

COMPETÊNCIA DA GESTÃO MUNICIPAL PARA PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS PÚBLICOS À COMUNIDADE SURDA DE UM MUNICÍPIO GAÚCHO

Emilene Areva Severo
Orientador: Dr. Igor Baptista de Oliveira Medeiros

RESUMO

Esse estudo baseado na legislação brasileira, como a Lei de Acessibilidade, visa analisar como acontece o atendimento de pessoas surdas em órgãos públicos, tendo como objetivo de pesquisa analisar a percepção da competência da gestão municipal em prestar atendimento em LIBRAS para a comunidade surda no município de Sant'Ana do Livramento. Quanto à natureza foi uma pesquisa aplicada, de abordagem qualitativa, e quanto aos objetivos, uma pesquisa descritivo-exploratória que como método na utilização das técnicas de coleta de dados, optou-se por entrevistas semi-estruturadas, em LIBRAS para os surdos, e em português para ouvintes. Fez-se uso ainda para a análise das entrevistas a interpretação de narrativas, para dialogar a teoria com os resultados dos entrevistados. Os resultados indicam que os surdos e seus familiares percebem a capacidade de comunicação e atendimento em LIBRAS dos funcionários de instituições públicas no Município de Sant'Ana do Livramento/RS como de uma forma geral insuficiente para que os cidadãos que necessitam de intérpretes, muitas vezes acabam dependendo de seus familiares para conseguir estabelecer uma comunicação fluente e que atenda as suas reais demandas.

Palavras-chave: Gestão por competências. Capacitação dos servidores públicos. Gestão municipal. Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

RESUMEN

Este estudio basado en la legislación brasileña, como la Ley de Accesibilidad, busca analizar cómo sucede la atención de personas sordas en órganos públicos, teniendo como objetivo de investigación analizar la percepción de la competencia de la gestión municipal en prestar atención en LIBRAS para la comunidad sorda en el municipio de Sant'Ana do Livramento. En cuanto a la naturaleza fue una investigación aplicada, de abordaje cualitativo, y en cuanto a los objetivos, una investigación descriptiva-exploratoria que como método en la utilización de las técnicas de recolección de datos, se optó por entrevistas semiestructuradas, en LIBRAS para los sordos, y en portugués a los oyentes. Se hizo uso aún para el análisis de las entrevistas a la interpretación de narrativas, para dialogar la teoría con los resultados de los entrevistados. Los resultados indican que los sordos y sus familiares perciben la capacidad de comunicación y atención en LIBRAS de los funcionarios de instituciones públicas en el Municipio de Sant'Ana do Livramento / RS como de forma general insuficiente para que los ciudadanos que necesitan intérpretes, muchas veces acaban dependiendo de sus familiares para lograr establecer una comunicación fluida y que atienda sus reales demandas.

Palabras clave: Gestión de competencias. Capacitación de los funcionarios públicos. Gestión municipal. Lengua Brasileña de Señales (LIBRAS).

1. INTRODUÇÃO

Em uma sociedade cada vez mais consciente e inclusiva, percebe-se a verdadeira importância das pessoas com alguma deficiência estarem incluídas na sociedade e, de uma forma natural, conseguirem ter acesso aos seus direitos e deveres de forma igualitária, sem qualquer distinção por conta de suas necessidades especiais.

No ano de 2000, foi promulgada a Lei nº10.098, também conhecida como a Lei da Acessibilidade que garante a essas pessoas o exercício pleno de seus direitos, sua locomoção e acesso a órgãos públicos e privados. A lei ressalta ainda que o Poder Público implementará a formação de profissionais intérpretes de escrita em braile, língua de sinais e guias-intérpretes para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa portadora de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação (BRASIL, 2000).

Segundo o Censo do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) no ano de 2010, no Brasil, mais de 24 milhões de pessoas possuem algum tipo de deficiência, correspondendo a 14,5% da população, sendo na região norte, a maior incidência: 16,7%. Do total nacional, 9,7 milhões possuem deficiência auditiva. Desses, 2 milhões apresentam deficiência auditiva severa e cerca de um milhão dessas pessoas, são jovens de até 19 anos. Na cidade de Sant'Ana do Livramento assim como em outros municípios, não é questionado pelo Censo do IBGE quantas pessoas utilizam a língua de sinais para se comunicar, tão logo não é possível ter um número específico para considerar os integrantes da comunidade surda.

Em meados da década de 1980, a visão da pessoa com deficiência auditiva ainda era de uma pessoa com inferioridade intelectual perante a sociedade, como podemos reforçar pela visão de Meadow e Orlans (1990) falando que “a capacidade reduzida para a comunicação tem um impacto direto em todas as áreas do desenvolvimento humano” o que acarretaria à pessoa surda, uma vida marginalizada, fora do contexto da sociedade, devido à sua deficiência, pois além dela ser física, sua área afetiva e social também seria afetada, comprometendo assim todo o seu desenvolvimento de uma forma geral. No entanto, essa ideia vem sendo confrontada cientificamente por estudos atuais como as ideias de Vernon (1965-2005) após a correção de sua literatura de 1965, concluindo que os surdos são um grupo fortemente heterogêneo e possuem um nível de quociente de inteligência aproximadamente igual ao dos ouvintes. Dando lugar a olhares da atualidade, que não tomam a deficiência como ponto de partida. Isso é corroborado com uma observação notória ao conviver com os mesmos, podendo ser ressaltado a sua aguçada capacidade visual, desenvolvida pela necessidade de observação mais abrangente e atenciosa.

A deficiência auditiva implica na redução ou perda da capacidade de ouvir sons, pois afeta regiões como orelha e seu aparelho auditivo, e podem ser classificadas de acordo com o grau de lesão causado (RUSSO; SANTOS, 1989). Juntamente com a perda auditiva total ou parcial, podem ser acarretados outros problemas quanto à convivência e à comunicação das pessoas surdas na sociedade, o que reforça a visão de Bisol (2010), que a perda da audição traz consequências no psicossocial, podendo acarretar problemas de adaptação social.

A LIBRAS, instituída pelo Decreto nº 5.626, em vigor desde 2005, que oficializa a mesma como língua oficial do Brasil, vem sendo difundida no país, e nas instituições de ensino cada dia mais. Essa difusão da língua é de extrema importância para a comunidade surda, para serem compreendidos pela sociedade

em geral, e principalmente em ambientes públicos, de forma a serem incluídos podendo exercer seus direitos legais, sem a necessidade da presença de um acompanhante para a tradução ou compreensão do serviço público prestado. Porém, apesar desses esforços ainda é escasso o número de pessoas com o entendimento de LIBRAS para a compreensão de pessoas surdas no serviço público. A presença de intérpretes em ambientes de atendimento ao público é ainda menor em cidades do interior, afastadas dos grandes centros, o que torna ainda difícil o pleno entendimento e a utilização dos serviços públicos de forma efetiva que deveria ocorrer naturalmente, sem distinção ou discriminação aos cidadãos de todo território nacional.

Chegamos então à questão de extrema importância no setor público, que é a do atendimento ao público de forma eficiente e eficaz, sem distinguir qualquer pessoa, garantindo às mesmas um atendimento efetivo, um serviço público de melhor qualidade e satisfação para todos os cidadãos, revelando a importância da capacitação desses servidores, que estarão prestando serviços, e precisam estar capacitados para tal.

No ano de 2006, foi dada uma abertura maior para a questão de capacitação dos servidores e funcionários públicos com o Decreto nº 5.707, de 22 de fevereiro, revogando o Decreto nº 2.794 de 1998, trazendo à tona novas políticas de capacitação dos servidores ao instituir a Política e as Diretrizes para o Desenvolvimento de Pessoal da administração pública federal direta, autárquica e fundacional. Nesse contexto, emerge também a visão da nova gestão inserida no serviço público, que é a gestão por competências, encarando o serviço público como uma lente que combine os conhecimentos, o saber-fazer, e as experiências exercidas no ambiente de trabalho. Além de considerar as capacidades de entrega da gestão pública, visando sua efetividade necessária a partir do seu aprimoramento e desenvolvimento de competências no serviço público para um melhor atendimento (AMARAL, 2006).

O aperfeiçoamento desses funcionários, o desenvolvimento de suas capacidades, trará para organização pública uma maior satisfação da parte de seus usuários, uma maior abrangência da visão do atendimento público, não visto somente como burocrático e fechado, mas com uma visão mais humanizada, atualizada da necessidade que sempre existiu na sociedade, e que cada dia mais percebemos uma população mais demandante de seus direitos previstos na Constituição Federal. O atendimento às pessoas com deficiência auditiva do mesmo modo é um fator relevante para a administração pública quanto à sua competência de comunicação, visando à melhora significativa da prestação de seu atendimento ao público e demonstrando à comunidade surda essa credibilidade quanto ao serviço público prestado. Além de considerar a inclusão dos mesmos, quanto à sensibilidade pensada exclusivamente para esses usuários, mostrando que a gestão pública tem procurado as melhores formas para atendê-los, ao introduzir a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) no processo de desenvolvimento comunicacional de todos os órgãos públicos que possam vir a ter contato com pessoas que utilizam essa linguagem.

No ambiente público, a questão da capacitação de servidores, é um tema a ser tratado, que cada vez mais precisa ser visto com eficiência e com políticas públicas que causem um efeito que venham a apresentar resultados efetivos para a população, efetivando assim o atendimento público de uma forma geral.

O atendimento especializado à pessoa com deficiência auditiva no atendimento público tem uma ampla importância para a comunidade surda, pois

representaria a concretização de uma gestão mais humanizada, focada no melhor atendimento de toda e qualquer pessoa presente em nossa sociedade, que necessita ou não de uma atenção especial quanto à sua forma de comunicar-se, e que tem direitos garantidos, previstos em lei, que garantem essa acessibilidade de forma real tanto para deficiência auditiva, como para qualquer outra deficiência. Isso nos leva ao seguinte problema de pesquisa: “como os surdos e seus familiares percebem a capacidade de comunicação e atendimento em LIBRAS dos funcionários de instituições públicas no Município de Sant’Ana do Livramento/RS?”

Para tanto, propomo-nos como objetivos específicos: (1) analisar as condições de acessibilidade de surdos aos serviços públicos do Município; (2) identificar como o atendimento ao público surdo é realizado nas instituições públicas santanenses; (3) avaliar as capacidades comunicativas dos funcionários das instituições públicas que fazem parte da gestão municipal; e consecutivamente (4) avaliar como ocorre a prestação de serviço e atendimento público às pessoas com deficiência auditiva do Município.

O trabalho se justifica, pois o tema a ser tratado tem grandes chances de apresentar uma carência na área do atendimento de pessoas surdas na cidade, devido a alguns pré-relatos de surdos, podendo posteriormente acarretar o desenvolvimento de políticas públicas focadas na área e podendo trazer expressivos avanços, tanto em âmbito municipal, como regional. Além disso, encontramos certa carência em pesquisas sobre o tema relacionado, pois não foram encontrados mais de cinco trabalhos, ou quando existentes, não são realizadas de forma específica para pessoas surdas, bem como à questão da acessibilidade de modo geral, ou ainda mesmo falam sobre a educação de surdos em uma esfera mais aplicada às vivências de surdos, não quanto a capacitação dos servidores, ou ainda a entrega do serviço desses funcionários públicos.

Ter conhecimento de como se encontra realmente o acesso de pessoas com deficiência auditiva a instituições públicas na cidade de Sant’Ana do Livramento, ressalta a importância para destacar se o que a legislação prevê vem sendo cumprido ou não. Além de apresentar esses dados à população para a mesma ter esse conhecimento sobre como se dá o acesso real a essas pessoas proporcionando às mesmas uma reflexão sobre o que poderia ser melhorado e de qual forma a mesma poderia contribuir para melhorias nessa temática.

2. REFERENCIAL TEÓRICO

Nesta seção foram abordados ideias e conceitos atuais sobre a noção de competências no Brasil, como vem sendo tratada de modo geral, aprofundando-se até o nível municipal e trazendo dados da evolução dessas competências dentro do setor público. Ainda, fala-se sobre como vem sendo tratado o tema das competências dentro dos órgãos públicos, e como encontra apoio na legislação à comunidade surda e todos os deficientes quanto ao exercício pleno de seus direitos.

2.1 Competências no Setor Público

A visão do desenvolvimento de capacitações dos servidores públicos teve início no Brasil em meados das décadas de 1980 e 1990, de forma geral e básica por meio da Lei nº **8.112, de 11 de dezembro de 1990**, e foi somente no ano de 2006, no Governo de Luís Inácio Lula da Silva, que foram determinadas normas

gerais de padronização dos processos de capacitação dos servidores, advindas do Decreto nº 5.707 de 23 de fevereiro, no supracitado ano. A Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal (PNDP) desenvolvida por meio do Decreto nº 5.707, juntamente com a Portaria nº 208/MP, de 25 de julho de 2006 trazem ao País essa nova base para a estruturação de um desenvolvimento da capacitação dos servidores, tendo como objetivo principal a melhoria da prestação do serviço público, bem como a adequação das competências requeridas e a racionalização e efetividade dos gastos com as mesmas. O conceito de capacitação no setor público pode ser encontrado por inúmeras visões, com conceitos multifacetados, que acabam culminando na noção de que a competência é a mobilização de um conjunto de conhecimentos, habilidades e atitudes que, aliadas ao contexto, resultam em um desempenho pessoal e permitem ou não o alcance dos objetivos e entregas almejados para o servidor (BREGALDA; TOSTA; DALMAU, 2014).

Dentro da visão da gestão por competências, o reconhecimento das formas de atender as exigências da sociedade, do mundo organizacional, cada vez mais pensado na eficácia, na obtenção de melhores resultados em suas rotinas e serviços (APPEL; BITENCOURT, 2008), coloca organizações públicas em acompanhamento direto com a sociedade, evoluindo junto com a mesma. Isso também se confirma com Munck, Souza e Zagui (2012) ao mencionarem que os servidores podem agregar valor social à organização pública, podendo contribuir diretamente para a melhoria da sua gestão, ao se considerar o modelo por competências.

Appel e Bitencourt (2008) também afirmam que é necessário considerar o desempenho pessoal e profissional para obter o desenvolvimento estratégico, sendo o escape para não ficarmos limitados aos contextos organizacionais já existentes. Segundo Bahry e Brandão (2005), essa nova gestão com base em competências chegou à administração pública para melhorias em geral, contemplando planejamento, captação, desenvolvimento e avaliação das pessoas, nos níveis individuais, coletivos, gerenciais e organizacionais, de acordo com o conjunto de capacidades humanas (conhecimentos, habilidades e atitudes) que os indivíduos precisam possuir para a plena execução de suas atividades e para o alcance dos objetivos organizacionais, que dentro da administração pública significa um melhor serviço prestado ao contribuinte. Isso também é confirmado por Queiroz e Canaane (2017) ao afirmarem que gestão por competências se apresenta como uma ferramenta adequada para gerenciar as práticas dos servidores visando não apenas à eficiência e à eficácia da prestação dos serviços públicos, como também sua efetividade.

Considerando essa mudança de modelo administrativo no setor público, para Teixeira, Almeida e Almeida (2017), a consolidação do sistema de administração pública mais gerencial no País foi resultado da necessidade de adoção de mudanças para o melhor atendimento demandado pela sociedade. Ele tem início com o Plano Bresser-Pereira no Governo Fernando Henrique Cardoso, mas foi no Governo do presidente Lula que se evidenciou a tentativa de reformulação para fortalecimento do serviço público, com a realização de novos concursos, reestruturação de algumas carreiras do funcionalismo e a busca pela recomposição salarial (BERGUE, 2011).

O estudo de Camões (2013) indica que a formulação da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal teve início a partir de um diagnóstico que identificou lacunas de capacitação dos servidores do governo federal, que resultaram em sugestões para que fosse criado um modelo de desenvolvimento de pessoas com foco na gestão por competências. A PNDP define em seu art. 2º, a capacitação

como o processo permanente e deliberado de aprendizagem com o propósito de contribuir para o desenvolvimento de competências institucionais por meio do desenvolvimento de competências individuais (BRASIL, 2006), o que também afirmam Teixeira, Almeida e Almeida (2017) que a PNDP introduz práticas da gestão estratégica de pessoas ao serviço público, ao atrelar a capacitação da força de trabalho e o desenvolvimento na carreira aos objetivos institucionais, e impactos na melhoria da qualidade dos serviços prestados. Assim, tendo como objetivos, a melhoria da eficiência, eficácia e qualidade dos serviços públicos prestados ao cidadão, o desenvolvimento permanente do servidor público, a adequação das competências requeridas dos servidores aos objetivos das instituições. Além disso, como a Camões e Meneses (2016) ressalta a vantagem da aplicação da PNDP como desenvolver as competências de acordo com a demanda da sociedade, a partir de necessidades reais e não de demandas aleatórias, focando nos resultados, formando banco de talentos, entre outras questões que visam o desenvolvimento de baixo custo e a melhoria do envolvimento e empoderamento dos servidores.

Todavia, é importante ressaltar que a implantação da referida política tem sido objeto de trabalhos acadêmicos, que demonstram que sua operacionalização vem apresentando diversas dificuldades, de naturezas mais diversas, segundo Bregalda, Tosta e Dalmau (2014). Mesmo sendo uma política que pode trazer inúmeros benefícios para o país, ela necessita ser bem planejada para que sua implementação ocorra de uma forma mais eficiente. Nesse sentido, Moura e Souza (2016) destacam que a implantação da gestão por competências resulta numa ruptura com os paradigmas até então existentes, que precisam ser modificados, para a consecução das políticas, alterando padrões gerenciais, traços culturais e revendo a própria formação histórica da administração pública. Até por que, em muitos órgãos públicos, podemos ainda encontrar vários elementos culturais que podem dificultar a implementação dessas políticas advindas da gestão por competências, como: conservadorismo, conformismo, descontinuidade, centralização (MOURA; SOUZA, 2016).

2.2 Gestão Municipal e o Desenvolvimento de Competências Comunicacionais

A gestão municipal perante as mudanças da Reforma do Aparelho do Estado para a gestão gerencial, segundo Amaral (2006) são uma necessidade, quase um imperativo para ampliar a competitividade do País, assegurando um desenvolvimento sustentável e maiores índices de igualdade para a sociedade. Assim, encaminham aos municípios e estados para a aplicação de políticas públicas pensadas no atendimento da demanda da sociedade de forma geral. Farah (1997) revela que alguns passos dados pela administração pública no país, já serem no sentido da ampliação e consolidação da cidadania, implicando a articulação de mudanças nas formas de gestão a mudanças no próprio conteúdo das políticas públicas, mesmo que de forma exígua. Ainda, reforçado pela autora que podemos pensar positivamente, “que tais iniciativas constituem o embrião de um processo de construção de um novo Estado no Brasil, a um só tempo mais democrático e mais eficiente, um Estado mais ‘permeável’ às exigências e à dinâmica da sociedade civil” (FARAH, 1997).

O início das mudanças segundo as atuações da gestão municipal quanto ao desenvolvimento das competências de seus servidores, tendo em vista que a gestão municipal pode ser afetada por diversos mecanismos, como: institucionais locais, conselhos setoriais, auditores institucionais externos e ainda pela disputa eleitoral

dos cargos locais, que são significativos influenciadores da aplicação das políticas públicas, podendo afetá-las de forma positiva ou negativa (MOTTA; MOREIRA, 2007). Portanto, a heterogeneidade da eficiência entre municípios é explicada por Motta e Moreira (2007) tanto pelos incentivos que o administrador público percebe para se esforçar em ser mais eficiente, como pelas condições locais de oferta que alteram o custo marginal do esforço da política pública que está tentando ser aplicada. Isso nos revela o entendimento de que a forma que os programas implementados por governos municipais e estaduais não constituem iniciativas isoladas, de caráter pontual, mas se colocam em um processo mais geral de reformulação do papel do Estado e de seu padrão de gestão, iniciado na década de 1980 (FARAH, 1997). Ainda assim, a eficiência da aplicação desses programas e políticas está relacionada com o benefício e o custo do esforço em aumentar a efetividade administrativa, como ressalta Motta e Moreira (2007) que o estado da população é o resultado de ações múltiplas do município, embora não relacionadas com a prestação do serviço, podem afetar o resultado dessas práticas, mesmo que indiretamente. Assim:

A administração municipal pode ser vista como uma unidade produtiva que utiliza uma tecnologia a qual associa os gastos a uma fronteira de possibilidade de produção onde são produzidos serviços que venham a resultar na variação desses estados de qualidade de vida (MOTTA; MOREIRA, 2007).

Dessa maneira, a gestão municipal pode entregar serviços de maior qualidade e maior aceitação à população, devido ao atendimento de suas necessidades. Para isso, um dos caminhos é considerar o processo de gestão de pessoas com base em competências. Contudo, constitui-se uma lacuna de estudos, visto que a lógica da gestão por competências não apresenta muitas aplicações ao setor público municipal, tampouco se encontram relatos de experiências concretas sobre as formas de capacitar quanto a competências relacionais ou ainda mais intratavelmente comunicacionais.

No Brasil, a capacitação dos servidores públicos é desenvolvida no governo federal, como nos estaduais e municipais, por diversos entes, até unidades de recursos humanos subordinadas a secretarias de administração e planejamento de governos estaduais ou municipais. Para Amaral (2006), as competências só são constatadas quando usufruídas em situação profissional, a partir da qual são passíveis de validação, sendo competência de cada órgão público identificá-las, avaliá-las, validá-las e fazê-las se desenvolver. Isso requer uma constante análise de necessidades das mesmas, para garantir o enriquecimento da diversidade, da acessibilidade e a diminuição dos níveis de desigualdade, entregando à população um serviço específico para sua demanda. Nesse olhar que “visa mudar a gestão pública, inovar e aprimorar nossa capacidade de atender mais e melhor, incluir servidores e mobilizar seus talentos” (AMARAL, 2006).

Segundo estudos do IPEA, “observa-se que, apesar do esforço das pesquisas recentes, que abrangem a gestão pública municipal, ainda existe desconhecimento das reais necessidades dos gestores municipais” (VELOSO; MONSATERIO; VIEIRA; MIRANDA, 2011). Assim, as reais necessidades de sua população são respondidas de forma superficial, que são refletidas na aplicação de suas políticas públicas que acabam sendo prejudicadas, desde sua fase de formulação até a fase final, a prestação do serviço público.

2.3 Gestão Municipal e o Desenvolvimento da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS)

Em um contexto de constantes mudanças, o diferencial para o sucesso da maioria das organizações, sejam elas públicas ou privadas, está na sua capacidade de inovar (DUARTE; FERREIRA, 2009). Segundo a mesma ideia dos autores citados acima, o capital humano é fundamental, pois são as pessoas quem pensam e executam as estratégias das organizações. Ainda de acordo com Motta e Moreira (2007), os serviços municipais como seus resultados, medido pelos indicadores sociais, consistem da implementação de políticas permanentes e de longo prazo de maturação. Assim, para a ocorrência da junção positiva desses dois vieses são necessárias várias práticas e maneiras de encaminhar a aplicação de políticas públicas dentro do âmbito municipal para obter melhores resultados das mesmas, e assim consecutivamente uma melhor aprovação do contribuinte, usuário do serviço público.

O investimento em capacitação e aperfeiçoamento permanentes não é uma garantia por lei pela maioria das prefeituras municipais. Para Stassum e Wippel (2013) é desse cenário que emergem questões negativas quanto à avaliação do serviço público prestado, como a acomodação do servidor público, que pela falta de incentivos e desafios, vive inerte na busca de aprimoramento profissional, resultando no comprometimento do desenvolvimento de suas funções e, logo, na prestação de seus serviços. A capacitação desses profissionais traz incontestável desenvolvimento para administração pública, considerando a motivação no âmbito de trabalho pelos servidores. Veloso et al. (2011) afirmam que, com a capacitação, torna-se mais fácil a adoção de procedimentos inovadores devido ao pessoal mais preparado e atualizado, no intuito de melhor atender suas demandas de trabalho, promovendo assim, a melhoria contínua dos serviços públicos e a contextualização de uma administração pública realmente engajada na melhor prestação de seu serviço.

Nesse sentido, Stassum e Wippel (2013) ressaltam que, embora não seja o objetivo auferir vantagens financeiras, deve igualmente ser preocupação dos gestores públicos a qualidade e a eficiência dos serviços prestados, de modo a satisfazer seus usuários, os quais são a razão da existência de toda atividade pública. Além disso, nos dias atuais, com a tecnologia e a expansão de informações, cada vez mais, a população tem adquirido consciência de seus direitos, demandando o seu cumprimento. De fato, podemos complementar a percepção de Cruz et al. (2011) de que “a contínua capacitação dos profissionais garante o preparo e a qualificação adequados para atender às demandas de trabalho, facilita a adoção de procedimentos inovadores, bem como a melhoria constante dos serviços prestados.”

Quando falamos de pessoas com deficiência auditiva, tocamos em um assunto delicado na área de competências na administração pública, pois mesmo com a evolução das ações para a melhoria de acesso por todas as pessoas a todos os ambientes conforme a Lei da Acessibilidade, a realidade ainda está aquém do ideal. Segundo Soares et al. (2013), “a acessibilidade integral é a possibilidade de uso com segurança e conforto de objetos, equipamentos e ambientes de maneira independente e autônoma pelo maior número possível de indivíduos.” O que podemos ver pela escassez de estudos realizados sobre a Língua Brasileira de Sinais, que a gestão municipal ainda necessita de políticas que desenvolvam a competência citada aos servidores para efetivarem a prestação de seus serviços,

reforçados segundo Amaral (2006) a gestão por competências visa mudar a gestão pública, atualizar e aprimorar sua capacidade de atender mais e melhor, incluindo servidores e mobilizando suas aprendizagens nas práticas de trabalho.

A LIBRAS, apesar de instituída desde 2005 como língua oficial do Brasil e dos esforços de sua difusão nas instituições de ensino brasileiras de lá para cá, considerando o tamanho continental de nosso país, é notável a carência da expansão do entendimento da língua dentro do que seria almejado. Mesmo com o embasamento do Decreto nº5.707, que fundamenta a gestão por competências na administração pública, ainda não são encontrados muitos estudos que afirmem que a mesma vem sendo disseminada como prática de gestão dos servidores públicos, muito menos aplicada com serviços à população. Nesse contexto, Stassum e Wippel (2013) consideram a necessidade e a importância de o servidor estar mais bem preparado para exercer suas funções e que se exija comprometimento e qualidade em sua atuação. Essa questão é significativa, pois o usuário constrói sua percepção acerca dos serviços públicos por meio da sua interação com os servidores, prestadores do serviço público. Além disso, Duarte e Ferreira (2009) mencionam que a participação dos funcionários públicos tornou-se um fator de competitividade, que a eficiência e a eficácia das instituições resultam de sua capacidade de desenvolver competências e de integrá-las em torno de seus objetivos.

3. MÉTODO

O método é o conjunto das atividades sistemáticas que, com maior segurança e organização, permite alcançar o objetivo de pesquisa, traçando o caminho a ser seguido, detectando equívocos e auxiliando as decisões do cientista (LAKATOS; MARCONI, 2003). O método de pesquisa escolhido foi de uma pesquisa de método qualitativo genérico, não sendo utilizado um método basilar. Conforme define Godoy (1995), a pesquisa qualitativa traz uma abordagem que não procura enumerar e/ou medir os eventos a serem estudados, tampouco emprega instrumental estatístico para coleta e análise de seus dados.

Partindo da amplitude do tema a ser estudado para no caminho delineá-lo à medida que o processo de pesquisa ocorre. Além disso, a pesquisa qualitativa busca “preocupar-se em analisar e interpretar aspectos mais profundos, descrevendo a complexidade do comportamento humano.” (LAKATOS; MARCONI, 2011, p. 269). Assim, ela procura fornecer uma análise mais profunda sobre as investigações, quanto aos hábitos, tendências, atitudes e comportamentos de certos grupos de pessoas.

Considerando as características da pesquisa qualitativa, nessa abordagem, a preocupação basilar do estudo é analisar do fato empírico ao natural, podendo ser observado de melhor forma o que ocorre no ambiente, tornando assim a pesquisa qualitativa nos dias atuais seu lugar promissor na área das Ciências Sociais (GODOY, 1995). Desenvolveu-se um estudo de natureza descritivo-exploratória. Em acordo com Gil (2010), a pesquisa exploratória tem como objetivo proporcionar maior familiaridade com o problema, com vistas a torná-lo mais explícito, justificando a escolha da mesma para o presente estudo, pois ainda são poucos os estudos realizados sobre a competência dos servidores públicos quanto ao atendimento de pessoas com deficiência auditiva.

Como técnica de coleta de dados, foram utilizadas entrevistas que segundo Lakatos e Marconi (2003) “trata-se, pois, de uma conversação efetuada face a face, de maneira metódica; proporciona ao entrevistado, verbalmente, a informação

necessária”, e são muito importantes nesse tipo de pesquisa, pois funcionam como fonte básica e crucial. As entrevistas foram semi-estruturadas, pois apresentam “um roteiro de tópicos relativos ao problema que se vai estudar e o entrevistador tem liberdade de fazer as perguntas que quiser: sonda razões e motivos, dá esclarecimentos, não obedecendo, a rigor, a uma estrutura formal” (LAKATOS; MARCONI, 2003).

O número de pessoas que foram entrevistadas partiu do prévio conhecimento da realidade de não haver muitas pessoas com deficiência auditiva que se comuniquem através da LIBRAS no município, assim participaram três (03) deficientes auditivos em LIBRAS por se tratar de surdos que se comunicam através dessa língua, indicados previamente pelo Núcleo de Desenvolvimento Educacional da Universidade (NUDE), do Campus de Sant’Ana do Livramento da UNIPAMPA. Também foram entrevistados três (03) familiares ou acompanhantes de pessoas surdas, não necessariamente do entorno dos surdos entrevistados, além de três (03) servidores públicos municipais que trabalham em departamentos diretamente ligados ao atendimento ao público, sendo das áreas de educação, saúde e assistência social.

O instrumento de coleta utilizado foi o roteiro de entrevistas construído para esse trabalho, validado anteriormente de sua aplicação por um servidor, um surdo, e um familiar. Assim, ele se desmembrou em três diferentes roteiros que tinham a mesma base de análise e questões aproximadas. Eles constam respectivamente nos apêndices deste trabalho.

As entrevistas foram gravadas em áudio e vídeo, dado que “pode empregar, como dados primários, informação visual que não necessita ser nem em forma de palavras escritas, nem em forma de números” (BAUER; GASKELL, 2013, p. 137). Foram traduzidos os sinais simultaneamente por um intérprete presente nas entrevistas, falando conforme a sinalização do surdo para facilitação e garantia de uma melhor compreensão na transcrição. Essa técnica se torna imprescindível para a pesquisa, pois foi necessária a visualização dos sinais, tanto como a audição da voz da intérprete para sua devida compreensão. Assim, buscou-se a autorização dos entrevistados para realizar a gravação, evidenciando o anonimato, pois os vídeos e os áudios foram posteriormente transcritos em português para análise.

E, por fim, a técnica de análise de dados que foi utilizada é a interpretativa. Conforme Lakatos e Marconi (2003) “em geral, a interpretação significa a exposição do verdadeiro significado do material apresentado, em relação aos objetivos propostos e ao tema. Esclarece não só o significado do material, mas também faz ilações mais amplas dos dados discutidos”. Assim, a análise interpretativa se coloca do ponto de vista a dialogar a teoria com a fala dos pesquisados, procurando interpretar a realidade observada, em consonância ou não com as construções teóricas, ajudando a ampliar o conhecimento sobre o fenômeno.

4. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Nessa seção, vamos abordar e discutir os dados que foram encontrados a partir das entrevistas realizadas na coleta, dialogando visões de servidores, familiares e surdos, relatando suas respostas referentes a questões de suas experiências, seu dia a dia, suas dificuldades e ainda sobre sua percepção de como se encontra realmente o fator comunicação acessível em órgãos públicos santanenses. Os resultados foram divididos em cinco categorias, que falam mais especificamente de uma área da posição dos entrevistados, além de divididos entre

grupos de entrevistados como: grupo A – para os servidores públicos municipais; grupo B – para os surdos; e ainda grupo C – para os familiares ou acompanhantes, sendo que cada entrevistado também foi identificado por seu número de entrevista (familiar 2, servidor 3) para que tenhamos uma melhor observação e compreensão dos mesmos.

4.1 Percepção em relação às formas de atendimento aos surdos santanenses

Quando questionados inicialmente sobre como ocorre o contato inicial dos surdos dentro dos órgãos públicos santanenses é notório e unânime que não ocorre uma comunicação facilitada e eficiente quando os mesmos chegam sozinhos a tais instituições, inclusive é relatado por servidores, familiares e surdos a presença do imprevisto para estabelecer tal comunicação, como recorrência a gestos mais comuns, escritas em papéis, além das mímicas, como relata o surdo nº1 “já estou acostumada em chegar a esses lugares e fazer um pouco de mímica, gesticular com as pessoas, tentar se comunicar em língua de sinais, as pessoas as vezes não entendem, mas sempre tentam”, reforçado pela ideia de pensamento do grupo B (surdos) compactuados pelo pensamento do surdo nº2: “a gente já está acostumado que vive na cidade do interior é comum ter esse tipo de dificuldade”.

Agora, quando eles chegam acompanhados já é um pouco mais otimizada a comunicação, devido aos seus acompanhantes e/ou familiares estarem disponíveis para realizar as traduções e sinalizar o que está sendo falado, trazendo aos surdos uma confiança maior no trabalho que está sendo prestado, como o relato do surdo nº2 “vou sempre acompanhada, é melhor ir acompanhada, vou acompanhada com a minha mãe é muito melhor, ir sozinha é muito complicado”, complementado pelas falas do surdo nº1, relatando que com “alguém da família fica muito mais fácil e muito melhor porque conversam, se entendem sobre as questões da minha saúde, por exemplo, fazem essa comunicação e depois passam pra mim, e assim fica muito melhor.”

Apontando ainda sobre como é a chegada de surdos sem acompanhantes em órgãos públicos municipais, todos os entrevistados do grupo A (servidores) relataram não ter um conhecimento efetivo para o atendimento dos mesmos, o que nos remete ao longo processo após o Decreto nº 5.707 de 2006, juntamente com a Portaria nº 208/MP, de 25 de julho de 2006, que traria essa estruturação de desenvolvimento para os servidores, porém ainda caminha a passos lentos, eles afirmam não ter apropriação da Língua de Sinais Brasileira, nem que tenham participado de alguma capacitação relacionada ao atendimento público oferecido pelo município desde que iniciaram suas carreiras, como mencionado pelo servidor nº2:

É inexistente a capacitação dos servidores, não existe nenhum tipo de capacitação para qualquer área para quem inicia o trabalho público e vai trabalhar com o atendimento ao público. Em todos os meus anos de trabalho eu nunca vi nenhuma capacitação oferecida aos servidores, vão todos aprendendo com a prática mesmo.

Ainda assim, os relatos do grupo B e C (familiares e surdos) são positivos quanto à disposição dos servidores em atender seus familiares, foi citado em todas as entrevistas o empenho em procurar resolver as demandas dessas pessoas, bem como o relato do familiar nº1: “realmente a gente vê alguém já se ensaiando, a gente observa a boa vontade não retiro isso, a tentativa das pessoas, mas elas não tem na

verdade o conhecimento, porque LIBRAS não são somente gestos soltos, é uma língua”. Tão logo, pode-se afirmar segundo relatado pelos entrevistados que de uma maneira empírica e até mesmo pela boa vontade, por vezes são enfrentadas essas barreiras de comunicação com a intenção de prestar esse serviço para as pessoas, como relata o servidor n° 2 “sempre a gente tenta ao máximo procurar ajudar as pessoas a conseguirem o que desejam, porque o nosso serviço é importante para elas”, o que podemos confirmar com o pensamento de Queiroz e Canaane (2017) que através da capacitação dos servidores ocorrerá uma melhoria na prestação dos serviços, uma aplicação de uma real gestão por competências, trazendo no final sua efetividade.

4.2 Dificuldades enfrentadas no atendimento a surdos em instituições santanenses

Nessa segunda categoria, foi instigado dos entrevistados relatos sobre algumas das experiências que os mesmos tivessem vivido ou presenciado sobre casos de dificuldades em comunicar-se de surdos quando chegam sozinhos ou acompanhados em instituições municipais santanenses, o que todos os grupos e entrevistados relataram foi a barreira construída pela falta de uma comunicação limpa, gerando algumas diversas e em variados níveis, dificuldades nesse atendimento, afirmado por relatos como o do surdo n° 1: “Não tem como se comunicar, alguns é mais com mimica, gestos, tentamos escrever em um papel pra essa pessoa que está atendendo, mas é muito difícil mesmo para nos compreenderem.”, reforçado pelo surdo n°3: “é difícil, muito difícil, as pessoas no máximo sabem um pouquinho, elas tentam, se esforçam para tentar se comunicar conosco usando algum tipo de sinal”, e acentuado mais fortemente com a história do surdo n°3 contando de uma vez, que encaminhou uma consulta com uma fonoaudióloga na cidade Santa Maria, através da Secretaria de Saúde de Sant’Ana do Livramento, e ao chegar lá foi comunicado que sua documentação não estava certa e que o mesmo não poderia fazer a consulta naquele dia e precisaria remarcar a consulta para fazer outra viagem em uma nova data marcada.

Também foram salientadas como algumas das maiores dificuldades encontradas **a falta de intérpretes** nessas instituições, e não somente em órgãos como secretarias, mas também em escolas, universidades, hospitais, etc. Todos os relatos falam da falta e necessidade dos mesmos para o atendimento e a compreensão real dessas pessoas que conforme o relato do familiar n° 1: “acabam se tornando **estrangeiros dentro da própria pátria**, porque eles são pessoas que falam uma outra língua dentro da nossa realidade, e a gente não conhece a língua.” Corroborado pelo relato de um pai que retrata a maior dificuldade de sua filha quanto a comunicação em instituições municipais “no hospital sempre foi mal atendida, sempre tem que alguém da família ir e ficar junto, porque ninguém entende, ninguém consegue entender ela. As pessoas realmente não entendem.” Para Stassum e Wippel (2013) é advinda de o investimento em capacitação e aperfeiçoamento permanentes não ser uma garantia por lei pela maioria das prefeituras municipais, que acaba decorrendo em uma má avaliação pelo usuário do serviço desse servidor que em sua carreira não acontecem incentivos, desafios e acabam ficando a quem quanto aos serviços públicos prestados.

4.3 Ações de melhoria para atendimento a surdos santanenses

Quando questionados sobre suas visões sobre as possíveis ações que pudessem ser implantadas para melhoria do atendimento ao público específico, foram relatadas várias ações pensadas pelos mesmos, até as mais simples como a distribuição de cartilhas com sinais em LIBRAS básicos e específicos para cada departamento municipal que fossem distribuídos aos servidores, como a própria fala do servidor nº3:

cartilhas com, perguntas e respostas, mostrando o jeito para nós que não somos portadores dessa deficiência de audição, com tipos de gestos e sinais, como os mais utilizados, como perguntando o nome, e alguma coisa mais comum, como por exemplo: “ O que tu está sentindo?” “ Qual o teu telefone?” “Tens o número de algum familiar?”

Pelo grupo B (surdos) foi bastante ressaltada a importância dos servidores fazerem algum curso de LIBRAS, como de extrema importância para estabelecimento dessa comunicação plena nos órgãos municipais, como um dos relatos do surdo nº1 “Eu acho que as pessoas ouvintes podiam conhecer LIBRAS, os sinais, se comunicar com os surdos , tentar conversar , tentar aprender, procurar os surdos”, que dialoga com o pensamento de Munck, Souza e Zagui (2012) que todo servidor pode agregar valor a organização, e assim também tiveram essa visão os servidores quanto ações que possam trazer melhorias para esse atendimento, conforme relato do servidor nº2 “eu penso que deveria mesmo ser implantado programas de capacitação para as pessoas logo quando chegam ao serviço público...”. Que tão logo poderiam ser solucionadas através da implantação efetiva do PNDP , que visa desenvolver as competências de acordo com a demanda da sociedade , porém que estão sendo encontrados, como nas pesquisas de Bregalda, Tosta e Dalmau (2014) com diversas dificuldades, de diversas naturezas, que estão dificultando a operacionalização dessa política, e podemos unir conjuntamente com a ideia do servidor nº 3:

poderiam ser pensados até mesmo, minicursos para as pessoas, alguma coisa do tipo, mas tudo isso precisa sair da gestão, deve sair deles esse interesse em capacitar as pessoas, se não, nós por nós mesmos, não temos como fazer essa melhoria.

Isso nos remete a outra questão importante que foi ressaltada pelo grupo A (servidores) da importância dessas ações partirem da gestão municipal, da observação e do entendimento da necessidade da capacitação desses servidores para a melhoria do serviço público municipal como um todo, porém ainda precisam ser fortes combatentes nas barreiras de paradigmas existentes segundo , Moura e Souza (2016) que estão muito presentes desde a formação da administração pública, e que podem ser segundo Moura e Souza (2016), desde convicções culturais de conservadorismos que podem influenciar na ruptura dos padrões já existentes. Além de influenciadores citados por Motta e Moreira (2007), como os de que a gestão municipal pode ser influenciada por diversos outros aspectos na execução de suas políticas, sendo eles, institucionais locais, e externos, conselhos, entre outros. Pensamentos esses totalmente apoiados pelo servidor nº1, que declara:

Depois da Lei de Acessibilidade, se fomentou cursos, nós temos pessoas aqui em Sant’Ana do Livramento, no município- território, nós temos em

torno de umas oito tradutoras de LIBRAS, que com a Lei de Acessibilidade, se fomentou as formações e se formaram essas oito pessoas, agora sim o Município como poder público, precisa fazer o concurso, pra absorver essas pessoas que tem a capacitação.

Terminantemente, o grupo C (familiares) confirma essa visão de que a capacitação dos servidores é o melhor caminho, mesmo tendo consciência de que pode ser um processo vagaroso, conforme relato do familiar nº1, sobre os gestores:

essas pessoas precisam realmente começar essa formação, oferecer para mais pessoas para que abra esse universo, para que as pessoas tenham acesso garantido como é na legislação, porque a Lei garante um acesso, mas diversas vezes não se encontra.

E apesar de haver esse conhecimento da necessidade da implantação de diversas políticas públicas necessitadas pela população, segundo estudos de Veloso et al. (2011), ainda não é do conhecimento dos gestores municipais as reais demandas de sua sociedade. O que torna um fator de desconexão entre solicitação da população e conhecimento da gestão.

4.4 Capacitação dos servidores para atender a comunidade surda do Município

Corroborando com a classificação anterior, foi questionado aos entrevistados sobre quais eram os seus pensamentos quanto a capacitação dos servidores públicos municipais para o atendimento específico aos surdos, e segundo os próprios, (grupo A) é praticamente inexistente. O servidor nº2 relatou: “eu vejo sempre os servidores públicos que trabalham a mais tempo sendo colocados à trabalhar com o atendimento ao público, como se com a experiência de anos de trabalho, os capacitasse para o atendimento ao público.” Também vistos de um outro ângulo pelo servidor nº1: “eu acredito que em nenhuma repartição pública municipal, estadual ou federal, aqui em Sant’Ana do Livramento tenha um tradutor de LIBRAS”, apoiado ainda pelo servidor nº3, que afirma: “Seria interessante até uma matéria inclusa no sistema de atendimento ao público, porque uma capacitação pra esse tipo de atendimento não é em dois sábados, um mês, para atender eles, é um processo complicado de aprendizagem.”

Ainda conforme o grupo B e C (surdos e familiares), tiveram relatos como do surdo nº1:

Pessoas surdas vão aos lugares de trabalho, e levam família, para tentarem a comunicação, porque as pessoas nunca conheceram um surdo, nem conhecem língua de sinais, é difícil e falta também um pouco de compartilhar conhecimento para o atendimento a esse tipo de pessoa.

Os surdos relataram da importância dos servidores serem um pouco mais orientados, quanto à existência dessa comunicação, para saberem minimamente do que se trata a Língua de Sinais, para não os deixarem nas instituições municipais sem que ninguém os entenda, mesmo que minimamente. Ressaltando a importância de ser melhor visto essa questão para o servidor. Segundo Duarte e Ferreira (2009), o pensamento quanto aos servidores deveria ser o de grande importância, pois o capital humano é fundamental, pois são as pessoas que colocam em prática as idealizações dos planejamentos, missão e visão das organizações

Quando foram questionados sobre como se estabeleceria uma comunicação ideal dentro dessas instituições públicas foi relatado da maioria, quase totalidade dos

entrevistados como sendo uma realidade distante essa comunicação com fluência natural, mas também declararam que tinham pensamentos esperançosos de uma melhoria futura, de os servidores públicos estarem realmente capacitados para atendê-los, de que acontecesse uma comunicação de forma normal como ocorre com os ouvintes, e que verdadeiramente estivessem presentes em cada órgão público servidores capacitados para fazer o atendimento da comunidade surda santanense sem adversidades. Todavia os mesmos são cientes de que para esses resultados é necessário e a forma mais efetiva de resolver esse impasse serem implantadas ações concretas de capacitação dos servidores, pois só assim, tendo conhecimento de como deve proceder perante tal situação, poderá resolvê-la sem dificuldades. É o que reforça o depoimento do familiar nº3: “Eu acho que tinha que ter pra todos um curso, para **todas as pessoas**, mais ainda todas as pessoas que precisam atender ao público.” Bem como os diversos relatos feitos por todos os grupos entrevistados ressaltando que a palavra chave para todo esse avanço no processo é a **capacitação**.

Entretanto foi relato por um entrevistado um pensamento diferente, o surdo nº 2 falou: “Eu acho que essas questões são muito negativas, eu acho que a gente nunca vai chegar numa coisa ideal”. Referindo-se aos órgãos privados, o mesmo reforçou de que a ideia da comunicação ideal pudesse chegar mais rapidamente, mas quanto aos órgãos públicos: “dentro das instituições públicas acho muito complicado, chegar até essas instituições é diferente”, alegando que os processos públicos demoram sempre mais para acontecerem decorrido de processos burocráticos e compassadas ações para desenvolvimento. Podemos ainda dialogar com a fala do servidor nº1: “ainda não é visto até mesmo por alguns funcionários a necessidade da compreensão, do conhecimento de diversas áreas para o melhor atendimento do público”, nos remetendo a real falta de conhecimento desses servidores sobre o assunto, bem como a falta de conhecimento sobre o serviço público em geral, como acentuados pela fala do mesmo servidor: “tenho esperança, ainda que depois que eu já tenha me aposentado, que isso melhore, que as pessoas entendam realmente o sentido de seu trabalho, que é para as pessoas, para o público, não para o pessoal.

4.5 Percepção dos surdos quanto à inclusão social no atendimento público

Quando questionados sobre qual era a percepção dos surdos quanto a esses acontecimentos de atendimentos em órgãos públicos, foi relatado pelo grupo A (servidores) que os sentimentos mais fortemente demonstrados pelos surdos fora o de estarem perdidos, de não saberem para onde devem se encaminhar, como devem proceder em alguns procedimentos e processos, quais documentos necessitam e quando sozinhos os pareceu muito fortemente a busca de: “quem poderá me ajudar?” Segundo Soares et al. (2013) a acessibilidade absoluta esta inferida na possibilidade do uso de objetos, equipamentos e ambientes de uma maneira independente por todos os cidadãos que conseguirem atingir. Tão logo como relatado pelo próprio grupo A (servidores) ainda se necessita de políticas que desenvolvam a competência citada para efetivarem a prestação de seus serviços

A percepção do grupo C (familiares) como já sendo uma visão que esteja mais próxima dos surdos, fora de ver nos mesmos o sentimento de impotência, exclusão e até mesmo de tristeza, como reforça o relato do familiar nº1: “Eu acredito que o sentimento seja de exclusão, de impotência, eu imagino me colocando no lugar, o quão terrível deve ser, tu tentar te comunicar, querer explicar, querer colocar

uma situação e o outro não te entender.” E pensando pelo lado contrário, nos relata o familiar n°3 sobre como seria o sentimento caso a comunicação fosse estabelecida efetivamente:

Ela se sentiria muito feliz , porque toda vez que ela vai, se ela vai sozinha num órgão público não consegue nada, daí ela vai ter que me ligar pra eu ir até lá, porque nos mesmos, ninguém a entende, se tivesse um local que ela chegasse e resolvesse suas questões, se sentiria bem, mas a realidade que a gente vê é que não se tem.

E conforme o relato dos maiores envolvidos, o grupo B relatou inúmeras dificuldades quanto ao atendimento, porém que não achavam boa a ideia de ficarem vitimizados pela falta de comunicação, pois sabiam das dificuldades e até certo modo pelas complexidades dos processos a impossibilidade deles sozinhos conseguirem resolver nas instituições públicas, mas relataram que já estão acostumados a se fazerem entender de alguma maneira, mesmo que dificultosa, como o relato do surdo n°1: “já estou acostumada em chegar a esses lugares e fazer um pouco de mimica, gesticular com as pessoas, tentar me comunicar em língua de sinais, eu já estou acostumada”, reforçados pelo surdo n°2 quando se refere aos servidores, que algumas vezes costumam ficar nervosos quando se deparam com a situação de atendê-los, “eu não fico nervosa, nem preocupada não, falo com a pessoa normal, me sinto normal, eu continuo me sentindo feliz, mesmo que aquela pessoa ficou nervosa em falar comigo”. Corroborado assim, por todos os outros entrevistados desse grupo, que disseram que ficam calmos quando chegam até essas instituições, pois dizem que ficar nervosos, pode atrapalhar ainda mais a comunicação.

Continuando a ideia do pensamento dessa categoria, gostaríamos de reforçar a percepção da importância da família e de seus acompanhantes para os surdos, eles em diversos momentos, os mencionam como muito importantes para o estabelecimento de alguma comunicação viável dentro dos órgãos públicos, tão logo como uma forma de serem incluídos, mesmo que acompanhadamente, e em alguns relatos de questionamentos sobre a importância de suas famílias foram manifestados pensamentos como do surdo n°2, com expressões de medo quanto a ir desacompanhada a algum lugar que precise resolver uma questão importante:

Vou sempre acompanhada, é melhor ir acompanhada, vou acompanhada com a minha mãe é muito melhor, sozinha é muito complicado, dificilmente eu vou pra lidar com alguma questão referente a dinheiro por exemplo, eu não vou ir sozinha, nunca, nunca.

Conforme relato do servidor n°3, sobre o sentimento dos surdos ao chegarem sozinhos: “eles ficam com um sentimento de incapacitados, de impossibilidade, de constrangimento as vezes”, e dito ainda pelo surdo n°1: “me sinto querendo me comunicar com as pessoas que são ouvintes e que entendem ou não entendem o que estou tentando conversar com elas e assim não tem comunicação é travado” sobre a barreira da comunicação não limpa, complementados conforme sua próxima fala: “Eu me sinto muito nisso, dependente, dependendo se as pessoas vão conseguir se comunicar comigo ou não.”

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Os resultados do trabalho focados na capacitação da gestão municipal santanense, de seus servidores públicos que atendem ao público diretamente, identificou inúmeras possibilidades para o desenvolvimento dos mesmos, principalmente, no que diz respeito ao atendimento à comunidade surda santanense, público deste estudo, revelando como se encontra atualmente no município abaixo do ideal que está desenvolvido em termos de capacitações já oferecidas. Tal capacitação é de extrema importância para cada uma das pessoas que necessitam de um atendimento especializado e quando chegam a tais intuições não conseguem estabelecer alguma comunicação viável para resolver suas demandas e necessidades.

Os objetivos do trabalho foram questionados e respondidos, como os surdos e seus familiares percebem a capacidade de comunicação e atendimento em LIBRAS dos funcionários de instituições públicas no Município de Sant'Ana do Livramento/RS é de uma forma geral insuficiente para que os cidadãos que necessitam de intérpretes, muitas vezes acabam dependendo de seus familiares para conseguir estabelecer uma comunicação fluente e que atenda as suas reais demandas. Analisadas as condições de acessibilidade de surdos aos serviços públicos do Município, não foram identificadas capacitações específicas para os servidores advindas da gestão municipal. Quando avaliados sobre como ocorre a prestação de serviço e atendimento público às pessoas com deficiência auditiva do Município, segundo esses usuários é de inexistência o conhecimento efetivo da Língua Brasileira de Sinais pelos servidores para o atendimento das necessidades, resultando assim, em avaliações não positivas quanto à capacitação dos mesmos para o atendimento acessível de todas as pessoas, incluídas as que possuem algum tipo de necessidade especial.

O estudo se justifica como um trabalho que pode dar início e ser abertura para outras pesquisas relacionadas ao tema. Ele também pode ser um grande contribuinte para a aplicação de melhorias nos serviços públicos prestados à comunidade surda santanense, deixando aberto para futuras pesquisas que venham a contribuir para o desenvolvimento do serviço público municipal como um todo, além de contribuir para o desenvolvimento da capacitação desses servidores para estarem preparados efetivamente para o desenvolvimento de seu trabalho. Como sugestão para o desenvolvimento da capacitação tem-se como proposta para gestão municipal a implantação de parcerias com instituições públicas de ensino presentes no Município, que podem ser promotoras de cursos para seus servidores, devido à presença de profissionais capacitados nas mesmas. Além disso, essas parcerias podem contribuir para a confecção de cartilhas a serem distribuídas nos órgãos conforme suas especificidades e necessidades.

REFERÊNCIAS

AMARAL, H. K. Desenvolvimento de competências de servidores na administração pública brasileira. **Revista do Serviço Público**, v. 57, n. 4, p. 549-563, Out/Dez 2006.

APPEL, H.; BITENCOURT, C.C. **Gestão de pessoas por competência:** institucionalização, possibilidades e dificuldades implícitas nas relações trabalhistas

brasileiras. Universidade do Vale do Rio dos Sinos (UNISINOS) São Leopoldo, RS, Julho/Setembro 2008.

BAHRY, C.P.; BRANDÃO, H.P. Gestão por competências: métodos e técnicas para mapeamento de competências. **Revista do Serviço Público**, v. 56, n. 2, p. 179-194, Abr/Jun 2005.

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

BRASIL. **Decreto nº5.707, de 22 de fevereiro de 2006**. Revoga o Decreto nº2.794 de 1998, a qual dispõe sobre a gestão de competências na administração pública. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2006/Decreto/D5707.htm> Acesso em: 12 de maio de 2018.

_____. **Lei nº10.098, de 19 de dezembro de 2000**. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10098.htm> Acesso em: 22 de maio de 2018.

_____. **Decreto nº 5.626 em vigor desde 22 de dezembro de 2005**. regulamenta a Lei n. 10.436, sancionada em 24 de abril de 2002, a qual dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm> Acesso em: 30 de junho de 2018.

BREGALDA, A.; TOSTA, H. T.; DALMAU M.B. L. **A política nacional de desenvolvimento de pessoas e sua implantação em duas instituições federais de ensino brasileiras**. In: XIV Colóquio Internacional de Gestão Universitária – CIGU Florianópolis – Santa Catarina – Brasil 3, 4 e 5 de dezembro de 2014.

CAMÕES, M. R. S. **Análise do processo de implementação da política nacional de desenvolvimento de pessoal**. Brasília: Enap, 2013.

CAMÕES, M. R. S.; MENESES, P. P. M. **Gestão de pessoas no Governo Federal: análise da implementação da Política Nacional de Desenvolvimento de Pessoal**. Brasília: Enap, 2016. 104 p.

CRUZ, M.C.M.T.; MONTORO, F.A.F.; BIO, S.R.; VIANA, M.T.; CRAVEIRO, S.S.; CASTRO, T.P. **Gestão pública municipal no Estado de São Paulo**: elementos para um olhar analítico. IPEA: 2011.

DUARTE, M.; FERREIRA, S.A.; LOPES, S.P. A gestão por competências como ferramenta para o desenvolvimento dos servidores técnico- administrativos: case da Universidade federal do Tocantins. **Administração Pública e Gestão Social**, v. 1, n. 2, p. 101-120, Junho/2009.

FARAH, M. F. S. Governo local e novas formas de provisão e gestão de serviços públicos no Brasil. **Cadernos de Gestão Pública e Cidadania**, Junho/ 1997.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico Brasileiro 2010**. Disponível em: <<http://www.ibge.com.br/>> Acesso em: 12 de maio de 2018.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

GODOY, A. S. Introdução à pesquisa qualitativa e suas possibilidades. **Revista de Administração de Empresas**, v. 35, n. 2, p. 57-63, Mar/Abr 1995.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Atlas, 2003.

MEADOW-ORLANS, D. F.; MOORES K. P. **Educational and developmental aspects of deafness**. Washington, D. C.: Gallaudet University Press, 1990.

MOTTA, R.S.; MOREIRA, A. **Eficiência na gestão municipal no Brasil**. Rio de Janeiro: IPEA, 2007.

MOURA, A.L.N.; SOUZA B. C. Gestão estratégica de pessoas na administração indireta do setor público federal: na prática, ainda um discurso. **Rev. Serv. Público**, v. 67, n. 4, p. 575-602, Out/Dez 2016.

MUNCK, L.; SOUZA R. B.; ZAGUI C. A gestão por competências e sua relação com ações de sustentabilidade. **REGE – Revista de Gestão**, v. 19, n. 3, p. 371-389, jul./set. 2012.

QUEIROZ, L. R.; KANAANE R. **Gestão por competências: desafios para a implementação no setor público**. In: XII Workshop de Pós-Graduação e Pesquisa do Centro Paula Souza. São Paulo, 2017.

RUSSO, I.C.P.; SANTOS, T.M.M. **Audiologia infantil** São Paulo: Cortez, 1989.

SOARES, L. A. C. F.; SOUZA JUNIOR, A. A. A.; SOUZA, L. K. L.; NOGUEIRA, R. J. C. C. Análise das condições de acessibilidade de pessoas com deficiência auditiva em unidades públicas de saúde do município de Manaus. **Revista de Administração Hospitalar e Inovação em Saúde**, v. 11, n. 2, p. 92-105, 2014.

STASSUM C.C.S. WIPPEL F. Avaliação do Desempenho e Capacitação Contínuos no Serviço Público: Avanços da Política de RH na Administração Pública de uma Prefeitura do Alto Vale do Itajaí–SC. **Planejamento e Políticas Públicas**, n. 41, jul./dez. 2013.

TEIXEIRA FILHO, A. R. C.; ALMEIDA, D. R.; ALMEIDA, L. R.; ALMEIDA, S. M. V. Capacitação no Setor Público: Analisando o Processo de uma lfes. **RACE: Revista de Administração, Contabilidade e Economia**, v. 16, n. Ed. Especial, p. 185-208, 2017.

VELOSO J.F.A.; MONASTERIO L.M.; VIEIRA R.S.; MIRANDA R.B. **Uma visão inicial dos subsistemas da gestão pública municipal**. In: Gestão Municipal no Brasil um retrato das prefeituras. Rio de Janeiro: IPEA, 2011.

APÊNDICE A – Roteiro de Entrevistas para Servidores públicos

1. Me conta sobre as suas experiências com atendimento a surdos, ou casos que já tenha ouvido em lugares e organizações públicas na nossa cidade.
2. Já houve algum caso que sentiu dificuldade para atender?
 - a. Conte como ocorreu? Em qual momento se deu?
 - b. O que acredita que faltou?
 - c. Como pensa que poderia ser melhorado o atendimento?
3. Como você considera a capacitação que recebe para o atendimento do público em geral?
 - a. Você acha que a qualidade do seu serviço prestado é igual ou diferente com surdos?
 - b. Por quê você acha isso? Conta um caso.
4. Como acontece quando você tem que atender um surdo? Costuma resolver as demandas/necessidades que lhe sollicitam?
5. Como você acha que seria o atendimento se tivesse que atender um surdo sem acompanhamento?
6. Como você avalia as capacitações oferecidas pela gestão municipal para atender efetivamente a comunidade surda?
7. Quais ações você acredita que poderiam ser implementadas para que o atendimento seja mais efetivo?

APÊNDICE B – Roteiro de Entrevistas para Surdos

1. Conte-me sobre as suas experiências com atendimento em lugares e organizações públicas na nossa cidade.
2. Já houve algum caso que sentiu dificuldade para ser atendida(o)?
 - a. Conte como ocorreu? Em qual momento se deu?
 - b. O que acredita que faltou?
 - c. Como pensa que poderia ser melhorado o atendimento?
3. Como você considera a capacitação dos servidores para o atendimento do público em geral?
 - a. Você acha que os surdos são atendidos de forma igual ou é diferente o atendimento?
 - b. Por quê você acha isso? Conta um caso.
4. Como acontece quando você chega a órgãos públicos com acompanhante? Costuma sair com sucesso das suas demandas/necessidades?
5. Como você acha que seria o atendimento se chegasse sozinha(o) a tais lugares?
6. Como você se sentiria se não precisasse de acompanhantes para conseguir atendimento em estabelecimentos públicos?

APÊNDICE C – Roteiro de entrevista para Familiares e Acompanhantes

1. Conte-nos sobre suas experiências com o acompanhamento ao atendimento ao público em lugares e organizações públicas da nossa cidade.
2. Já houve algum caso que o seu acompanhado passou por alguma dificuldade em ser atendido? Como ocorreu? Em qual momento se deu?
3. O que acredita que faltou para esse atendimento?
4. Como pensa que poderia ser melhorada essa comunicação?
5. Quando chega a órgãos públicos acompanhado, um surdo costuma sair com sucesso de duas demandas e/ou necessidades, como é a sua visão?
6. Como você acredita que acontece o atendimento ao surdo caso chegar sozinho nessas instituições?
7. Como você sente que eles se sentiriam chegando a esses lugares e conseguissem um atendimento eficiente?
8. Como você considera a capacitação dos servidores públicos para o atendimento ao público em geral?
9. Você acha que os surdos são atendidos de forma igual ou diferente das pessoas que não possuem algum tipo de deficiência?