refere aos seus direitos (NOVAES, 2014). Assim, o modo como a surdez é percebida pelos os sujeitos pode gerar ou não discriminação, isto é, se tratada como uma patologia conforme diz a medicina, a surdez será vista como uma doença que pode ser “curada”, mas se tratada enquanto fenômeno social, a surdez passa de uma concepção de deficiência para diferença linguística, considerando a particularidade do surdo “ser diferente”.

Desse modo, conferir a língua de sinais o estatuto de língua tem repercussões sociais, pois a língua oferece uma possibilidade de legitimação do surdo como sujeito de linguagem. Ou seja, a língua constitui a identidade individual e social dos seres humanos (BAGNO, 2003, p.16-17 *apud* NOVAES, 2014, p. 49), sendo a língua de sinais um fator de grande relevância na constituição do sujeito surdo e de sua dignidade humana na sociedade.

Partimos do princípio de que a promoção de uma sociedade considerada justa precisa estar baseada no princípio da igualdade, sem qualquer tipo de discriminação, por isso, torna-se imprescindível que o Estado de Direito crie políticas específicas de tratamento diferenciado no que se referem às desigualdades existentes, como por exemplo, a reserva de vagas para pessoas com deficiência no mercado de trabalho e na investidura de cargos públicos.

Com o objetivo de promover a acessibilidade às pessoas com deficiência - PCD, a Lei Brasileira de Inclusão (Lei no 13.146, de 6 de julho de 2015) diz que, para garantir o acesso com segurança e autonomia destes sujeitos aos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, é necessário que os mesmos tenham acesso a informação por meio de outras formas de comunicação, como a Língua Brasileira de Sinais, e o Poder público deve assegurar este acesso baseado no igualdade de oportunidades com as demais pessoas.

Nesta direção, o sujeito surdo precisa ser percebido como um sujeito de direitos, contudo, seu direito a igualdade está vinculado ao direito à acessibilidade aos bens e serviços que o mesmo necessita que lhe dê possibilidades de exercer

sua cidadania, sobretudo na sua língua natural, no caso do Brasil, a Língua Brasileira de Sinais.

Diante do exposto, o objetivo deste trabalho, é trazer reflexões da Guarda Municipal (GM) de Maceió sobre a importância da Língua Brasileira de Sinais, com vistas a protocolos de atendimento aos surdos, de modo que o sujeito surdo tenha acesso às informações na sua língua natural. O interesse em estudar a instituição surgiu da inquietação profissional da pesquisadora em relação ao desconhecimento da Libras pela a GM de Maceió e também da experiência do estágio curricular realizado pelo o curso de Letras-Libras da Universidade Federal de Alagoas com um grupo de Guardas Municipais de Maceió.

Para tanto, definimos algumas questões norteadoras: 1) como são realizadas as ocorrências pelos os Guardas Municipais de Maceió; 2) de que forma a Guarda Municipal tem se preparado para uma atuação mais inclusiva; Tencionando responder às questões suscitadas, traçamos os seguintes objetivos: 1) identificar a existência de protocolos de atendimento aos surdos; e 2) compreender a percepção dos Guardas Municipais acerca da Língua Brasileira de Sinais e sua importância para atuação profissional.

Este trabalho está organizado em quatro seções. Na primeira, refletimos teoricamente sobre Direitos Humanos, direito à igualdade e tratamento desigual, ressaltando como o sujeito surdo se insere nesse contexto. Na segunda, trazemos uma discussão sobre o sujeito surdo, cultura e identidade, Na terceira seção apresentamos a metodologia da pesquisa, e refletimos sobre a técnica de coleta de dados da pesquisa, na quarta seção apresentamos os resultados obtidos por meio das entrevistas narrativas. Por fim, tecemos algumas considerações finais e as referências que subsidiaram nosso trabalho

1 DIREITOS HUMANOS FUNDAMENTAIS, DIREITO À IGUALDADE X DESIGUALDADE: O CASO DA SURDEZ

Os direitos humanos fundamentais nem sempre existiram na história da humanidade, é a partir do Estado de Direito que inicia o processo de conquista da cidadania, no qual os indivíduos passam a exercer seus direitos e deveres dentro de um território do seu Estado, tornando-se dessa forma, sujeitos e titulares de direitos públicos. Ou seja, a cidadania, a busca pelo o respeito à dignidade humana emerge juntamente com a lógica do Estado Moderno.

O Estado moderno ou Estado de Direito é um sistema institucional que visa garantir os direitos fundamentais; não admite o arbítrio, ou ofensa às garantias individuais asseguradas pelas leis, nem quaisquer discriminações, pois, todas as pessoas adquirem um status jurídico de cidadãos com direitos e deveres que o Estado deve respeitar e assegurar.

Assim, entendemos que a emergência do Estado de Direito surge como forma de submeter o poder político estatal absoluto às regras do direito, de modo que sua administração encontre no direito as balizas que orientem suas ações em face dos direitos reservados aos cidadãos. Nessa ótica, a cidadania é um status concedido àqueles que são membros integrais de uma comunidade cumprindo com seus direitos e deveres para com a mesma. Ou seja, membros integrais são todos aqueles que estão submetidos a uma ordem jurídica de um Estado, ou uma nacionalidade, a qual se constitui no elo que liga Estado e indivíduo permitindo a este último evocar a igualdade perante a lei. Assim, “a cidadania, genericamente, é um vínculo jurídico que liga o cidadão ao Estado, delimitando o seu círculo de capacidade: o conjunto de direitos (políticos) e obrigações perante o Estado” (ANDRADE *apud* FREITAS, 2002, p. 57).

Para Novaes (2014) os direitos humanos são hierarquicamente superiores a todo ordenamento jurídico e apresentam as seguintes características:

- a) imprescritíveis: porque não perda pelo decurso do tempo;
- b) inalienáveis: pois não se transfere, seja por qualquer título: oneroso ou gratuito;
- c) irrenunciáveis: porque não se pode renunciá-los;
- d) invioláveis: pois determinações infraconstitucionais ou atos de autoridades públicas não podem desrespeitá-los, sob pena de responsabilização em várias esperas;

- e) universais: porque englobam todos os indivíduos independente de suas diferenciações, como sexo, raça, credo etc.;
- f) efetivos: haja visto que cabe ao Poder Público efetivá-los, usando mecanismos coercitivos juridicamente existentes, uma vez que a Constituição da República não se completa apenas em reconhecer abstratamente a existência de direitos e garantias;
- g) interdependentes: pois os direitos previstos constitucionalmente, que são autônomos para existir, dependem da interseção de mecanismos para sua efetivação, por exemplo, uso de mandato de segurança;
- h) complementares: porque devem ser interpretados conjuntamente com a finalidade de alcance previsto pelo o legislador constituinte (NOVAES, 2014, p 22-23).

Além dessas características, o autor ressalta que os direitos humanos podem ser classificados de primeira, segunda e terceira geração. Na primeira geração, estão direitos e garantias individuais e políticas, como o direito à família, à maternidade, entre outros, são reconhecidos como direitos de liberdade. A segunda geração de direitos compreende os direitos econômicos, sociais e culturais, com os direitos ao trabalho, à seguridade social, etc., são direitos denominados de igualdade. Por fim, estão os direitos de terceira geração, são aqueles direitos mais conhecidos como direitos de fraternidade que visam entre outras coisas, “à paz; ao progresso; à autodeterminação dos povos; aos interesses de grupos menos determinados de pessoas e de minorias, como os das pessoas surdas” (NOVAES, 2014, p. 24).

Assim, pressupomos que o Estado Democrático de Direito baseado no princípio da igualdade promoverá uma sociedade mais justa e igualitária tratando todos por igual perante a lei. Contudo, Novaes (2014) ressalta que adotar tal preceito não será suficiente, pois é preciso que o Estado crie políticas administrativas e legislativas que adotem medidas específicas para o tratamento igual aos desiguais. Isto significa que o Estado em alguns casos necessitará fazer uso de um tratamento diferenciado ou desigual no sentido de promover a igualdade de direitos, sobretudo no que se refere aos direitos da pessoa com deficiência, como por exemplo o tratamento diferenciado (é um direito constitucional) de reservar cargos públicos e cotas no mercado de trabalho.

Deste modo, percebemos que o direito de igualdade precisa estar vinculado ao direito à equidade, a qual é definida com uma disposição para reconhecer imparcialmente o direito de cada um (DICIONÁRIO MICHAELIS, 2022). Isso significa que a equidade revela um senso de justiça em que o tratamento em relação a

determinadas pessoas ou grupos deve se dar com base no reconhecimento de suas características, como é o caso dos surdos.

Os surdos possuem características linguísticas que os fazem diferentes, portanto, o direito a igualdade destes sujeitos precisa estar vinculado ao direito à equidade que proporcione a acessibilidade aos bens e serviços que eles necessitam com vistas ao exercício da cidadania, sobretudo na sua língua natural, a Língua Brasileira de Sinais³. Destacamos que nos últimos anos, como o objetivo de incluir os surdos na sociedade, diversas legislações se desenvolveram, como o Decreto Federal⁴ que regulamenta a Lei de Libras e a Lei Brasileira de Inclusão⁵ que busca garantir o acesso com segurança e autonomia destes sujeitos aos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, e informa que esse acesso deve ocorrer por meio da Língua Brasileira de Sinais.

Nessa direção, corroboramos com o pensamento de Novaes (2014) quando afirma que, para a concretização da dignidade humana das pessoas surdas, torna-se necessário que o poder público trate de forma diferenciada esse segmento social, potencializando sua cultura por meio de sua língua, a Língua Brasileira de Sinais em todos os espaços sociais. Do contrário, essa camada social será ainda mais excluída, pois a falta de acesso aos seus direitos a começar pela falta de comunicação na sua língua ferirá ainda o fundamento constitucional da dignidade humana desses sujeitos.

Destacamos neste contexto os mecanismos jurídicos de acesso aos direitos necessários ao exercício da cidadania dos surdos acionados por meio do Ministério Público e das Associações de Pessoas Surdas. Novaes (2014) aponta que muitas pessoas desconhecem os caminhos a seguir para fazer valer seus direitos, e com os surdos não é diferente, por isso, é importante o debate sobre os mecanismos processuais que existem.

O Ministério Público é uma Instituição que tem como objetivo defender a ordem jurídica, do regime democrático dos interesses sociais e individuais indisponíveis. Desse modo, o Ministério Público propõe a defesa desses direitos

³ Lei Federal nº 10.436 de 24 de abril de 2002 que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências.

⁴ Decreto Federal nº 5.626 de 22 de dezembro de 2005 que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras

⁵ Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, também conhecido como Estatuto da Pessoa com Deficiência.

mediante alguns mecanismos, tais como: “o Mandado de Segurança, a Ação Civil Pública (com cautelar e antecipação de tutela). Pode, além disso, atuar extrajudicialmente com a realização de audiências públicas e expedição de recomendações” (NOVAES, 2014, p.140).

As Associações de Pessoas Surdas também assumem uma importante função na luta e defesa de direitos de seus associados surdos, pois podem propor Mandado de Segurança Coletivo, bem como Ação Civil Pública. Entretanto, é necessário que a Associação esteja em funcionamento há pelo menos um ano e seja constituída na forma da lei.

O Mandado de Segurança é um mecanismo processual que toda pessoa física ou jurídica pode recorrer para proteger direito líquido e certo. Contudo, “é necessário que o responsável pela ilegalidade ou abuso de poder seja “autoridade pública ou agente de pessoa jurídica no exercício de atribuições do poder Público” (*idem*, 2014, p.142).

O Mandado de Segurança Coletivo pode ser impetrado por entidades de classes, associações, entre outras quando aparecem diversas demandas coletivas de seus associados. Assim, o objetivo desse mecanismo é defender os direitos coletivos, facilitando o acesso aos membros que tenham notificado a situação de violação de direitos.

Ação Civil Pública é outro mecanismo do Ministério Público que é acionado quando a violação de direitos fere uma universalidade de pessoas, saindo assim, da esfera do individual para a coletividade. Desse modo o Ministério Público pode atuar por meio de audiências públicas e expedição de recomendações. De acordo com Gugel (2006) existem dois tipos de audiências públicas:

- a) que visam conclamar, mobilizar ou denunciar lesão a direitos, podendo ser vinculado a determinado procedimento administrativo, para articular de forma coordenada com os interessados, além dos convidados pelo próprio Ministério Público, bem como comunicação para que a sociedade participe da audiência;
- b) que decorrem de Procedimentos Preparatórios e Inquéritos Cíveis, que ‘visam coletar elementos para a formação de convicção do Membro do Ministério Público’, bem como ‘levar ao conhecimento dos interessados o posicionamento e a solução do ponto de vista legal, a fim de restabelecer interesses lesados ou ameaçados de lesão’. Neste caso, os diretamente interessados, por serem investigados, serão notificados para que compareçam (GUGEL, 2006 *apud* NOVAES, 2014, p. 146).

A expedição de recomendações é quando o Ministério público fixa prazos razoáveis para a adoção de medidas por parte da Administração Pública, como por exemplo o TCAC que são “Termos de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TCAC), títulos executivo extrajudiciais, normalmente, trazem obrigações de fazer ou não fazer, bem como cominações (penalidades) para o caso de descumprimento” (NOVAES, 2014, p. 147).

Como vimos, todos esses mecanismos atuam na proteção de direitos, mas poucas pessoas conhecem e fazem uso dos mesmos, inclusive os surdos. Tomamos como exemplo um serviço de saúde que o surdo necessita, e ao chegar à Instituição não tem ninguém que saiba se comunicar em Libras, nem um intérprete que possa mediar essa comunicação, neste caso, o surdo pode e deve acionar tais mecanismos para que seu acesso a saúde não seja violado devido às barreiras de comunicação.

2 SUJEITO SURDO, CULTURA E IDENTIDADE: A LÍNGUA DE SINAIS NA CONSTRUÇÃO DAS PESSOAS SURDAS

Atualmente as discussões pertinentes à surdez tem aumentado, sobretudo, após as legislações que regulamentaram a Lei de Libras. Entretanto, ainda é possível nos depararmos com definições ou concepções equivocadas em relação ao sujeito surdo. Ressaltamos que dependendo das concepções teóricas que assumimos em relação a estes sujeitos, surgirão implicações sobre os mesmos.

Um exemplo são as terminologias usadas inadequadamente em relação a estes sujeitos tais como: surdo-mudo, surdinho, portador de necessidades especiais, deficiente auditivo, entre outros. Novaes (2014) chama atenção que precisamos ter cuidado e estabelecer alguns conceitos importantes ao tratar deste segmento social.

O termo surdo – mudo é totalmente inadequado, visto que os surdos dispõe em sua anatomia dos órgãos necessários para a emissão de sons, ou seja, não há uma deficiência em seu organismo, é possível encontrar na comunidade surda, surdos que foram oralizados e passaram desenvolver a fala de certo modo com aparelhos e acompanhamento fonoaudiológicos.

Já pensar a surdez como uma necessidade especial, dá a entender que a pessoa está portando sua deficiência como se portasse algum objeto pessoal, como

uma bolsa que pode ser deixada em qualquer lugar quando desejar. Além disso, todo ser humano pode possuir alguma necessidade especial, independente de uma deficiência, como pessoas idosas, grávidas, entre outras pessoas, portanto, esse termo “portador de necessidades especiais” é um termo muito amplo que não atende as pessoas surdas.

Por outro lado, muitas pessoas acreditam que o termo mais correto seria pessoa com deficiência – PCD. Neste caso, o surdo seria um deficiente auditivo. Mas será que esse termo atende as especificidades do sujeito surdo? O que define uma deficiência?

Assim, pode – se definir deficiência como ‘como uma restrição física, mental ou sensorial, de natureza permanente ou transitória, que limita a capacidade de exercer uma ou mais atividades essenciais da vida diária, causada ou agravada pelo ambiente econômico e social’. Esta é uma definição dada pela Convenção Interamericana para Eliminação de todas as formas de Discriminação contra a Pessoa Portadora de Deficiência, a Convenção de Guatemala, promulgada em nosso ordenamento jurídico pelo Decreto nº 3.956/01 (NOVAES, 2014, p. 37-38).

Nesta perspectiva, a surdez é vista como uma deficiência, inclusive Novaes (2014) aponta que no âmbito das legislações legais que tratam das pessoas com deficiência, o surdo é pensado dentro dessa lógica.

Assim, Santana e Bargamo (2005) ressaltam que o modo como a surdez é percebida provoca mudanças não só terminológicas, mas também conceituais em relação a estes sujeitos. Isto é, a visão clínica aponta a surdez como um problema patológico, algo que precisa ser curado. Por outro lado, a visão da surdez enquanto fenômeno social faz com que estes sujeitos sejam percebidos sob uma ótica da diferença e não da deficiência, destacando a língua de sinais como um importante mecanismo de garantia e reconhecimento da identidade da pessoa surda. A língua deste sujeito é o que demarca sua identidade cultural.

Com base nesta concepção, coadunamos com o pensamento de Vygotsky ao dizer que o homem é um ser sociocultural, logo seu desenvolvimento ocorre a princípio no plano intersubjetivo (das relações sociais) e depois no plano intra-subjetivo (processo de internalização). A linguagem tem um papel fundamental nesse desenvolvimento humano, pois atua como mediadora das interações e da significação do mundo que os homens constroem pela própria linguagem (VYGOTSKY *apud* GESUELI, 2006, p. 280). Corroborando com esse pensamento,

Dizeu e Caporali (2005) ressaltam a importância do sujeito surdo conviver com seus pares, de modo que reconheçam sua identidade surda como algo que os diferenciam, mas não os limitam. Ou seja,

Quando o sujeito surdo é levado a conviver apenas com uma comunidade ouvinte, sem contato com outros surdos, sua surdez tende a ser ocultada e depreciada. O estigma de deficiente agrava-se a cada dificuldade que essa pessoa irá encontrar para se igualar com o ouvinte. É importante que o surdo se mantenha integrado em sua comunidade, se relacionando com seus pares, sem se isolar da comunidade majoritária. O objetivo dessa interação é a constituição da identidade surda, de se aceitar como uma pessoa normal, com potencialidades e limitações, apenas surda. Para que o surdo possa reconhecer sua identidade surda é importante que ele estabeleça o contato com a comunidade surda, para que realize sua identificação com a cultura, os costumes, a língua e, principalmente, a diferença de sua condição. Por intermédio das relações sociais, o sujeito tem possibilidade de aceitação e representação de si próprio e do mundo, definindo suas características e seu comportamento diante dessas vivências sociais (CAPORALI; DIZEU, 2005, p. 593).

Diante do exposto, os autores ressaltam que é por meio da língua que os surdos se constituem como grupo e passam a refletirem sobre eles mesmos e suas identidades nas escolas, igrejas, associações e outros espaços sociais onde seja possível a troca de experiências por meio da língua de sinais. Dessa forma, a língua exerce um papel fundamental na construção da identidade surda, visto que por meio dela ocorrem as identificações com seus pares e a aceitação da diferença, de uma cultura surda que possui valores e língua própria.

Entretanto, é importante destacar que as identidades não são homogêneas, são heterogêneas e apresentam diferentes facetas, ou seja, a surdez não é uniforme, pois dentro do grupo de surdos é perceptível várias outras identidades, como por exemplo, mulheres surdas, negros surdos, surdos oralizados que não aceitam a língua de sinais, surdos que defendem a língua de sinais, entre outras. Nesta perspectiva, Perlin (1998) classifica a identidade surda em pelo menos cinco grupos,

1) identidade surda: aquela que cria um espaço cultural visual dentro de um espaço cultural diverso, ou seja, recria a cultura visual, reivindicando à História a alteridade surda; 2) identidades surdas híbridas: aquelas de surdos pós-locutivos, que nasceram ouvintes e se tornaram surdos; 3) identidades surdas de transição e formadas por surdos que viveram sob o domínio da cultura ouvinte (em geral, os surdos oralizados) e que posteriormente são inseridos na comunidade surda (processo de “des-ouvintização” da representação da identidade); 4) identidade surda incompleta: aquela dos surdos que vivem sob o domínio da cultura ouvinte e

negam a identidade surda; 5) identidades surdas flutuantes, formadas por sujeitos surdos que reconhecem ou não sua subjetividade, mas que desprezam a cultura surda, não se comprometendo com a comunidade (PERLIN *apud* GESUELI, p. 284).

Observamos que dentro desta perspectiva a discussão sobre identidade surda não se desvincula da cultura surda, visto que à medida que os surdos reconhecem e legitimam sua língua em sua comunidade, surge uma cultura surda. Contudo, Gesueli (2006) ressalta que assumir a identidade surda não é fácil para muitos surdos, visto que significa assumir a própria condição de surdez e seu pertencimento a um grupo minoritário. Além disso, o contato com a comunidade ouvinte pode interferir nessa questão, pois as dificuldades de interação em razão do desconhecimento da língua de sinais podem vir a contribuir para que os surdos não se reconheçam e neguem sua identidade.

Todavia, a língua de sinais pode ser considerada o principal fator de influência da identidade surda, pois permite a comunicação e a interação com o mundo por meio de uma língua visual-espacial diferente da língua oral-auditiva. Neste sentido, Perlin (1998) evidencia que “as comunidades surdas lutam para que a sua língua – a Língua de Sinais – seja respeitada e reconhecida pelos ouvintes e, também, para acabar com o estigma de ser identificada pela deficiência auditiva” (PERLIN *apud* CASTRO JÚNIOR, 2015, p, 19).

Portanto, se é por intermédio da linguagem que significamos o mundo e conseqüentemente nos significamos, acreditamos que garantir o uso da língua de sinais nos espaços sociais é primordial para que os surdos sejam reconhecidos como sujeitos de direitos, com potencialidades e limitações como qualquer outra pessoa ouvinte. Para Castro Junior,

Verifica-se nesse contexto que o Surdo é ao mesmo tempo autor e protagonista de sua comunicabilidade e, em verdade, não há motivos para Surdos e ouvintes continuarem a não se reconhecer como partícipes da mesma sociedade brasileira, isto é a sociedade ainda acreditar na incapacidade e não evolução do Surdo. Para tanto, faz-se necessário romper com o processo de hierarquização social que tem por base a comunicação humana (CASTRO JÚNIOR, 2015, p, 17).

Corroborando com esse pensamento Skliar e Quadros (2000) asseguram que a língua é uma das formas mais expressivas da cultura surda, é um elemento fundamental para consolidação das identidades e culturas surdas em oposição ao

'ouvintismo', o qual trata – se de “um conjunto de representações dos ouvintes a partir do qual o surdo está obrigado a olhar- se e narrar- se como se fosse ouvinte” (SKLIAR; QUADROS, 2000, p.47). Essa perspectiva faz com que muitos percebam a surdez como deficiência, anormal, diferente do ser ouvinte, e estas percepções legitimam práticas terapêuticas. Para esses autores, a língua de sinais surge como um importante instrumento de resistência no discurso surdo, contestando as práticas historicamente impostas ao longo dos anos pelo ouvintismo.

Por fim, concluímos que assumir uma identidade surda diante de uma cultura ouvintista, ainda é um processo complexo para muitos surdos, pois significa assumir o compromisso de pertencimento a um grupo minoritário que carrega consigo alguns estereótipos da cultura ouvinte. Por outro lado, entendemos que a comunidade ouvinte ao aprender a língua de sinais pode vir a contribuir para que os surdos reconheçam e assumam a sua identidade mediante o uso da sua língua. Dessa forma, buscamos trazer esta discussão acerca do aprendizado da língua de sinais no campo da Segurança Pública, a partir do curso de formação em Libras para os Guardas Municipais de Maceió.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

A partir das análises selecionadas, as narrativas que serviram de reflexão para análise, esta pesquisa é de caráter qualitativo, pois este tipo de pesquisa objetiva conhecer a realidade vivenciada pelos os sujeitos através de suas narrativas (MINAYO, 1994). Para a autora, as entrevistas narrativas permitem que os sujeitos experienciem o mundo a partir de suas histórias, possibilitando assim, o conhecimento da realidade destes sujeitos através de suas falas.

Na nossa pesquisa estava prevista a triangulação das narrativas dos Guardas Municipais que participaram do Curso de Libras pela Universidade Federal de Alagoas; dos Guardas Municipais que narraram sobre os procedimentos de abordagem a pessoas ouvintes e de surdos sobre suas experiências de abordagens pela a Guarda Municipal. Contudo, devido ao tempo e ao prazo de entrega deste trabalho, a triangulação ocorrerá em pesquisas futuras.

4 ANÁLISE E REFLEXÃO DOS DADOS

Nesse momento, apresentamos os dados referentes às vozes/narrativas dos Guardas Municipais, os quais organizamos em duas categorias de análise: a) como os Guardas Municipais compreendem a Língua Brasileira de Sinais e sua importância para atuação profissional; b) de que modo a Guarda Municipal desenvolve sua abordagem junto da população no dia-a-dia.

4.1 NARRATIVAS DOS GUARDAS MUNICIPAIS SOBRE A LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS E SUA IMPORTÂNCIA PARA ATUAÇÃO PROFISSIONAL

Nosso percurso metodológico inicialmente ocorreu com três guardas municipais (duas mulheres e um homem) que participaram do Curso de Libras proporcionado pela Universidade Federal de Alagoas e que voluntariamente aceitaram participar desta pesquisa. O curso foi realizado durante o estágio curricular do Curso de Letras - Libras na modalidade on-line com duração de dois meses, iniciaram trinta guardas municipais de Maceió, mas apenas vinte concluíram o curso.

Por questões éticas mencionaremos os sujeitos de pesquisa através de suas iniciais, a saber: M.S (mulher, trabalha na guarda municipal há 24 anos, atualmente está lotada no Grupamento Ronda Ostensiva Municipal - Romu Bravo), K.C.F (mulher, trabalha na guarda municipal há 22 anos, atualmente está lotada no Grupo de Apoio e Ação Operacional - GAAO) e J.A.S.F (homem, trabalha na guarda municipal há 20 anos e atualmente está lotado na Defesa Civil).

Nesta direção trazemos as narrativas sobre suas experiências vivenciadas no curso e suas percepções acerca da Língua Brasileira de Sinais e sua importância na profissão, bem como a necessidade da criação do protocolo de atendimento as pessoas surdas na Guarda Municipal de Maceió.

A Guarda Municipal M.S relata que seu interesse em participar do curso se deu primeiramente por seu trabalho com o público exigir conhecimento de várias formas de comunicação e depois por se deparar em algumas ocasiões com pessoas surdas e gostaria muito de falar com eles, conhecer esse novo mundo de linguagem.

A Guarda Municipal relata uma situação em que a motivou fazer o curso, *“sim, me encontrava em um posto de serviço (vacinação) quando um surdo chegou até a*

mim para pegar uma informação e fiquei perdida por que não tinha nenhuma noção e acabei ficando envergonhada com a situação” (M.S, dezembro, 2022).

De acordo com Gesser (2012) as pessoas podem ter diversos interesses e necessidades de se aprender uma nova língua, profissionais, educacionais e/ou pessoais, entre outros. Na narrativa da guarda, observamos que seu interesse pela Libras surgiu de suas experiências profissionais e relata que o curso influenciou bastante na sua vida profissional e pessoal. Após o curso, a guarda lembra-se de outra situação:

Depois que terminou o curso fui abordada por um surdo e fiquei no princípio muito nervosa e ao mesmo tempo ansiosa para mostrar um pouco de tudo que aprendi. Então ao ser abordada pela a primeira vez consegui entender o que ele me perguntava e colocar em prática o que aprendi. Depois do ocorrido me deixou com a sensação de felicidade de poder dar uma informação a alguém que antes não conseguia. Foi o momento em que achei que foi a melhor escolha de fazer o curso (M.S, dezembro, 2022).

A Guarda M.S relata que o curso respondeu todas suas expectativas e afirma ser necessário em sua Instituição ter pessoas preparadas para atender ao público surdo. Nessa direção, compartilhamos do pensamento de Novaes (2014) quando afirma que é necessário que a língua de sinais seja difundida em todos os espaços sociais, de modo que os sujeitos surdos tenham acesso a informação na sua língua, a Língua Brasileira de Sinais - Libras e assim, acesso aos direitos que necessitam. A Guarda narra como é importante o conhecimento da Libras para esta categoria profissional:

No nosso dia-a-dia que trabalhamos na rua, precisamos urgentemente de pelo menos um em cada guarnição que se tenha um conhecimento mesmo sendo básico para trabalharmos com este público, principalmente nós que somos da Segurança Pública (M.S, dezembro, 2022).

Para a Guarda K.C.F *“a comunicação é muito importante em todos os aspectos da interação entre as pessoas” (K.C.F, dezembro, 2022)* e destaca que seu interesse em conhecer Libras partiu da necessidade em se comunicar com pessoas surdas no trabalho ou até mesmo fora dele e narra um acontecimento pessoal que marcou muito sua vida e foi uma motivação para aprender Libras,

Passei por uma situação em que fui confortar uma mãe que acabara de perder seu bebê e quando fiquei sabendo que ela era surda não soube

como expressar a ela meus sentimentos e com isso me senti mal por conta da barreira na comunicação (K.C.F, dezembro, 2022).

A Guarda diz que realizar o curso fez ela se sentir mais útil no caso de se deparar com alguma ocorrência envolvendo pessoas surdas e diz *“já fui abordada por uma jovem senhora que pedia informação sobre onde ficava o INSS e consegui ajudar”* (K.C.F, dezembro, 2022). Para ela, o curso é extremamente necessário para todas as profissões e avaliou o curso como algo bastante proveitoso que correspondeu às suas expectativas. Em sua narrativa deixa claro a importância da criação de um protocolo de atendimento específico que facilite e garanta o atendimento direcionado às pessoas surdas.

O Guarda J.A.S.F relata que há uma falha muito grande na formação profissional, visto que não tem Libras e diz que a falta de conhecimento da língua dificulta nas abordagens, portanto, sua motivação partiu da “necessidade de se comunicar com outras pessoas, principalmente os surdos” (J.A.S.F, dezembro, 2022). Ele relata que antes de fazer o curso de Libras teve aproximadamente umas quatro experiências com surdos e que ficou bastante envergonhado e triste por não conseguir se comunicar com estes sujeitos surdos e saber da necessidade dos mesmos. Relata que após o curso teve duas ocorrências com surdos e desta vez a intervenção foi diferente, pois o conhecimento adquirido permitiu a comunicação e narra como foi essa experiência.

Depois do curso trabalhando eu tive duas oportunidades de usar o que aprendi no curso, uma vez foi na vacina que chegaram lá perguntando se era pra tomar a quarta dose e eu consegui me comunicar com eles, e também na praia, tava fazendo ronda na praia e tinha uns surdos de São Paulo, e aí eles queriam saber onde ficava a feirinha da Pajuçara de artesanato e deu pra gente conversar aproximadamente uns 30 minutos e eles ficaram muito felizes em ver o preparo da gente em falar em Libras. A dificuldade é a questão da região que tem alguns sinais que são diferentes, mas o principal assunto foi resolvido (J.A.S.F, dezembro, 2022).

Para o Guarda J.A.S.F o curso foi bom, correspondeu às suas expectativas, mas como o curso foi on-line devido a pandemia da COVID – 19, ele alega que seria muito importante que houvesse outra oportunidade, mas dessa vez presencial. O mesmo relata que seria de grande valia a existência de protocolo de atendimento ao sujeito surdo na Guarda Municipal de Maceió, pois facilitaria a vida do surdo e também dos guardas nas suas abordagens. Em suas narrativas, o guarda deixa

evidente em manter esse conhecimento dentro da guarda municipal para não cair no esquecimento e alega que esse momento seria muito proveitoso sendo com alguém da comunidade surda.

Diante dessas narrativas, observamos que os guardas municipais entendem a importância do conhecimento da Língua Brasileira de Sinais na formação profissional e destaca que é extremamente relevante a criação de um Protocolo de atendimento ao sujeito surdo na Guarda Municipal de Maceió.

Nessa direção, as narrativas se assemelham com o pensamento de Novaes (2014) quando afirma que para a concretização da dignidade humana das pessoas surdas, torna-se necessário que o poder público potencialize sua cultura por meio de sua língua, a Língua Brasileira de Sinais em todos os espaços sociais.

Os surdos precisam ser vistos como sujeitos de direitos, percebidos sob uma ótica da diferença e não da deficiência, e ressaltamos que a língua de sinais é um importante mecanismo de garantia e reconhecimento da identidade da pessoa surda, portanto, esta língua precisa ser respeitada e reconhecida pelos ouvintes, processo que se inicia a partir do conhecimento da mesma por ouvintes que antes não conhecia.

Desse modo, torna-se imprescindível que o Estado crie políticas específicas de tratamento diferenciado no que se referem às desigualdades existentes entre surdos e ouvintes como preconiza a Lei Brasileira de Inclusão (Lei no 13.146, de 6 de julho de 2015) a qual diz que, para garantir o acesso com segurança e autonomia destes sujeitos aos espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, é necessário que os mesmos tenham acesso a informação por meio de outras formas de comunicação, como a Língua Brasileira de Sinais, e o Poder público deve assegurar este acesso baseado no igualdade de oportunidades com as demais pessoas.

4.2 NARRATIVAS DOS GUARDAS MUNICIPAIS SOBRE ABORDAGEM: REFLETINDO SOBRE A CRIAÇÃO DE UM PROTOCOLO DE ATENDIMENTO

A Guarda Municipal - GM de Maceió é incorporada a Secretaria Municipal de Segurança Pública e Convívio Social – SEMSCS e tem como missão garantir a segurança da população, bens, serviços e instalações públicas da capital.

Atua no patrulhamento preventivo nas ruas de Maceió e estão divididos por grupamentos, são eles: Grupamento de Apoio e Ação Operacional (GAAO), Ronda

Municipal (Romu), Grupamento de Apoio à DMTT (GAS), Grupamento de apoio à População de Rua (GPop), Bike Patrulha, e no Centro de Operações e Inteligência (COI) da Secretaria Municipal de Segurança Comunitária e Convívio Social (Semscs).

A lei nº 3.961 de 29 de dezembro de 1989 que dispõe sobre a implantação da guarda civil municipal, possui sete capítulos, vinte artigos e está organizada da seguinte forma: Capítulo I - Disposições preliminares; Capítulo II - Da competência; Capítulo III - Da estrutura; Capítulo IV - do quadro permanente (Seção I: do ingresso; Seção II: da ascensão funcional; Seção III: do regime de trabalho); Capítulo V - Do fardamento; Capítulo VI - Das disposições transitórias e Capítulo VII – Das disposições gerais e finais.

Na lei encontramos diversas informações sobre a GM, mas não localizamos nenhum dado referente a protocolos de atendimento. Quando falamos de protocolo, estamos nos referindo a procedimento operacional de atendimento ao cidadão, assim, o protocolo neste caso tem o intuito de padronização das ações dos servidores da GM na condução dos procedimentos e ocorrências que fazem parte da rotina operacional.

Para Mendes (2018), a administração pública deve tratar o cidadão com excelência, na esfera da oferta dos serviços públicos. Portanto, cabe aos servidores atender com eficiência e assegurar um atendimento de qualidade a população. É dentro desta perspectiva que o protocolo de atendimento ganha destaque, visto que nele estão as regras ou orientações de abordagem para realização de um atendimento com eficiência.

Neste tópico, apresentamos os dados referentes ao segundo momento da nossa pesquisa, na qual trazemos as falas de três guardas municipais entrevistados acerca de suas experiências na GM de Maceió. As entrevistas foram gravadas em vídeos e os dados serão apresentados através de recortes de suas falas.

Foram entrevistados três Guardas Municipais - GM, todos do sexo masculino, os mesmos serão mencionados em nossa pesquisa através das iniciais dos seus nomes, a saber: Guarda Municipal 1 - U.C.M (atua há 26 anos como GM); Guarda Municipal 2 - R.P.P (atua há 18 anos como GM) e Guarda Municipal 3 - (atua mais de 20 anos na GM). As entrevistas foram conduzidas a partir de duas questões: 1) Como funciona o procedimento em uma ocorrência? 2) Qual encaminhamento foi realizado após intervenção do GM?

Nosso primeiro colaborador entrevistado foi o Guarda Municipal U.C.M, o mesmo atua na Secretaria de Gestão, antiga Secretaria de Administração, a qual envolve tudo que tem relação com o servidor: posse, nomeação, aposentadoria. O GM é responsável por fazer a segurança do prédio, também dos servidores e relata como funciona o procedimento em um ocorrência.

Basicamente, vamos dizer assim, quando os ânimos se exaltam, a gente sempre aborda como psicólogo, a gente conversa, procura sanar da melhor forma possível, caso aquilo vá se evoluindo aí a gente vai sair da questão palavra e vamos pro efeito mais prático, mas sempre com a intenção de resolver entre as duas partes, no caso ele como cliente e o servidor, mas na grande maioria, nesses 26 anos que eu tenho de Guarda Municipal sempre no diálogo agente contorna. Pra você ter idéia, eu tenho 26 anos e só utilizei a força três vezes na Guarda Municipal, então é um índice muito baixo (U.C.M, julho, 2023).

Conforme observamos na fala do GM acima, o diálogo deve sempre ser usado antes de tudo numa abordagem, pois através dele a situação poderá se resolver entre as partes envolvidas, não necessitando assim de nenhum outro tipo de intervenção. Contudo, não resolvendo, perguntamos ao GM qual seria o procedimento em questão a ser utilizado para sanar o problema, e ele narra uma situação bem complicada que aconteceu há três anos atrás no Pam Salgadinho.

Um paciente do Bloco I que é onde trabalha com todas as doenças infectocontagiosas, inclusive o carro chefe do pessoal, são os pacientes soropositivos, uma paciente entrou em surto e começou a ameaçar os médicos, atendentes e os próprios que iam ser atendidos, então fomos acionados. Chegamos lá, fizemos o fator presença, tava altamente agressivo, por que além disso, esse cidadão tinha problemas psicológicos, então tava em surto, partiu pra cima, no caso de mim e tive que contê-lo. Então, qual é a contenção? É você tirar a base, imobilizar, até por segurança sua, dele e do público em geral (U.C.M, julho, 2023).

O Guarda U.C.M relata que após esse episódio de ter imobilizado o paciente em surto, o mesmo ficou na sala do médico e acionaram apoio da Guarda Municipal, e ele disse que logo chegaram vários Guardas Municipais para dar o suporte necessário. Informa que se sentiu muito feliz e valorizado em solicitar numa ocorrência o apoio de sua Instituição e ser atendido de imediato. Entretanto, por duas vezes ele se deparou com a recusa das Instituições onde levou o paciente, sob a justificativa de que não era lá onde a ocorrência deveria ser acatada.

Então, conduzimos inicialmente para a Central de flagrantes lá em cima em frente ao Veredas e não era lá, ou seja, não fazia parte da jurisdição deles e nos indicaram procurar o II Distrito que é na Pajuçara, e quando chegamos lá informaram que não poderiam atuar porque era do Pam salgadinho, pra cá pra Pajuçara era jurisdição deles, do Salgadinho para o outro lado pra quem vai para o Centro era do I Distrito, aí fomos para o I Distrito na Rua principal dos ônibus no comércio e fomos atendidos de prontidão (U.C.M, julho, 2023).

Como podemos notar na narrativa do Guarda U.C.M, a falta de um protocolo de atendimento fez com que essa ocorrência não fosse encaminhada para o local correto, e sendo o protocolo um documento que visa a padronização das ações dos servidores da GM na condução das ocorrências, com certeza se existisse um protocolo de atendimento, a rotina operacional seria conduzida de forma mais eficiente.

O Guarda Municipal R.P.P exerce suas atividades no grupamento da ROMU praia, antiga Bike Patrulha e antes de falar do grupamento, ele fala um pouco da hierarquia da Guarda Municipal, funciona desta forma: Guarda Municipal, inspetor e subinspetor.

Em seguida o Guarda Municipal fala um pouco do funcionamento onde está lotado: *“em relação à ROMU praia, é um grupamento bem específico para a orla marítima de Maceió. Ela foi criada para dar apoio em primeiro lugar aos cidadãos de Maceió que correm risco na praia por causa de assaltos, perda de crianças, etc”* (R.P.P, julho, 2023).

O trabalho da ROMU, além disso, “é dar apoio aos fiscais de postura para melhor ordenamento público e apoio aos turistas que chegam em Maceió, é um grupamento nobre e eu tenho prazer em fazer parte dele, obrigado” (R.P.P, julho, 2023).

Em sua narrativa, o Guarda Municipal R.P.P demonstra um enorme orgulho em fazer parte deste grupamento que visa acima de tudo dar apoio aos cidadãos maceioenses, bem como os turistas que visitam nossa capital e relata uma ocorrência que aconteceu na Praça da Capelinha no bairro de Jaraguá.

Aproximadamente às 18:00hs da noite, apareceu dois cidadãos pescadores no local pedindo nossa ajuda e eles diziam que, havia um cidadão na areia da praia nu com a Bíblia na mão e a maior preocupação deles era com as famílias que ali estavam, crianças, pais, passeando no local. E prontamente fomos ao local, chegando lá, constatamos o homem nu com a Bíblia na mão e com roupa na areia da praia. Conversamos com ele, pedimos para que ele colocasse a roupa, pedimos pra que ele falasse sobre sua família, o seu

emprego e não tivemos êxito, porque o mesmo não falava nada, e quando falava, falava coisa por coisa e constatamos ali que se tratava de um surto psicótico. Foi aí que resolvemos pegar sua roupa e colocar forçadamente em seu corpo pra que pelos menos levássemos para a viatura, mas o mesmo usou a força e conseguiu fugir. Corremos atrás dele, o meu companheiro caiu no chão, bateu o rosto na areia e sangrou o nariz. Eu consegui ir adiante, abordei e logo após chegou o meu companheiro sangrando, mas conseguimos abordá-lo. Mais uma vez conversamos com ele e pedimos pra que ele colocasse a roupa e começou a juntar pessoas, começou a chegar gente e aí eu fiquei preocupado e tínhamos que resolver logo aquela situação. E foi aí que resolvemos usar o uso proporcional da força, porque como ele não queria usar a roupa e usava sua força pra não querer e aí resolvemos algemá-lo, conseguimos usar a força proporcional, algemá-lo e levamos para viatura com toda a segurança, sem machucá-lo. Colocamos ele na viatura e fomos até o Hospital de referência que tem no Farol, o Portugal Ramalho. Tivemos essa idéia, fomos até lá, chegando lá, prontamente o médico nos atendeu, pediu pra que nós tivéssemos as algemas dele e o médico começou a conversar com ela, mas também sem êxito. O médico passou a medicação e passou a internação (R.P.P, julho, 2023).

O Guarda Municipal R.P.P finaliza sua fala com um sentimento de dever cumprido, pois segundo ele, saíram de lá com uma documentação informando que deixou o cidadão sem machucado, sem nenhum dano, mas que foi deixado no local certo para ser tratado por pessoas que tem dignidade. Para ele, essa ocorrência marcou muito sua vida, pois no outro dia, tiveram conhecimento de que o cidadão da ocorrência era sobrinho de um GM de Maceió, e ficou muito feliz, porque além de ajudar o cidadão, a Guarda proporcionou nesta intervenção a felicidade de seu colega de trabalho.

Nosso terceiro entrevistado é o Guarda Municipal O.T.S que atua na ROMU (Ronda Ostensiva dos Municípios) na rua e narra um pouco como desenvolve seu trabalho.

Muitas vezes somos solicitados pela a população para intervir em postos de saúde, até mesmo num incidente casual num evento na rua. Nosso trabalho é simples e ao mesmo tempo complicado, temos que ter o cuidado, a atenção para tratar o cidadão com energia, mas com respeito. Falamos com energia pra impor respeito e fazer a revista. Caso, encontremos armas, alguma coisa, conduzirmos o meliante, o suspeito à Central de Flagrantes. Se não encontramos nada, pedimos desculpas e vamos falar pra o cidadão que esse é o nosso trabalho, é esse o meu trabalho, no caso na ROMU – Ronda Ostensiva dos Municípios (O.T.S, julho, 2023).

O Guarda Municipal O.T.S narra uma ocorrência em que seu grupamento foi solicitado para intervir num supermercado de grande porte no Bairro da Ponta Verde. O GM relata que o caso envolveu um advogado que tava chamando a atenção do público, querendo urinar no salão do supermercado, alegando que o banheiro estava

fechado, mas não estava, e sim estava interditado para ser feita a limpeza do mesmo, pois era um dia de domingo e havia muita movimentação no supermercado. E descreve como sua guarnição interviu na ocorrência:

Ele estava completamente embriagado, alcoolizado e o pessoal que estava filmando a atitude do mesmo, o comportamento, não prosseguiu gravar o vídeo e nós fizemos de tudo né, porque a gente trabalha pra o cidadão, a gente até entende que as pessoas às vezes ficam agressivas. E fazemos de tudo mesmo pra não conduzimos, no caso se tornou um meliante pra central de flagrantes né. Só que ele começou a gritar para chamar a atenção do povo, mas isso não funcionava mais, onde os mesmos, o pessoal que estava fazendo compras no supermercado entendeu que ele estava totalmente errado. Então fomos obrigados a cumprir nosso dever com rigorosidade, nós imobilizamos e conduzimos o mesmo pra central de flagrantes, onde realmente constatado que era advogado, lá ele continuou o comportamento dele porque estava alcoolizado, entendeu, sendo o mesmo advogado realmente, chegou até os amigos dele, mas ele tava tão bêbado, tão errado que deixaram a toa. Então, o que aconteceu? Fizemos o TCO (Termo Circunstanciado de Ocorrência), ele foi detido, e teve que pagar a fiança, nós o deixamos lá no momento e ele só saiu acredito eu no outro dia com pagamento de cinco mil (O.T.S, julho, 2023).

Nesta ocorrência o Guarda Municipal O.T.S cita que em momento algum eles foram agressivos, mas fizeram a condução da ocorrência de uma forma bem bacana, e relata que a população desempenha um importante papel no apoio às ações da GM, diz que seu trabalho é *“complicado e melindroso, mas a gente tá defendendo o cidadão, as pessoas que realmente merecem a proteção da Instituição que muitos não valorizam, mas nós trabalhamos com muita honra, muita determinação e com muita honestidade”* (O.T.S, julho, 2023).

Como vimos em suas narrativas, os Guardas Municipais ao longo dos anos trazem em suas trajetórias profissionais, um sentimento de orgulho, de servir aos cidadãos, contudo, ressaltamos que a existência de um protocolo que padronize as ações dos servidores da GM fará com que a rotina operacional seja mais direcionada e conduzida de uma forma mais eficaz.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

A busca de qualidade na prestação do serviço público deve ser percebida como um processo dinâmico, isto é, a sociedade está em constante mudança e os servidores precisam estar atentos a estas mudanças e às necessidades da população no sentido de assegurar um atendimento com eficiência na prestação do serviço.

Em se tratando de atendimento público, sobretudo no que se refere à inclusão dos surdos, nossa sociedade precisa cada vez mais reconhecer que estes, são cidadãos com direitos e deveres que necessitam de serviços dos órgãos públicos como qualquer outro cidadão.

Neste sentido, através das vozes da Guarda Municipal (GM) de Maceió, percebemos as angústias e inquietações destes profissionais por não haver capacitação de Libras, os Guardas relataram como eram frustrantes suas ocorrências com surdos por não conhecerem a Língua Brasileira de Sinais-Libras e não conseguirem se comunicar com surdos. Assim, o Curso de Libras, ofertado por meio do estágio de Letras-Libras da Universidade Federal de Alagoas, proporcionou um conhecimento dessa língua até então desconhecida por muitos profissionais.

Diante do exposto, ressaltamos a importância do Curso de Libras para estes profissionais em suas formações, bem como a necessidade de criação de um protocolo de atendimento de Língua Portuguesa diretamente na L1 do surdo, de modo que o sujeito surdo tenha acesso às informações na sua língua natural, assegurando seu direito linguístico de cidadão.

Os Guardas que participaram e concluíram o curso, externaram quão gratificante foi conhecer a comunidade surda e sua língua, pois através deste conhecimento puderam ofertar um serviço de qualidade aos surdos, garantindo assim, o direito linguístico de forma inclusiva.

Nosso objetivo com este trabalho foi trazer reflexões da Guarda Municipal (GM) de Maceió sobre a importância da Língua Brasileira de Sinais, com vistas a protocolos de atendimento aos surdos. Conseguimos alcançar nosso primeiro objetivo através das vozes dos Guardas, mas precisamos compreender também as narrativas dos surdos quanto suas experiências com estes profissionais. Ou seja, na

nossa pesquisa estava prevista a triangulação das narrativas dos Guardas Municipais que participaram do Curso de Libras pela Universidade Federal de Alagoas; dos Guardas Municipais que narraram sobre os procedimentos de abordagem a pessoas ouvintes e de surdos sobre suas experiências de abordagens pela a Guarda Municipal. Contudo, devido ao tempo e ao prazo de entrega deste trabalho, a triangulação ocorrerá em pesquisas futuras.

Neste sentido, sinalizamos que nosso trabalho terá continuidade, pois a partir desses primeiros dados, daremos início junto da GM de Maceió, um Projeto Piloto em Libras, diretamente na L1 do surdo, colaborando dessa forma para assegurar seu direito linguístico de forma efetivamente inclusiva.

REFERÊNCIAS

BERGAMO, Alexandre; SANTANA, Ana Paula. **Cultura e identidade surdas:** encruzilhada de lutas sociais e teórica. Educ. Soc., Campinas, vol. 26, n. 91, p. 565-582, Maio/Ago. 2005. Disponível em: <Início – CEDES (unicamp.br)>. Acesso em: 20, setembro, 2022.

BRASIL, **Lei Brasileira da Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência)**. Lei no 13.146, de 6 de agosto de 2015. Conselho Estadual da Pessoa com Deficiência. Secretaria da Mulher e dos Direitos Humanos, Governo do Estado de Alagoas.

BRASIL, **Lei nº 10.436 de 24 de Abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 24 Abril, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm. Acesso em: 13 maio, 2021.

BRASIL, **Decreto 5.626 de 22 de Dezembro de 2005**. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm> Acesso em: 13 maio, 2021.

CASTRO JÚNIOR, g. **Cultura surda e identidade:** estratégias de empoderamento na constituição do sujeito surdo. In: ALMEIDA, WG., org. Educação de surdos: formação, estratégias e prática docente [online]. Ilhéus, BA: Editus, 2015, pp. 11-26. ISBN 978-85-7455-445-7. Disponível em:< SciELO Livros>. Acesso em: 20, setembro, 2022.

CAPORALI, Sueli Aparecida; DIZEU, Liliane Correia Toscano de Brito. **A língua de sinais constituindo o surdo como sujeito**. Educ. Soc., Campinas, vol. 26, n. 91, p. 583-597, Maio/Ago. 2005. Disponível em: <Início – CEDES (unicamp.br)> Acesso em: 20, setembro, 2022.

FREITAS, Fábio. F. B. **Para além da “estadania:** pensando a cidadania como categoria estratégica. In: _____ ; Rique, Célia D. G; Neves, Paulo Sérgio da Costa. Polícia e democracia: desafios à educação em direitos humanos. Recife: Bagaço, 2002.

GESUELI, Zilda Maria. **Lingua(gem) e Identidade:** A Surdez em Questão. Educ. Soc., Campinas, vol. 27, n. 94, p. 277-292, jan./abr. 2006. Disponível em: <<https://www.scielo.br/j/es/a/3XVGL5KrfKMDVvvnRh5MXwL/?format=pdf&lang=pt>> Acesso em: 19, novembro, 2022.

QUADROS, Ronice; SKLIAR, Carlos. **Invertendo epistemologicamente o problema da inclusão:** os ouvintes no mundo dos surdos. Universidade Federal do Rio Grande do Sul, 2000. Disponível em: <

<https://www.revistas.usp.br/estic/article/view/60913>>. Acesso em: 19, novembro, 2022.

MACEIÓ, **Lei Nº 3.961 de 29 de Dezembro de 1989**. Câmara Municipal de Maceió, Al.

MENDES, Mara Luiza. **Qualidade Do Atendimento No Setor Público**: Serviço de Protocolo da Prefeitura Municipal de Votorantim. Monografia apresentada à Universidade Federal de São João del-Rei, 2018. Disponível em: <<http://dspace.nead.ufsj.edu.br/trabalhospublicos/bitstream/handle/123456789/292/TCC%20-%20Mara%20Luiza%20Mendes.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em: 12, julho, 2023.

MINAYO, Maria Cecilia de Souza (org.). **Pesquisa Social**: teoria, método e criatividade. Petrópolis: Vozes, 1994.

NOVAES, Edmarcius Carvalho. **Surdos**: Educação, Direito e Cidadania. 2º ed. Rio de Janeiro: WAK, 2014.