

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

MAJ QOBM/Comb. PÁBLYO ALESSANDRO TONHÁ CASTRO



**ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: ESTUDO PARA A
ADEQUAÇÃO DO ATENDIMENTO DO CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DO DISTRITO FEDERAL**

BRASÍLIA
2021

MAJ QOBM/Comb. PÁBLYO ALESSANDRO **TONHÁ** CASTRO

**ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: ESTUDO PARA A
ADEQUAÇÃO DO ATENDIMENTO DO CORPO DE BOMBEIROS
MILITAR DO DISTRITO FEDERAL**

Trabalho monográfico apresentado ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais dos Quadros Combatente, Saúde e Complementar (CAEO/2020) do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Orientador: **TEN-CEL** QOBM/Comb. **HELEN** RAMALHO DE OLIVEIRA

BRASÍLIA
2021

MAJ QOBM/Comb. PÁBLYO ALESSANDRO TONHÁ CASTRO

**ESTATUTO DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA: ESTUDO PARA A ADEQUAÇÃO
DO ATENDIMENTO DO CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO
DISTRITO FEDERAL**

Monografia apresentada ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais dos Quadros Combatente, Saúde e Complementar (CAEO/2020) do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

Aprovado em: ____/____/____.

BANCA EXAMINADORA

**ÍCARO MACEDO DE SOUZA – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Presidente**

**RENATA FARIA SOARES – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Membro**

**ZILTA DIAZ PENNA MARINHO – Professora MSc.
Membro**

**HELEN RAMALHO DE OLIVEIRA – Ten-Cel. QOBM/Comb.
Orientadora**

Dedico este trabalho a Deus, à minha esposa e à minha filha, aos meus pais e irmãos e aos meus avós maternos, João de Almeida Tonhá (*in memoriam*) e Maria Pereira Tonhá (*in memoriam*), e paternos, Antônio Alves de Castro (*in memoriam*) e Maria Francisca de Castro (*in memoriam*).

AGRADECIMENTOS

Aos militares do Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina (CEPED), que trabalharam com muito empenho e profissionalismo para a realização do Curso de Altos Estudos para Oficiais dos Quadros Combatente, Saúde e Complementar (CAEO/2020).

Aos instrutores e professores, em especial à Senhora Professora Zilta Diaz Penna Marinho e ao Senhor Cel. QOBM/RRm. Júlio Cesar dos Santos os quais ministraram as aulas sempre com muita gentileza, carinho e dedicação.

À minha querida orientadora, amiga de muitos anos, Senhora Ten-Cel. QOBM/Comb. Helen Ramalho de Oliveira, por me guiar com muita seriedade e sabedoria nessa caminhada.

Aos colegas de turma, companheiros de bons momentos, pelos excelentes e construtivos diálogos, de muita inteligência e de grande aprendizagem, e pelo bom convívio, de alegria e cooperação, durante o curso.

“Precisamos entender que como as aves
as pessoas são diferentes em seus voos,
mas iguais no direito de voar.”

Judite Hortal Namastê

RESUMO

Os direitos da pessoa com deficiência têm sido tema de políticas públicas que buscam valorizar e respeitar suas características e especificidades. Os Estatutos da Pessoa com Deficiência (EPCD), federal e distrital, pormenorizam as regras que deverão ser observadas à garantia do exercício dos direitos da pessoa com deficiência. A presente pesquisa evidenciou a necessidade de ações concretas para fornecer serviços adequados e de qualidade para esse importante segmento populacional. Para um melhor entendimento sobre os aspectos que envolvem o assunto, foi feita uma revisão da literatura concentrada em normas, documentos e publicações disponíveis, as quais abordaram de uma forma sistêmica os direitos da pessoa com deficiência, as determinações legais aos poderes públicos, e a estrutura normativa dos diversos setores do CBMDF. Foram observadas, ainda, experiências de adequação outras instituições e as orientações destas direcionadas aos demais órgãos públicos. Para conhecer melhor os direitos e as necessidades da pessoa com deficiência e estudar as medidas necessárias e viáveis que devem ser adotadas pelo CBMDF para a adequação de seu atendimento, foram realizadas entrevistas com lideranças das entidades representativas, com o Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Governo do Distrito Federal e com autoridades do CBMDF. Após a apresentação dos resultados e da discussão, feita com a análise em conjunto da revisão de literatura com as informações obtidas nas entrevistas realizadas, ficou evidenciado que a pessoa com deficiência tem a necessidade e o direito a um atendimento acessível, prioritário e adequado no que se refere aos serviços prestados pelo CBMDF. As medidas definidas como necessárias e viáveis para a adequação do atendimento do CBMDF são exatamente as que enfrentam as deficiências institucionais apontadas como causas de suas principais inadequações, somadas às boas práticas e experiências observadas em outras instituições. Assim, a corporação deve investir em ações diretamente relacionadas à efetivação da prioridade do atendimento à pessoa com deficiência, à capacitação tecnológica institucional, à formação e capacitação de seus recursos humanos e à criação de um programa institucional de adequação do atendimento à pessoa com deficiência. A pesquisa apresenta, ainda, como produto, uma proposta de instituição de um programa de adequação do atendimento à pessoa com deficiência, em minuta de portaria, em conformidade com o Plano Estratégico do CBMDF (PLANES) 2017-2024.

Palavras-chave: Adequação. Atendimento. Deficiência. Estatuto. Medidas.

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AADV	Associação de Amigos do Deficiente Visual
ABDV	Associação Brasileira de Deficientes Visuais
APABB	Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade
APADA	Associação de Pais e Amigos dos Deficientes
Art.	Artigo
CAEO	Curso de Altos Estudos para Oficiais
CBMDF	Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal
CEPED	Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina
CODEPLAN	Companhia de Desenvolvimento e Planejamento do Distrito Federal
COCB	Central de Operações e Comunicações Bombeiro Militar
COESP	Comando Especializado
COMOP	Comando Operacional
CRFB/1988	Constituição da República Federativa do Brasil de 1988
DEPCT	Departamento de Ensino, Pesquisa, Ciência e Tecnologia
DF	Distrito Federal
DIREN	Diretoria de Ensino
DITIC	Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação
Ed.	Edição
EMG	Estado-Maior Geral
ENAP	Fundação Escola Nacional de Administração Pública
EPCD	Estatuto da Pessoa com Deficiência
GAEPH	Grupamento de Atendimento de Emergência Pré-Hospitalar
GDF	Governo do Distrito Federal
MPDFT	Ministério Público do Distrito Federal e Territórios
PDAD	Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios
PLANES	Plano Estratégico do CBMDF
PROPED	Promotoria de Justiça da Pessoa com Deficiência
SEEDF	Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal
SEPD	Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência

STF	Supremo Tribunal Federal
STJ	Superior Tribunal de Justiça
TCU	Tribunal de Contas da União
TIC	Tecnologia da Informação e de Comunicação
TJDFT	Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios
TSE	Tribunal Superior Eleitoral
TST	Tribunal Superior do Trabalho

LISTA DE SÍMBOLOS

n° ou n. ou n.º	Número
%	Por cento
§	Parágrafo

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	12
1.1. Definição do Problema.....	14
1.2. Justificativa.....	15
1.3. Objetivos	16
1.3.1. Objetivo Geral.....	16
1.3.2. Objetivos Específicos	16
1.3.2.1. Objetivo Específico 1	16
1.3.2.2. Objetivo Específico 2.....	16
1.3.2.3. Objetivo Específico 3.....	16
1.4. Questões.....	17
1.5. Definição de Termos	18
2. REVISÃO DE LITERATURA	19
2.1. A Dignidade da Pessoa Humana	19
2.1.1. Dimensões da Igualdade	20
2.2. Os Estatutos da Pessoa com Deficiência	22
2.2.1. Conceito de Pessoa com Deficiência	23
2.2.2. Acessibilidade.....	23
2.3. As Determinações dos Estatutos da Pessoa com Deficiência.....	23
2.3.1. Políticas Públicas.....	24
2.3.2. Atendimento Acessível, Prioritário e Adequado	24
2.4. As Orientações do Estatuto da Pessoa com Deficiência do DF	25
2.4.1. Para Garantir um Atendimento Acessível.....	25
2.4.2. Para Garantir um Atendimento Prioritário.....	26
2.4.3. Para Garantir um Atendimento Adequado.....	26
2.5. As Medidas Especificadas pelo Estatuto	26
2.5.1. Capacitação Tecnológica	27
2.5.2. Formação e Capacitação de Pessoal.....	27
2.6. O Ministério Público	28
2.7. As Pessoas com Deficiência no Distrito Federal	28
2.8. As Associações de Pessoas com Deficiência do Distrito Federal	32
2.8.1. Associação Brasileira de Deficientes Visuais (ABDV)	32
2.8.2. Associação de Amigos do Deficiente Visual (AADV)	33
2.8.3. Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade (APABB/DF).....	33
2.8.4. Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do DF (APADA/DF).....	33
2.8.5. Associação Pestalozzi de Brasília	34
2.9. A Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência do Distrito Federal	34

2.10. O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal	35
2.10.1. Plano Estratégico do Distrito Federal (2019 – 2060).....	35
2.10.2. Plano Estratégico do CBMDF (2017-2024)	36
2.10.3. Carta de Serviços ao Cidadão.....	37
2.10.4. Plano de Emprego Operacional.....	38
2.10.4.1. Acionamento do Atendimento	38
2.10.4.2. Atendimento Operacional	38
2.10.5. Capacitação Tecnológica da Informação e Comunicação	39
2.10.5.1. Comunicações Operacionais.....	39
2.10.6. Formação e Capacitação de Pessoal.....	39
2.11. Experiências de Outras Instituições.....	40
2.11.1. Rede de Acessibilidade	40
2.11.1.1. Orientações Estratégicas da Rede de Acessibilidade.....	41
2.11.2. Programa de Inclusão da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)	43
3. METODOLOGIA	44
3.1. Tipo de Pesquisa	44
3.2. Método	44
3.3. Coleta de Dados	44
3.4. Delimitação do Universo a Ser Pesquisado.....	45
3.5. Análise e Interpretação de Dados.....	46
4. RESULTADOS E DISCUSSÃO.....	47
4.1. Dos Objetivos Específicos	47
4.1.1. Objetivo Específico 1	47
4.1.2. Objetivo Específico 2	51
4.1.3. Objetivo Específico 3	56
4.2. Do Objetivo Geral.....	69
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	72
6. RECOMENDAÇÕES	74
REFERÊNCIAS.....	75
APÊNDICE A – ENTREVISTAS EXTERNAS	78
APÊNDICE B – ENTREVISTAS INTERNAS.....	95
APÊNDICE C – PRODUTO (MINUTA DE PORTARIA)	110

1. INTRODUÇÃO

Os temas de inclusão da pessoa com deficiência e da acessibilidade constituem uma das pautas primordiais que devem reger os debates no âmbito da sociedade. A demanda de implementação de políticas, programas e iniciativas destinadas a promover os direitos e as garantias fundamentais da pessoa com deficiência, tem sua origem na lei como resultado de legítimos anseios sociais.

Em 6 de julho de 2015, foi publicada a Lei Federal n.º 13.146, instituída como o Estatuto da Pessoa com Deficiência (EPCD), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais pela pessoa com deficiência (BRASIL, 2015).

No Distrito Federal, destaca-se a Lei Distrital n.º 6.637, publicada em 20 de julho de 2020, que, instituída como o Estatuto da Pessoa com Deficiência do Distrito Federal, também estabelece orientações normativas que objetivam assegurar, promover e proteger o exercício, em condições de equidade, de todos os direitos humanos e fundamentais da pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania plena, efetiva e participativa (DISTRITO FEDERAL, 2020).

As referidas normas determinam ao poder público a responsabilidade de criar condições capazes de fazer com que as pessoas que enfrentam situações desiguais consigam exercer seus direitos de maneiras equitativamente iguais.

É parte do processo democrático assegurar os direitos dessa importante população, na construção de uma sociedade que realmente valoriza a diversidade humana. O Estado é ator preponderante na realização desse ambiente participativo e as instituições públicas têm papel essencial nessa transformação social.

É dever do Estado garantir condição de vida digna a todos sem distinção. Contra essa afirmação não há questionamentos, porém quando o Estado não oferece condições de acessibilidade àqueles que precisam, instaura-se uma situação de vulnerabilidade (MILANEZI, 2017).

Diante de um cenário de aproximadamente 140 mil pessoas com deficiência no Distrito Federal, constata-se que há muito a se construir para que esse coletivo usufrua plenamente seus direitos e garantias fundamentais, em condições de igualdade social (CODEPLAN, 2018).

O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal (CBMDF), materializado como órgão público, posiciona-se no cenário como um agente ativo, o qual deve atuar como efetivo promotor do exercício dos direitos sociais, sendo dessa forma um fomentador da cidadania.

Para Adriana Padula Jannuzzi *et al.* (2019, p.19):

O planejamento institucional aparece como uma das mais importantes ferramentas à disposição das organizações. Consiste no ato de criar e planejar, antecipadamente, uma ação e desenvolver estratégias programadas para alcançar determinado objetivo. Funciona como forma de identificar um alvo específico, com a intenção de organizar os recursos e aplicar as melhores maneiras para atingi-lo (JANNUZZI, *et al.*, 2019, p. 19).

Em observação aos objetivos do Plano Estratégico Institucional do CBMDF (PLANES), para o ciclo 2017-2024 (CBMDF, 2017b), a pesquisa se propôs a definir as medidas, necessárias e viáveis, que devem ser adotadas pelo CBMDF para a adequação do atendimento à pessoa com deficiência, além de sugerir alternativas que facilitem a tomada de decisão por parte dos gestores da corporação, com vistas à adoção de ações que visem uma melhor prestação de serviços públicos aos mais vulneráveis.

Para um melhor entendimento sobre os aspectos que envolvem o assunto, foi feita uma revisão da literatura concentrada em normas, documentos e publicações disponíveis, as quais abordaram de uma forma sistêmica os direitos da pessoa com deficiência, as determinações legais aos poderes públicos, e a estrutura normativa dos diversos setores do CBMDF. Foram observadas, ainda, experiências de adequação outras instituições e as orientações destas direcionadas aos demais órgãos públicos.

Para conhecer melhor os direitos e as necessidades da pessoa com deficiência e estudar as medidas necessárias e viáveis que devem ser adotadas pelo CBMDF para a adequação de seu atendimento, foram realizadas entrevistas com lideranças das entidades representativas, com o Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Governo do Distrito Federal e com autoridades do CBMDF.

A presente pesquisa apresenta, ainda, uma proposta de instituição de um programa de adequação do atendimento à pessoa com deficiência, em minuta de portaria, como produto do trabalho realizado (2021, Apêndice C).

1.1. Definição do Problema

O EPCD federal afirma, no art. 8º, que é dever do Estado assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à acessibilidade, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, entre outros (BRASIL, 2015).

Conforme o art. 9º, inciso I, do EPCD federal, a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de proteção e socorro em quaisquer circunstâncias.

A citada norma determina, ainda, em seu art. 10, que compete ao poder público garantir a dignidade da pessoa com deficiência ao longo de toda a vida. E continua, no parágrafo único do mesmo artigo, que, em situações de risco, emergência ou estado de calamidade pública, a pessoa com deficiência será considerada vulnerável, devendo o poder público adotar medidas para sua proteção e segurança (BRASIL, 2015).

O art. 93. do EPCD federal, determina, ainda, que na realização de inspeções e de auditorias pelos órgãos de controle interno e externo, deve ser observado o cumprimento da legislação relativa à pessoa com deficiência e das normas de acessibilidade vigentes (BRASIL, 2015).

O parágrafo único do art. 2º do EPCD distrital determina que o Poder Executivo do Distrito Federal se compromete a tomar as medidas necessárias, tanto quanto permitir os recursos disponíveis, a fim de assegurar progressivamente o pleno exercício dos direitos da pessoa com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Conforme o § 3º, do art. 8º, do EPCD distrital, cabe ao Distrito Federal, no âmbito de sua competência, criar os mecanismos necessários para a efetiva implantação e controle do atendimento prioritário determinado na referida lei (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Diante do exposto, surge a seguinte questão:

Quais são as medidas, necessárias e viáveis, que devem ser adotadas pelo CBMDF, para a adequação do atendimento à pessoa com deficiência?

1.2. Justificativa

Um estudo intitulado “Pessoas com Deficiência: perfil demográfico, emprego e deslocamento casa-trabalho (Retratos Sociais DF 2018)”, da Companhia de Desenvolvimento e Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN), mostra que o DF tinha 139.708 habitantes que possuíam algum tipo de deficiência, o que equivalia a 4,8% da população (CODEPLAN, 2018).

Indivíduos com deficiência naturalmente estão mais expostos às dificuldades associadas à sua condição pessoal, resultando em maior necessidade de uso de serviços públicos para a manutenção de sua integridade física e mental. Assim, a prestação dos serviços públicos deve ser adequada às necessidades da pessoa com deficiência em todos os aspectos pessoais, profissionais e institucionais envolvidos.

A implementação das ações públicas necessárias pode ser facilitada quando iniciada por pesquisa referente às situações enfrentadas pelo grupo a quem se destina, aos exemplos de situações enfrentadas em outras instituições, ao contato direto com o grupo afetado, entre outros, para assim se conhecer as demandas, dificuldades e opiniões acerca do tema.

Conforme o § 2º e *caput* do art. 208 do EPCD distrital, o poder público deve promover e incentivar o desenvolvimento científico e a pesquisa voltados para a melhoria da qualidade de vida, incentivando e apoiando a capacitação tecnológica de instituições públicas para que produzam e ofereçam instrumentos, equipamentos, serviços e sistemas voltados para melhorar a funcionalidade de pessoas com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Determinam, ainda, os arts. 209 e 210, § 1º, da mesma lei distrital, que o poder público deve adotar medidas de incentivo à produção e ao desenvolvimento científico e tecnológico voltado às ajudas técnicas, assim como promover a difusão de tecnologias voltadas para ampliar o acesso às tecnologias da informação e comunicação, e, especialmente, o emprego destas como instrumento de superação de limitações funcionais e de barreiras à comunicação das pessoas com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Dessa forma, a presente pesquisa pode fornecer ao CBMDF, e também a outras instituições públicas e privadas, um melhor entendimento sobre as medidas institucionais, necessárias e viáveis, que devem ser adotadas para a adequação do atendimento e da prestação de serviços à pessoa com deficiência, promovendo-se assim a cidadania e o respeito aos direitos humanos de uma maneira universal, nos diversos setores da sociedade.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo Geral

Definir as medidas, necessárias e viáveis, que devem ser adotadas pelo CBMDF para a adequação do atendimento à pessoa com deficiência.

1.3.2. Objetivos Específicos

1.3.2.1. Objetivo Específico 1

Discorrer sobre os direitos e as necessidades da pessoa com deficiência, no que se refere aos serviços prestados pelo CBMDF.

1.3.2.2. Objetivo Específico 2

Investigar as inadequações do atendimento do CBMDF, diante dos direitos e das necessidades da pessoa com deficiência.

1.3.2.3. Objetivo Específico 3

Identificar as medidas que se apresentam como necessárias, bem como suas respectivas viabilidades institucionais de adoção, para a adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência.

1.4. Questões

As questões que guiaram a pesquisa estão descritas abaixo:

a) Como estão dispostos os direitos da pessoa com deficiência?

b) Na visão das lideranças das entidades representativas e do Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Governo do Distrito Federal, quais as necessidades da pessoa com deficiência no que se refere ao atendimento do CBMDF?

c) Qual a opinião das lideranças das entidades representativas e do Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Governo do Distrito Federal sobre o atual atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência?

d) Na visão das lideranças das entidades representativas e do Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Governo do Distrito Federal, quais as inadequações do atendimento do CBMDF, diante dos direitos e das necessidades da pessoa com deficiência?

e) Na visão das autoridades do CBMDF, quais as inadequações do atendimento da corporação, diante dos direitos e das necessidades da pessoa com deficiência?

f) Na percepção das lideranças das entidades representativas e do Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Governo do Distrito Federal, quais as medidas que são necessárias e que devem ser adotadas pelo CBMDF para adequar o atendimento à pessoa com deficiência?

g) Na opinião das autoridades do CBMDF, quais as medidas que são necessárias e que devem ser adotadas pela corporação para adequar o atendimento à pessoa com deficiência?

h) Na opinião das autoridades do CBMDF, como os diversos setores da corporação podem contribuir institucionalmente para viabilizar as medidas necessárias que devem ser adotadas para a adequação do atendimento à pessoa com deficiência?

i) Como outras instituições estão se adequando, diante dos direitos e das necessidades da pessoa com deficiência?

1.5. Definição de Termos

Acessibilidade - Possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2015).

Barreiras - Qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros (BRASIL, 2015).

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

Ocorrência - Todo evento que demanda o empenho de recursos humanos e materiais do CBMDF para minimização ou eliminação de danos materiais e humanos (CBMDF, 2020b).

2. REVISÃO DE LITERATURA

2.1.A Dignidade da Pessoa Humana

Consagrada expressamente no inciso III do art. 1.º da Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CFRB/88), a dignidade da pessoa humana emanam-se princípios, direitos e garantias fundamentais indistintamente a todos junto ao Estado brasileiro (BRASIL, 1988).

A dignidade da pessoa humana é considerada por Novelino (2020, p. 293) como o “valor constitucional supremo, (...) sendo que na relação entre o indivíduo e o Estado deve haver sempre uma presunção a favor do ser humano”.

Novelino (2020, p. 294) lembra que:

A dignidade, em si, não é um direito, mas uma qualidade intrínseca a todo ser humano, independentemente de sua origem, sexo, idade, condição social ou qualquer outro requisito. A sua consagração como fundamento do Estado brasileiro não significa, portanto, a atribuição de dignidade às pessoas, mas sim a imposição aos poderes públicos dos deveres de respeito, proteção e promoção dos meios necessários a uma vida digna. O dever de respeito impede a realização de atividades e condutas atentatórias à dignidade humana (“obrigação de abstenção”). (...) O dever de proteção exige uma ação positiva dos poderes públicos na defesa da dignidade contra qualquer espécie de violação, inclusive por parte de terceiros. (...) O dever de promoção impõe a adoção de medidas que possibilitem o acesso aos bens e utilidades indispensáveis a uma vida digna. Ligado à igualdade material, exige uma atuação positiva dos poderes públicos, no sentido de fornecer prestações materiais (saúde, educação, segurança pública, assistência social, etc.) e jurídicas (elaboração de leis, assistência judiciária, etc.). (NOVELINO, 2020, p. 294)

Jürgen Habermas (2010 apud NOVELINO, 2020, p. 297) diz que:

A dignidade humana, que é uma e a mesma em toda parte e para todos, fundamenta a indivisibilidade de todas as categorias dos direitos humanos (2010 apud NOVELINO, 2020, p. 297).

Ingo Wolfgang Sarlet (2015, p. 70-71) assim define:

Assim sendo, temos por dignidade da pessoa humana a qualidade intrínseca e distintiva reconhecida a cada ser humano que o faz merecedor do mesmo respeito e consideração por parte do Estado e da comunidade, implicando, neste sentido, um complexo de direitos e deveres que assegurem a pessoa tanto contra todo e qualquer ato de cunho degradante e desumano, como venham a lhe garantir as condições existenciais mínimas para uma vida saudável, além de propiciar e promover sua participação ativa e corresponsável nos destinos da própria existência e da vida em comunhão com os demais seres humanos, mediante o devido respeito aos demais seres que integram a rede da vida (SARLET, 2015, p. 70-71).

Para José Gomes Canotilho (2003, p. 225), “o Estado existe para o homem e não o homem para o Estado”.

Novelino (2020, p. 297) afirma, ainda, que “a dignidade da pessoa humana é o fundamento, a origem e o ponto comum entre os direitos fundamentais, os quais são imprescindíveis para uma vida digna”.

2.1.1. Dimensões da Igualdade

A igualdade constitui um direito fundamental e integra o conteúdo essencial da ideia de dignidade da pessoa humana.

Immanuel Kant afirma que “toda pessoa existe como um fim em si mesmo, e não como meio para o uso arbitrário pela vontade alheia” (2004, p. 71 e 68 *apud* BARROSO; OSÓRIO, 2014, p. 3).

Para Ronald Dworkin, “todas as pessoas possuem o mesmo valor e merecem, por essa razão, igual respeito e consideração” (1997, p. 181 *apud* BARROSO; OSÓRIO, 2014, p. 3).

Barroso e Osório (2014, p. 3) ressaltam que:

A igualdade veda a hierarquização dos indivíduos e as desequiparações infundadas, mas impõe a neutralização das injustiças históricas, econômicas e sociais, bem como o respeito à diferença. (...) No mundo contemporâneo, a igualdade se expressa particularmente em três dimensões: a *igualdade formal*, que funciona como proteção contra a existência de privilégios e tratamentos discriminatórios; a *igualdade material*, que corresponde às demandas por redistribuição de poder, riqueza e bem estar social; e a *igualdade como reconhecimento*, significando o respeito devido às minorias, sua identidade e sua diferenças, sejam raciais, religiosas, sexuais ou quaisquer outras (BARROSO; OSÓRIO, 2014, p. 3).

A CFRB/88 (BRASIL, 1988) estabelece nos incisos I, III e IV do art. 3.º, os objetivos fundamentais que visam a promoção e a concretização dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Art. 3º Constituem objetivos fundamentais da República Federativa do Brasil:

I - construir uma sociedade livre, justa e solidária; (...)

III - erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais;

IV - promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação. (BRASIL, 1988).

Diferentemente dos fundamentos previstos no art. 1.º, que são valores estruturantes do Estado brasileiro, os objetivos fundamentais previstos no art. 3.º consistem em algo exterior a ser perseguido na maior medida possível.

A promoção do bem de todos, sem quaisquer formas de preconceito e discriminação, prevista no inciso IV do art. 3º da CRFB/88, está diretamente relacionada à garantia dos direitos fundamentais e à proteção e à promoção da dignidade da pessoa humana.

A construção de uma sociedade justa e solidária e a redução das desigualdades sociais, previstas nos incisos I e III do art. 3º, estão associadas à concretização do princípio da igualdade, do art. 5º, *caput*, da CRFB/88:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes: (BRASIL, 1988).

Num mesmo sentido, Barroso e Osório (2014, p. 3) afirmam que a CRFB/1988 contempla as três dimensões da igualdade (referidas acima):

A igualdade formal vem prevista no art. 5º, *caput*: “*todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza*”. Já a igualdade como redistribuição decorre de objetivos da República, como “*construir uma sociedade livre, justa e solidária*” (art. 3º, I) e “*erradicar a pobreza e a marginalização e reduzir as desigualdades sociais e regionais*” (art. 3º, III). Por fim, a igualdade como reconhecimento tem seu lastro em outros dos objetivos fundamentais do país: “*promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação*” (art. 3º, IV) (BARROSO; OSÓRIO, 2014, p. 3).

Ainda para Barroso e Osório (2014, p. 3), os três planos não são independentes entre si:

A igualdade efetiva requer igualdade perante a lei, redistribuição e reconhecimento. Merece destaque, nos dias atuais, a sobreposição entre distribuição e reconhecimento, ambas integrantes do conceito mais abrangente de justiça material (BARROSO; OSÓRIO, 2014, p. 3).

De acordo com os arts. 4º, § 1º, e 5º do EPCD federal:

Art. 4º Toda pessoa com deficiência tem direito à igualdade de oportunidades com as demais pessoas e não sofrerá nenhuma espécie de discriminação.

§ 1º Considera-se discriminação em razão da deficiência toda forma de distinção, restrição ou exclusão, por ação ou omissão, que tenha o propósito ou o efeito de prejudicar, impedir ou anular o reconhecimento ou o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais de pessoa com deficiência, incluindo a recusa de adaptações razoáveis e de fornecimento de tecnologias assistivas.

(...)

Art. 5º A pessoa com deficiência será protegida de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, tortura, crueldade, opressão e tratamento desumano ou degradante.

Parágrafo único. Para os fins da proteção mencionada no caput deste artigo, são considerados especialmente vulneráveis a criança, o adolescente, a mulher e o idoso, com deficiência (BRASIL, 2015).

Assim, a promoção do bem de todos com a construção de uma sociedade justa e solidária legitimam, junto à observância do princípio da igualdade, a adoção de políticas positivas de inclusão social por parte do Estado para a redução das desigualdades sociais.

2.2. Os Estatutos da Pessoa com Deficiência

Instituída como o Estatuto da Pessoa com Deficiência, a Lei Federal n.º 13.146/2015 destina-se a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania (BRASIL, 2015).

O EPCD federal organiza, em uma única lei nacional, como um verdadeiro marco regulatório para as pessoas com deficiência, direitos e deveres que estavam dispersos em outras leis, decretos e portarias, regulamentando limites e condições e atribuindo responsabilidades para cada setor na consolidação da sociedade inclusiva (BRASIL, 2015).

Ainda assim, o referido instituto prevê, em seu art. 121, *caput* e parágrafo único, que os direitos, os prazos e as obrigações nele previstos não excluem os estabelecidos em outras legislações, inclusive em pactos, tratados, convenções e declarações internacionais aprovados e promulgados pelo Congresso Nacional, e devem ser aplicados em conformidade com as demais normas internas e acordos internacionais vinculantes sobre a matéria, prevalecendo a norma mais benéfica à pessoa com deficiência (BRASIL, 2015).

No Distrito Federal, a Lei Distrital n.º 6.637/2020, instituída como o Estatuto da Pessoa com Deficiência do Distrito Federal, também estabelece orientações normativas que objetivam assegurar, promover e proteger o exercício pleno e em condições de equidade de todos os direitos humanos e fundamentais das pessoas com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania plena, efetiva e participativa (DISTRITO FEDERAL, 2020).

2.2.1. Conceito de Pessoa com Deficiência

O conceito de pessoa com deficiência consta tanto do EPCD federal quanto do distrital sendo a pessoa assim considerada como aquela que tem impedimento de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, o qual, em interação com uma ou mais barreiras, pode obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (BRASIL, 2015; DISTRITO FEDERAL, 2020).

2.2.2. Acessibilidade

Conforme o art. 53 do EPCD federal, a acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social (BRASIL, 2015).

O *caput* do art. 107 do EPCD distrital reforça que a acessibilidade é condição de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações de uso público, coletivo e uso privado, dos transportes, dos dispositivos, dos sistemas e dos meios de comunicação e informação por pessoa com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

2.3. As Determinações dos Estatutos da Pessoa com Deficiência

O EPCD federal afirma no art. 8º que é dever do Estado assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à acessibilidade, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, entre outros (BRASIL, 2015).

A citada norma determina, ainda, em seu art. 10, que compete ao poder público garantir a dignidade da pessoa com deficiência ao longo de toda a vida. E continua, no parágrafo único do mesmo artigo, que, em situações de risco, emergência ou estado de calamidade pública, a pessoa com deficiência será considerada vulnerável, devendo o poder público adotar medidas para sua proteção e segurança (BRASIL, 2015).

O parágrafo único do art. 2º do EPCD distrital determina que o Poder Executivo do Distrito Federal se compromete a tomar as medidas necessárias, tanto quanto permitir os recursos disponíveis, a fim de assegurar progressivamente o pleno exercício dos direitos da pessoa com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

2.3.1. Políticas Públicas

As políticas públicas do Distrito Federal devem ter como princípios fundamentais a promoção dos direitos da pessoa com deficiência, para sua inclusão e participação plena e efetiva na sociedade, e a promoção da igualdade de oportunidades e da acessibilidade (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Norteiam-se, entre outros objetivos, pelo estabelecimento de mecanismos e instrumentos legais e operacionais que assegurem às pessoas com deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, propiciando seu bem-estar pessoal, social e econômico e o respeito à igualdade de oportunidades na sociedade, e obedece, dentre outras, às seguintes diretrizes:

- a) Promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência;
- b) Organização e funcionamento dos serviços de atenção às pessoas com deficiência;
- c) Capacitação de recursos humanos;
- d) Viabilização da participação das pessoas com deficiência em todas as fases de elaboração e implementação dessas políticas, por intermédio de suas entidades representativas e outros fóruns;
- e) Garantia do efetivo atendimento das necessidades das pessoas com deficiência;
- f) Articulação com entidades governamentais e não governamentais em nível federal, estadual e distrital, visando garantir a efetividade dos programas de prevenção, de atendimento especializado e de inclusão social das pessoas com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

O art. 93. do EPCD federal determina que na realização de inspeções e de auditorias pelos órgãos de controle interno e externo, deve ser observado o cumprimento da legislação relativa à pessoa com deficiência e das normas de acessibilidade vigentes (BRASIL, 2015).

2.3.2. Atendimento Acessível, Prioritário e Adequado

Conforme o art. 9º, incisos I, II, III e V, do EPCD federal, a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a

finalidade de proteção e socorro em quaisquer circunstâncias, em todas as instituições de serviços públicos, com a disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam tratamento em igualdade de condições com as demais pessoas e acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis (BRASIL, 2015).

Em convergência ao EPCD federal, o EPCD distrital, no art. 8º, § 1º, determina que todos os órgãos públicos da administração direta e indireta, devidamente instalados no Distrito Federal, ficam obrigados a dar atendimento prioritário e especial às pessoas com deficiência, as quais ficam desobrigadas, a qualquer tempo, de aguardar a vez, sempre e em todas as circunstâncias, desde que ocorra depois de concluído o atendimento que estiver em andamento (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Conforme o § 3º do mesmo artigo do EPCD distrital, cabe ao Distrito Federal, no âmbito de sua competência, criar os mecanismos necessários para a efetiva implantação e controle do atendimento prioritário determinado na referida lei (DISTRITO FEDERAL, 2020).

2.4. As Orientações do Estatuto da Pessoa com Deficiência do DF

O EPCD distrital faz algumas orientações ao Poder Público para que seja garantido o atendimento acessível, prioritário e adequado à pessoa com deficiência, no que concerne a instituições como o CBMDF.

2.4.1. Para Garantir um Atendimento Acessível

De acordo com o art. 107, § 1º, e com os arts. 185 e 197, todos do EPCD distrital, a acessibilidade para as pessoas com deficiência é garantida mediante supressão de barreiras como as de comunicação, por meio de medidas como:

- a) Utilização de instrumentos e técnicas adequadas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação às pessoas com deficiência para lhes assegurar o acesso à informação, à comunicação e aos serviços públicos;
- b) Eliminação de barreiras na comunicação e estabelecimento de mecanismos e alternativas técnicas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação às pessoas com deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação, garantindo-lhes o direito de acesso; e
- c) Pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

2.4.2. Para Garantir um Atendimento Prioritário

O art. 10 do EPCD distrital orienta que a garantia de prioridade no atendimento às pessoas com deficiência compreende, entre outras, as seguintes medidas de adequação:

- a) Primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias;
- b) Precedência de atendimento nos serviços públicos ou de relevância pública, junto aos órgãos públicos prestadores de serviços à população;
- c) Preferência na formulação e na execução das políticas públicas;
- d) Destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas às pessoas com deficiência;
- e) Capacitação e formação continuada de recursos humanos para o atendimento das pessoas com deficiência;
- f) Estabelecimento de mecanismos que favoreçam a divulgação de informações de caráter educativo sobre aspectos ligados às deficiências; e
- g) Garantia de acesso à rede de serviços de políticas públicas setoriais (DISTRITO FEDERAL, 2020).

2.4.3. Para Garantir um Atendimento Adequado

Para o art. 107, § 2º, do EPCD distrital, a garantia do direito ao tratamento diferenciado que deve ser prestado à pessoa com deficiência compreende:

- a) Serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva e surdos prestados por intérpretes ou pessoas capacitadas em Libras e no trato com aquelas que assim não se comuniquem, bem como para pessoas surdo-cegas prestados por guias intérpretes ou pessoas capacitadas nesse tipo de atendimento;
- b) Implementação de mecanismos que assegurem a acessibilidade das pessoas com deficiência visual nos portais e sítios eletrônicos; e
- c) Existência de pelo menos 1 telefone de atendimento adaptado para comunicação de pessoas com deficiência auditiva e surdos em órgãos da administração pública direta (DISTRITO FEDERAL, 2020).

2.5. As Medidas Especificadas pelo Estatuto

Tanto o EPCD distrital como o EPCD federal especificam algumas medidas para que instituições como o CBMDF consigam viabilizar e garantir o atendimento acessível, prioritário e adequado à pessoa com deficiência.

2.5.1. Capacitação Tecnológica

Segundo o art. 74 do EPCD federal, é garantido à pessoa com deficiência acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida (BRASIL, 2015).

Para tanto, conforme o § 2º e *caput* do art. 208 do EPCD distrital, o poder público deve promover e incentivar o desenvolvimento científico e a pesquisa voltados para a melhoria da qualidade de vida, incentivando e apoiando a capacitação tecnológica de instituições públicas para que produzam e ofereçam instrumentos, equipamentos, serviços e sistemas voltados para melhorar a funcionalidade de pessoas com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Determinam, ainda, os arts. 209 e 210, § 1º, da mesma lei distrital, que o poder público deve adotar também medidas de incentivo à produção e ao desenvolvimento científico e tecnológico voltado às ajudas técnicas, assim como promover a difusão de tecnologias voltadas para ampliar o acesso às tecnologias da informação e comunicação, e, especialmente, o emprego destas como instrumento de superação de limitações funcionais e de barreiras à comunicação das pessoas com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

2.5.2. Formação e Capacitação de Pessoal

Os arts. 186 e 198 do EPCD distrital determinam que o poder público deve formar profissionais para facilitar qualquer tipo de comunicação direta com a pessoa com deficiência sensorial e com dificuldade de locomoção e fomentar programas destinados à formação e especialização de recursos humanos em acessibilidade (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Conforme o art. 73 e o § 2º do art. 77 do EPCD federal, caberá ao poder público, diretamente ou em parceria com organizações da sociedade civil, promover a capacitação de tradutores e intérpretes e fomentar a acessibilidade e as tecnologias assistiva e social mediante a criação de cursos, para a formação de recursos humanos, e a inclusão do tema nas diretrizes das áreas dos conhecimentos institucionais (BRASIL, 2015).

2.6. O Ministério Público

O Ministério Público atua na defesa dos interesses do povo brasileiro, da República, do regime democrático, da ordem jurídica e dos interesses sociais e individuais indisponíveis (BRASIL, 1988). Entre esses interesses, estão os direitos da pessoa com deficiência.

Para exercer essa importante missão no que se refere às pessoas com deficiência, o Ministério Público do Distrito Federal e Territórios (MPDFT) conta com a Promotoria de Justiça da Pessoa com Deficiência (PROPED).

A PROPED tem por objetivo e responsabilidade defender e garantir os direitos difusos, coletivos e individuais indisponíveis da população deficiente do Distrito Federal (MPDFT, 2021). Mas vale lembrar que, conforme o art. 7º do EPCD federal, qualquer unidade de atendimento do MPDFT pode e deve receber denúncias de violações aos direitos da pessoa com deficiência:

Art. 7º É dever de todos comunicar à autoridade competente qualquer forma de ameaça ou de violação aos direitos da pessoa com deficiência.

Parágrafo único. Se, no exercício de suas funções, os juízes e os tribunais tiverem conhecimento de fatos que caracterizem as violações previstas nesta Lei, devem remeter peças ao Ministério Público para as providências cabíveis (BRASIL, 2015).

A atuação mais significativa da PROPED encontra-se nas demandas coletivas, principalmente para impedir a restrição de direitos da pessoa com deficiência, e na fiscalização da implementação de políticas públicas. O maior volume de demandas coletivas é de questões de acessibilidade, de política habitacional, de direito ao passe livre, de atendimento preferencial, e de concursos públicos (MPDFT, 2021).

2.7. As Pessoas com Deficiência no Distrito Federal

O estudo intitulado “Pessoas com Deficiência: perfil demográfico, emprego e deslocamento casa-trabalho (Retratos Sociais DF 2018)”, da Companhia de Desenvolvimento e Planejamento do Distrito Federal (CODEPLAN), mostra que o DF tinha 139.708 habitantes que possuíam naquele ano algum tipo de deficiência, o que equivalia a 4,8% da população (Figura 1) (CODEPLAN, 2018).

Figura 1 – Pessoas com Deficiência no Distrito Federal em 2018.



Fonte: Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios - PDAD 2018 (CODEPLAN, 2018).

A série “Retratos Sociais DF 2018” apresenta análises sociodemográficas e/ou socioeconômicas de segmentos específicos da população a partir de dados da Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios de 2018 (PDAD 2018). Além de analisar o perfil sociodemográfico das pessoas com deficiência, seu objetivo também foi fornecer informações aos gestores públicos, pesquisadores e instituições interessadas em políticas sociais no DF (CODEPLAN, 2018).

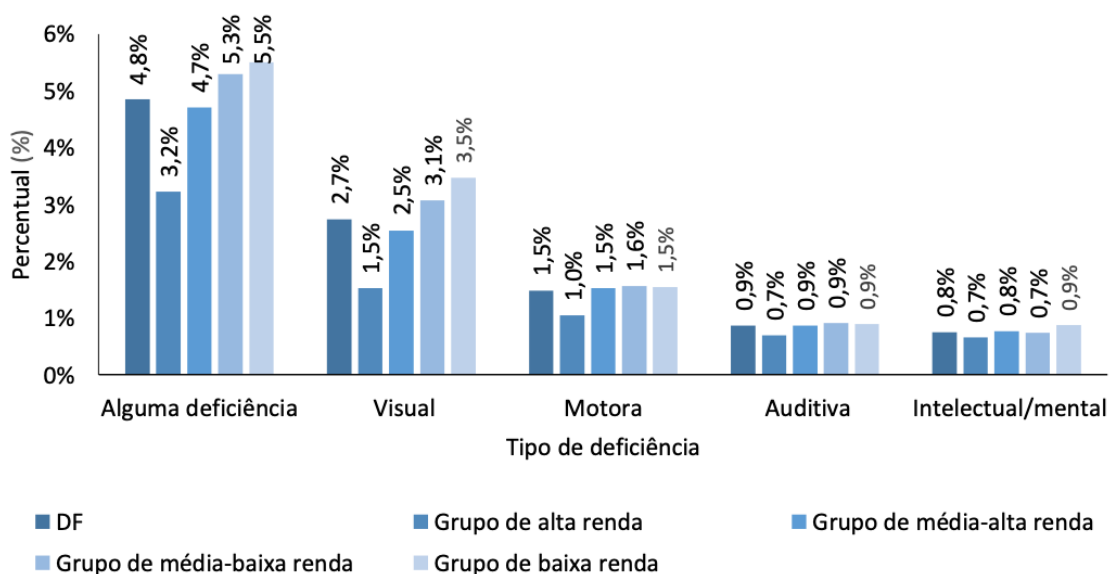
Seus dados são especialmente relevantes para subsidiar políticas públicas distritais, pois identificam heterogeneidades dentro do território do Distrito Federal. Dessa forma, é fonte singular para a sinalização de prioridades para políticas públicas voltadas à redução de desigualdades. Permite ainda evidenciar heterogeneidades de bem-estar urbano entre os territórios e orientar políticas públicas para a melhoria do bem-estar da população nas regiões onde o índice aponta demandas mais expressivas (CODEPLAN, 2018).

Para seu estudo, a CODEPLAN definiu que pessoas com alguma deficiência são aquelas que possuem grande dificuldade ou não conseguem de modo algum realizar atividades como enxergar, ouvir, caminhar/subir degraus ou que possuem deficiência mental/intelectual limitadora (CODEPLAN, 2018).

Conforme os dados constantes do referido documento, o tipo de deficiência com maior predominância no Distrito Federal, em 2018, era a visual, que representava 2,7% da população. Em seguida, a deficiência motora como a segunda mais observada, em 1,5% da população. As deficiências dos tipos auditiva e intelectual/mental apresentaram taxa de incidência de 0,9% e 0,8%, respectivamente (CODEPLAN, 2018).

Além disso, a proporção de pessoas com deficiência era maior nas populações de média-baixa renda (5,3%) e baixa renda (5,5%), em comparação com as de renda alta (3,2%) e de renda média-alta (4,7%) (Gráfico 1) (CODEPLAN, 2018).

Gráfico 1 - Proporção de pessoas com deficiência em relação à população total, por tipos de deficiência e por renda média em 2018.



Fonte: Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios - PDAD 2018 (CODEPLAN, 2018).

O documento permite observar também o número e o percentual de pessoas com deficiência por Região Administrativa do DF, em 2018 (Tabela 1).

Tabela 1 - Número e percentual de pessoas com deficiência por Região Administrativa em 2018.

Região Administrativa	Número de pessoas com deficiência	% de pessoas com deficiência em relação a população total da RA
Plano Piloto	8.172	3,7%
Gama	10.450	7,9%
Taguatinga	10.816	5,3%
Brazlândia	3.032	5,7%
Sobradinho	2.618	4,4%
Planaltina	5.553	3,1%
Paranoá	2.823	4,3%
Núcleo bandeirante	1.314	5,6%
Ceilândia	24.984	5,8%
Guará	7.372	5,5%
Cruzeiro	1.230	4,0%
Samambaia	13.528	5,8%
Santa Maria	7.300	5,7%
São Sebastião	4.814	4,2%
Recanto das Emas	9.238	7,1%
Lago Sul	733	2,5%
Riacho Fundo	2.615	6,3%
Lago Norte	881	2,7%
Candangolândia	842	5,1%
Águas Claras	3.978	2,5%
Riacho Fundo II	5.276	6,2%
Sudoeste/Octogonal	1.218	2,3%
Varjão	798	9,1%
Park Way	441	2,2%
SCIA-Estrutural	1.132	3,2%
Sobradinho II	2.619	3,1%
Jardim Botânico	951	3,6%
Itapoã	2.762	4,4%
Vicente Pires	1.867	2,8%
Fercal	319	3,7%

Fonte: Pesquisa Distrital por Amostra de Domicílios - PDAD 2018 (CODEPLAN, 2018).

Para os autores do estudo, mesmo com grandes avanços legislativos, há, ainda, diversas barreiras para a plena inclusão e participação de pessoas com deficiência em suas comunidades, como o acesso a serviços e a espaços de decisão, as quais são ainda ampliadas, principalmente, quando as pessoas com deficiência vivem em áreas que apresentam maiores índices de pobreza (CODEPLAN, 2018).

Os dados evidenciaram a necessidade de ações concretas a serem implementadas pelo poder público para fornecer serviços adequados às pessoas com deficiência. Entregar serviços de qualidade para esse importante segmento, por meio de boas políticas públicas, depende de aprendizados institucionais sobre o tema, o perfil e as experiências desse grupo (CODEPLAN, 2018).

O estudo da CODEPLAN apresentou informações relevantes para identificar demandas e oportunidades para ações do poder público para aprimorar o desenho de boas políticas focalizadas (CODEPLAN, 2018).

2.8. As Associações de Pessoas com Deficiência do Distrito Federal

Neste tópico, são apresentadas algumas entidades representativas de pessoas com deficiência do Distrito Federal, em conformidade com os dados referentes aos percentuais constantes do estudo intitulado “Pessoas com Deficiência: perfil demográfico, emprego e deslocamento casa-trabalho (Retratos Sociais DF 2018)”, da CODEPLAN, tratado no item anterior, do qual consta a informação de que os tipos de deficiência com maior predominância no Distrito Federal, em 2018, eram na sequência decrescente a visual, a motora, a auditiva e a intelectual. (CODEPLAN, 2018).

2.8.1. Associação Brasileira de Deficientes Visuais (ABDV)

Fundada em 12 de outubro de 1983, a Associação Brasileira de Deficientes Visuais (ABDV), conforme seu respectivo estatuto, é uma associação de natureza social e cultural, sem fins lucrativos e de caráter filantrópico, com os objetivos de (ABDV, 2021):

- a) Congregar os deficientes visuais e pessoas interessadas em sua causa para que possam estudar, em conjunto, seus problemas, trocar sugestões, viabilizando soluções;
- b) Defender os deficientes visuais, intervindo junto aos organismos governamentais e não governamentais, apresentando medidas de ordem geral que venham a beneficiá-los;
- c) Proporcionar aos deficientes visuais melhores condições de vida; e
- d) Promover encontros, palestras, conferências e seminários relacionados à educação, habitação, reabilitação e integração social dos deficientes visuais e outras iniciativas necessárias e oportunas (ABDV, 2021).

2.8.2. Associação de Amigos do Deficiente Visual (AADV)

Fundada em 14 de março de 1986, a Associação de Amigos do Deficiente Visual (AADV), associação civil sem fins lucrativos, no desenvolvimento de suas atividades, tem por objetivo essencial contribuir para o planejamento e execução de programas e projetos sociais que providenciem um melhor desempenho da pessoa com deficiência visual no processo educativo, visando a sua plena inserção na sociedade (AADV, 2021).

2.8.3. Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade (APABB/DF)

Presente no Distrito Federal e em alguns outros estados, a Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade (APABB/DF) é uma instituição sem fins lucrativos, com certificado de filantropia e utilidade pública, voltada à inclusão e à promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência e ao apoio às suas famílias (APABB/DF, 2021).

Atua na área do serviço social e desenvolve projetos de lazer e esporte, além de participar ativamente das políticas públicas de defesa dos direitos da pessoa com deficiência (APABB/DF, 2021).

2.8.4. Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do DF (APADA/DF)

A Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal (APADA/DF), fundada em 15 de março de 1975, é uma entidade civil, filantrópica, assistencial e educacional, sem fins lucrativos, criada por pais de pessoas com deficiência auditiva, que ao perceberem a necessidade de um atendimento específico para seus familiares, criaram uma associação que vislumbresse uma inclusão social sem barreiras comunicacionais (APADA/DF, 2021).

Em termo de cooperação, a Secretaria de Estado de Educação do Distrito Federal (SEEDF) disponibiliza professores para o atendimento educacional a pessoas com surdez ou deficiência auditiva, e várias outras parcerias permitem a disponibilização de professores para capacitações e atendimentos na modalidade Português/Libras (APADA/DF, 2021).

A APADA/DF tem como missão promover a assistência social, a cultura, a prestação de serviços educacionais, a saúde, a pesquisa, o atendimento médico e psicológico aos deficientes auditivos carentes e a seus familiares, bem como a integração família-escola-comunidade, em ações que visam a consecução de objetivos voltados à inclusão social (APADA/DF, 2021).

2.8.5. Associação Pestalozzi de Brasília

A Associação Pestalozzi de Brasília atua no Distrito Federal desde 1965, acolhendo pessoas com deficiência. É uma entidade filantrópica, sem fins lucrativos, que realiza atendimento gratuito aos assistidos e suas famílias, jovens e adultos com deficiências intelectuais, múltiplas e autismo, apoiando-as para viverem com independência e autonomia (PESTALOZZI, 2021).

A Associação Pestalozzi desenvolve atendimento especializado nas áreas de educação, saúde e assistência social, direcionado para o público de pessoas com diversidades funcionais acentuadas, com diagnóstico clínico das referidas deficiências. Na esfera da assistência social, busca o acolhimento dos assistidos e seus familiares, em contribuição para o exercício da cidadania e inclusão social das pessoas com deficiência (PESTALOZZI, 2021).

2.9.A Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência do Distrito Federal

O Governo do Distrito Federal (GDF) conta com uma secretaria de estado dedicada à promoção dos direitos das pessoas com deficiência, a Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência (SEPD), a qual tem a missão institucional de atuar na articulação, implementação e coordenação das políticas públicas distritais voltadas para a efetiva promoção dos direitos da pessoa com deficiência e sua participação na sociedade em igualdade de condições com as demais pessoas (SEPD, 2021).

2.10. O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal

Conforme o inciso V e § 5º do art. 144 da CRFB/1988:

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

(...)

V – (...) corpos de bombeiros militares.

(...)

§ 5º (...) aos corpos de bombeiros militares, além das atribuições definidas em lei, incumbe a execução de atividades de defesa civil (BRASIL, 1988)

O Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal é uma instituição permanente, essencial à segurança pública e às atividades de defesa civil, e destina-se à execução de serviços de perícia, prevenção e combate a incêndios, atividades de prevenção aos incêndios florestais, de busca e salvamento, de atendimento pré-hospitalar, de prestação de socorros nos casos de sinistros, inundações, desabamentos, catástrofes, calamidades públicas e outros em que seja necessária a preservação da incolumidade das pessoas e do patrimônio, além de realizar pesquisas técnico-científicas, com vistas à obtenção de produtos e processos, que permitam o desenvolvimento de sistemas de segurança contra incêndio e pânico (BRASIL, 1986; BRASIL, 1991).

2.10.1. Plano Estratégico do Distrito Federal (2019 – 2060)

Em 30 de maio de 2019, foi lançado pelo Governo do Distrito Federal o Plano Estratégico do Distrito Federal 2019-2060, elaborado a partir de eixos temáticos, que estruturalmente o compõem. Assim, define o eixo temático 2.6 Desenvolvimento Social da forma abaixo transcrita:

O desenvolvimento social é uma pré-condição para a emancipação dos cidadãos e para a redução da dependência do sistema de proteção social. O Estado deve atuar de forma a prevenir vulnerabilidades, proteger a população em casos de violações de direitos e riscos reais ou potenciais e promover a redução de desigualdades. Essa atuação pode ser definida pelo ciclo de prevenção-proteção-promoção(...).

O Distrito Federal desenvolve ações para evitar a entrada de cidadãos no ciclo de proteção social, bem como iniciativas para a manutenção de vínculos sociais e familiares, contudo é necessário dar maior efetividade a essas ações para que, de fato, levem o setor público até o cidadão, integrando a assistência social a diversas áreas, como saúde, educação e segurança (GDF, 2019).

O citado eixo temático elenca, entre outras, as seguintes batalhas:

2ª Batalha - Proteger os direitos fundamentais do cidadão e da família: O cidadão e a família são pilares para o desenvolvimento de uma sociedade igualitária e com crescimento econômico. A garantia dos direitos fundamentais é a base para o Estado combater a pobreza, reduzir desigualdades e proteger as pessoas em situação de vulnerabilidade.(...)

4ª Batalha - O Estado mais próximo do cidadão: Para efetiva promoção do amparo ao cidadão em todas as frentes preventivas, protetivas e promotoras de direitos sociais, o acesso aos serviços públicos essenciais deve ser potencializado, favorecendo a presença do Estado junto ao cidadão (GDF, 2019).

2.10.2. Plano Estratégico do CBMDF (2017-2024)

Em 6 de março de 2017, foi publicado no Boletim Geral Nº 072 do CBMDF o Plano Estratégico Institucional (PLANES) da corporação, para o ciclo 2017-2024, com a visão de que até 2024 o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, com foco no cidadão e com responsabilidade socioambiental, realizará ações de prevenção e investigação de incêndio e atenderá as ocorrências emergenciais nos padrões internacionalmente consagrados (CBMDF, 2017b).

Do PLANES, constam os seguintes objetivos estratégicos do CBMDF:

- 1 - Atender as ocorrências emergenciais nos padrões internacionais.
- 2 - Ampliar a segurança pública com ações preventivas contra incêndios e incidentes.
- 3 - Aprimorar a responsabilidade socioambiental da corporação.
- 4 - Consolidar a governança corporativa.
- 5 - Aperfeiçoar a gestão.
- 6 - Garantir a infraestrutura apropriada às atividades operacionais e administrativas.
- 7 - Modernizar o atendimento e despacho operacional.
- 8 - Capacitar e gerir por competências.
- 9 - Valorizar o profissional bombeiro-militar.
- 10 - Desenvolver pesquisas e a Gestão do Conhecimento.
- 11 - Captar e gerir recursos financeiros para executar a estratégia (CBMDF, 2017b).

No item II e o Anexo 1 do Boletim Geral n.º 228, de 8 de dezembro de 2020, foram aprovados e publicados os Projetos Estratégicos para o PLANES 2017-2024, relativos aos anos 2020/2021/2022. Os projetos foram caracterizados como estratégicos, porém, até a data da referida publicação, não constava ainda dos referidos documentos remissão direta ou referência expressa, específica sobre a adequação do atendimento da corporação bombeiro militar às pessoas com deficiência (CBMDF, 2020d).

A coordenação dos movimentos institucionais relacionados ao PLANES 2017-2024, encontra-se inferida como atribuição do Estado-Maior Geral (EMG), ao qual, conforme o art. 58 do Regimento Interno do CBMDF, compete:

- I - elaborar a política militar, o planejamento estratégico e a orientação do preparo e emprego da Corporação, em conformidade com as diretrizes do Comando-Geral;
- II - realizar estudos e elaborar o planejamento geral das atividades da Corporação;
- III - elaborar diretrizes e ordens do comando;
- IV - elaborar e controlar a programação orçamentária e financeira da Corporação;
- V - formular diretrizes para as áreas de:
 - a) recursos humanos;
 - b) logística, orçamento e finanças;
 - c) ensino, pesquisa, ciência e tecnologia;
 - d) segurança contra incêndio e emprego operacional;
 - e) estatística e geoprocessamento;
 - f) governança, gestão estratégica, gestão de riscos, gerenciamento de projetos e de processos.
- VI - analisar e encaminhar propostas de regulamentos, normas, planos, ordens, manuais e outras diretrizes para apreciação do Comandante-Geral;
- VII - desenvolver, coordenar, controlar e revisar a gestão estratégica do CBMDF;
- VIII - estabelecer indicadores de qualidade e produtividade;
- IX - sugerir temas de pesquisa aos cursos de carreira da Corporação;
- X - consolidar o processo de tomadas de contas anual dos ordenadores de despesas da Corporação (CBMDF, 2020c).

2.10.3. Carta de Serviços ao Cidadão

A Carta de Serviços ao Cidadão é um instrumento de controle social que facilita a participação de toda a sociedade nas ações e programas do CBMDF. Nela, encontram-se as informações sobre os serviços emergenciais e preventivos, de perícia de incêndio, de programas sociais, de ouvidoria, e outros, prestados pela corporação à população do DF (CBMDF, 2017a).

A elaboração e a divulgação das cartas de serviços foram determinadas aos órgãos e entidades do Distrito Federal pelo art. 1º do Decreto Distrital n.º 36.419, de 25 de março de 2015 (DISTRITO FEDERAL, 2015).

Segundo o art. 2º do Decreto n.º 36.419/2015:

Art. 2º A Carta de Serviços ao Cidadão objetiva facilitar e ampliar o acesso aos serviços públicos e estimular sua participação no monitoramento destes serviços, ampliando o controle social e promovendo a melhoria da qualidade do atendimento prestado (DISTRITO FEDERAL, 2015).

2.10.4. Plano de Emprego Operacional

Aprovado pela Portaria nº 19, de 1º de outubro de 2020, publicada em Suplemento ao Boletim Geral 188, de 6 de outubro de 2020, o Plano de Emprego Operacional do CBMDF estabelece os princípios, conceitos e regras para o emprego dos recursos e delimita competências com vistas ao cumprimento das atribuições legais da corporação. Sua finalidade é regular o emprego dos recursos e os procedimentos a serem adotados com vistas ao cumprimento das atribuições legais da instituição (CBMDF, 2020b).

2.10.4.1. Acionamento do Atendimento

As ocorrências emergenciais são desencadeadas pelo telefone 193 ou por qualquer outro meio que possibilite o acionamento. Para o atendimento a tais ocorrências, a corporação busca atender aos chamados no menor tempo-resposta possível e prestar o serviço com profissionais qualificados e equipamentos adequados (CBMDF, 2020b).

2.10.4.2. Atendimento Operacional

O atendimento operacional é normalmente realizado pelos Grupamentos Multiemprego, que são unidades operacionais, distribuídas pelas regiões administrativas do Distrito Federal, responsáveis pela primeira resposta dentro de sua área de atuação (CBMDF, 2020b).

O atendimento operacional pode ser realizado ainda pelos Grupamentos Especializados, que além de doutrinar e treinar os bombeiros militares em cada área de especialidade, atuam em apoio aos Grupamentos Multiemprego ou, sempre que for determinado, na execução de missões específicas que requeiram maior grau de especialização, pois possuem equipes de socorro especializadas, coincidentes com suas atribuições (CBMDF, 2020b).

2.10.5. Capacitação Tecnológica da Informação e Comunicação

De acordo com o art. 241 do Regimento Interno do CBMDF, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC), subordinada ao Departamento de Ensino, Pesquisa, Ciência e Tecnologia (DEPCT), tem suas atribuições relacionadas à capacitação tecnológica, entre as quais a de planejar, organizar, dirigir e controlar as atividades de gestão de Tecnologia da Informação e de Comunicação (TIC), realizar atividades relacionadas à análise e ao desenvolvimento de sistemas, e propor a fixação e destinação de recursos a serem incluídos em programas e projetos na área de TIC da corporação (CBMDF, 2020c).

2.10.5.1. Comunicações Operacionais

O Plano de Emprego Operacional determina que a DITIC é o órgão responsável por providenciar a infraestrutura necessária ao funcionamento dos meios de comunicação operacional e o Comando Operacional (COMOP), por meio da Central de Operações e Comunicações Bombeiro Militar (COCB), é o órgão responsável por regular e operacionalizar a comunicação no atendimento desde o respectivo acionamento, otimizar o fluxo de informações e garantir a celeridade das ações de resposta (CBMDF, 2020b).

2.10.6. Formação e Capacitação de Pessoal

Conforme o art. 49 do Regimento Interno do CBMDF, são atribuições do DEPCT, entre outras, a formação e a capacitação de pessoal bombeiro militar, o desenvolvimento científico e tecnológico aplicado à profissão bombeiro militar e a modernização administrativa e operacional, com o emprego das tecnologias de informação e comunicação (CBMDF, 2020c).

Além do DEPCT, o COMOP também atua no planejamento, no adestramento dos bombeiros e no estabelecimento da doutrina operacional, por órgãos determinados como o Comando Especializado (COESP), o Grupamento de Atendimento de Emergência Pré-hospitalar (GAEPH) e os demais Grupamentos Especializados, que têm a seu cargo o treinamento dos bombeiros militares em sua respectiva área de especialidade e atuação (CBMDF, 2020b).

2.11. Experiências de Outras Instituições

Algumas instituições públicas implantaram programas que podem servir de parâmetros de estudos para órgãos como o CBMDF, na implementação de medidas com vistas a garantir o atendimento acessível, prioritário e adequado à pessoa com deficiência. São os casos da Rede de Acessibilidade e do Programa de Inclusão da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (ENAP).

2.11.1. Rede de Acessibilidade

Em 2017, foi firmado por diversas instituições públicas um Acordo de Cooperação Técnica para a realização de ações conjuntas e de intercâmbio de informações que promovam a acessibilidade e a inclusão da pessoa com deficiência. No âmbito desse acordo, foi criada a Rede de Acessibilidade.

A Rede de Acessibilidade é uma equipe de cooperação formada por membros dos seguintes órgãos: Senado Federal, Câmara dos Deputados, Tribunal de Contas da União (TCU), Supremo Tribunal Federal (STF), Superior Tribunal de Justiça (STJ), Tribunal Superior do Trabalho (TST), Tribunal Superior Eleitoral (TSE) e Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios (TJDFT).

Com o objetivo de orientar o planejamento de ações do poder público, a equipe da Rede de Acessibilidade, liderada por Adriana Padula Jannuzzi, elaborou a cartilha denominada “Como Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas”, em que apresenta as medidas e os dispositivos necessários à adequação das instituições públicas aos requisitos de acessibilidade exigidos pela legislação (JANNUZZI *et al.*, 2019).

A Rede de Acessibilidade promove discussões sistemáticas relacionadas à acessibilidade e à inclusão da pessoa com deficiência. Foi a partir das próprias dificuldades na implementação da acessibilidade em cada órgão participante que o referido material foi construído (JANNUZZI *et al.*, 2019).

Pensado também para ser disponibilizado e utilizado por outras instituições, contempla orientações sobre a implantação da acessibilidade, com base nas legislações pertinentes e nos conceitos de inclusão da pessoa com deficiência aos serviços prestados pelas organizações (JANNUZZI *et al.*, 2019).

Conforme a referida cartilha, para que a Administração Pública se torne acessível, é necessário que a promoção da acessibilidade esteja incluída nos objetivos e nas diretrizes estratégicas das instituições (JANNUZZI *et al.*, 2019).

Acessibilidade é uma questão ampla e deve ser desenvolvida de forma global nas organizações. Para isso, são várias as áreas que precisam se envolver, conjuntamente, no planejamento e na execução de ações para que os diversos tipos de barreiras sejam eliminados (JANNUZZI *et al.*, 2019).

Considera-se importante, ainda, a existência de instrumentos e normativos internos que orientem as ações e acompanhem a implementação e os resultados obtidos na instituição (JANNUZZI *et al.*, 2019).

O respeito pleno à pessoa com deficiência no processo de gestão da acessibilidade e em todas as ações e resultados que lhes são coerentes é essencial para o atendimento do EPCD federal e do EPCD distrital, o que não deve ser de forma alguma ignorado pelo Poder Público (JANNUZZI *et al.*, 2019).

2.11.1.1. *Orientações Estratégicas da Rede de Acessibilidade*

Na hipótese de a instituição ainda não ter iniciado as ações de acessibilidade, deve-se dar prioridade às seguintes medidas estratégicas:

- Prover a instituição de política de acessibilidade formalmente instituída;
- Construir a política com a participação do público interno;
- Orientar a política de acessibilidade da instituição de acordo com as principais leis e normas sobre acessibilidade;
- Monitorar a política de acessibilidade;
- Dotar a instituição de unidade administrativa própria para tratar as questões de acessibilidade;
- Vincular a unidade administrativa responsável pelas ações de acessibilidade à alta administração da instituição;
- Capacitar a equipe que atua na unidade administrativa responsável pela acessibilidade; e
- Dotar a instituição de programa de capacitação e sensibilização direcionado a funcionários das diferentes unidades que atenderão aos públicos interno e externo com deficiência (JANNUZZI *et al.*, 2019, p. 27).

Os itens a serem considerados, após a etapa anterior, são os seguintes:

- Implementar a política de acessibilidade de tal forma que influencie transversalmente as decisões da instituição;
- Elaborar e aprovar o planejamento para a implementação de ações de promoção de acessibilidade;
- Dotar o planejamento de prazos e metas objetivas;
- Elaborar o planejamento dessas ações com a participação de todas as unidades envolvidas em sua execução; e

- Convidar a unidade responsável pela acessibilidade para opinar sobre questões relacionadas aos direitos das pessoas com deficiência e sobre demais assuntos conexos à acessibilidade e à inclusão na organização (JANNUZZI *et al.*, 2019, p. 29).

Em um terceiro momento, as seguintes providências são indispensáveis:

- Orientar a unidade responsável pelo controle interno a fiscalizar a implementação da política de acessibilidade;
- Rever a política de acessibilidade periodicamente;
- Planejar as ações de acessibilidade vinculadas ao planejamento estratégico da instituição;
- Dotar a instituição de canal de comunicação para recebimento de demandas de pessoas com deficiência (públicos interno e externo);
- Apresentar periodicamente os resultados consolidados sobre as ações de acessibilidade, feita pela unidade administrativa responsável.
- Elaborar indicadores de acessibilidade;
- Divulgar regularmente os serviços e os produtos disponíveis para as pessoas com deficiência providos pela instituição;
- Manter, em cadastros, detalhamento sobre os tipos de deficiência e os suportes e recursos de adaptação necessários; e
- Promover eventos e campanhas informativas e educativas, promovidos pela instituição e dirigidos aos públicos interno e externo, com a finalidade de informar, conscientizar e sensibilizar quanto aos direitos, à acessibilidade e à inclusão social da pessoa com deficiência. (JANNUZZI *et al.*, 2019, p. 29).

Por fim, deve-se:

- Instituir órgão colegiado para atuar no planejamento e no monitoramento da política de acessibilidade, o qual deve ser formado por profissionais de áreas e unidades diversas que atuam com a questão da acessibilidade na instituição;
- Reservar recursos orçamentários para implementação das ações previstas no planejamento;
- Disponibilizar os resultados obtidos para os públicos interno e externo em local de fácil acesso;
- Implementar plano de comunicação das ações de acessibilidade promovidas pela instituição;
- Elaborar identidade visual de acessibilidade;
- Dotar eventos, encontros, cursos e palestras direcionados a altos gestores de módulo relacionado à inclusão social da pessoa com deficiência;
- Incluir a temática da inclusão social da pessoa com deficiência de maneira transversal em outros assuntos de interesse da instituição, quando abordados em eventos, encontros, cursos e palestras; e
- Elaborar cartilha ou manual que oriente as unidades sobre inclusão da pessoa com deficiência (JANNUZZI *et al.*, 2019, p. 30).

Jannuzzi *et al.* (2019) enfatiza que o elenco de iniciativas proposto faz referência às ações que são absolutamente prioritárias para a adequação da instituição às normas de acessibilidade vigentes. Em suas palavras: “na hipótese de a instituição não possuir os requisitos mínimos de acessibilidade, implemente-se, no menor prazo possível, os itens sugeridos” (JANNUZZI *et al.*, 2019, p. 20).

Assim, a publicação “Como Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas” tem o intuito de conduzir o gestor pelos caminhos da acessibilidade, promovendo, a igualdade e a cidadania como formas de garantir a inclusão social da pessoa com deficiência na sociedade (JANNUZZI *et al.*, 2019).

2.11.2. Programa de Inclusão da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (ENAP)

A Portaria 180, de 30 de maio de 2017, da Fundação Escola Nacional de Administração Pública (ENAP) instituiu o Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência na Fundação Escola Nacional de Administração Pública (ENAP, 2017).

No referido programa, foram estabelecidos os seguintes objetivos gerais:

- a) Prospectar conhecimentos e capacitar servidores públicos para gerirem a Administração Pública, e as Políticas Públicas, de forma inclusiva; e
- b) Desenvolver ações que viabilizem a plena participação das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida nos ambientes e atividades da ENAP (ENAP, 2017).

Para o alcance desses objetivos gerais, compreende-se necessárias medidas que alcancem os seguintes objetivos específicos:

- a) Implantar ações de inclusão social e funcional de pessoas com deficiência de forma a viabilizar o acesso e a permanência, bem como ampliar a participação destas nos ambientes e atividades da Escola Nacional de Administração Pública;
- b) Eliminar as barreiras comunicacionais;
- c) Eliminar barreiras tecnológicas; e
- d) Incorporar na cultura organizacional da ENAP a perspectiva da inclusão de pessoas com deficiência como forma de promoção de direitos e da igualdade (ENAP, 2017).

O Programa de Inclusão é coordenado por um Comitê-Gestor, formado por representantes das diretorias da ENAP. Suas principais atribuições são:

- a) Zelar pela aplicação da legislação acerca dos direitos das pessoas com deficiência e mobilidade reduzida, bem como das normas técnicas e das recomendações vigentes, nas ações, nas atividades e nos projetos promovidos e implementados pela ENAP;
- b) Propor as iniciativas que vão integrar o plano de ações do Programa de Inclusão, bem como promover o monitoramento e a avaliação;
- c) Divulgar periodicamente os resultados do Programa de Inclusão; e
- d) Submeter propostas ao Conselho Diretor da Escola (ENAP, 2017).

O Programa de Inclusão está alinhado à missão da ENAP, que é a de desenvolver competências de servidores públicos para aumentar a capacidade de governo na gestão de políticas públicas (ENAP, 2017).

3. METODOLOGIA

3.1. Tipo de Pesquisa

Considerando o objetivo do estudo, que é o de definir as medidas, necessárias e viáveis, que devem ser adotadas pelo CBMDF para a adequação do atendimento à pessoa com deficiência, e considerando ainda a necessidade de gerar um produto contendo uma proposta de ação para a corporação, o presente trabalho encontra-se inserido no campo da pesquisa aplicada.

A pesquisa está classificada como qualitativa, uma vez que o estudo reuniu as principais contribuições na revisão de literatura, cujo objetivo foi formar uma base teórica em conjunto com a coleta de dados feita com a realização de entrevistas.

No que diz respeito aos dados obtidos nas entrevistas, foram tratados em abordagens comparativas, as quais possibilitaram atribuir relevância à respectiva coleta em questão.

3.2. Método

Conforme descrito pela literatura de Gil (2007), a classificação aplicada às pesquisas em geral refere-se aos objetivos do estudo, podendo ser exploratória, descritiva ou explicativa.

Nesse aspecto, é possível afirmar que a busca de informações em fontes bibliográficas, normativas e documentais, feitas na revisão de literatura, somada às entrevistas realizadas, fazem da pesquisa predominantemente exploratória.

3.3. Coleta de Dados

A coleta de dados foi realizada pessoalmente pelo pesquisador, por meio de entrevistas realizadas junto aos atores que serão elencados no próximo item. Para Gil (2010b), a entrevista é uma técnica de interação social, onde o investigador se apresenta frente ao entrevistado e realiza perguntas para obter dados pertinentes à pesquisa. Trata-se de uma das técnicas de coletas de dados mais utilizadas no âmbito das ciências sociais.

Selltiz (1965 apud MARCONI; LAKATOS, 2010) acrescenta que as entrevistas permitem a averiguação de fatos, a determinação das opiniões e de sentimentos, a descoberta de planos de ação, observar as condutas atuais ou do passado e os motivos conscientes para opiniões e sentimentos.

O objetivo de se fazer a coleta de dados por meio de entrevistas foi o de verificar como os entrevistados avaliam os fatores abrangidos no estudo, considerando os parâmetros oferecidos e os comportamentos apresentados no cotidiano, e o de relacionar as práticas planejadas ou adotadas para trabalhar cada um dos objetivos definidos.

O tipo de entrevista utilizado foi o de modelo estruturado, o qual, em conformidade com as orientações de Marconi e Lakatos (2010), possuiu questões previamente definidas.

Antes das entrevistas, cada entrevistado foi esclarecido quanto ao respectivo objetivo e foi apresentada, ainda, uma breve contextualização do problema e das questões norteadoras da almejada pesquisa.

Em cada pergunta foi enfatizado que a avaliação deveria ser feita em virtude da caracterização da realidade, comparada aos parâmetros apresentados.

3.4. Delimitação do Universo a Ser Pesquisado

A população abrangida pelas entrevistas foi composta por lideranças das entidades representativas do Distrito Federal, pelo Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Governo do Distrito Federal e por autoridades do CBMDF, os quais contribuíram sensivelmente com o presente estudo.

Cada um dos atores entrevistados respondeu as perguntas formuladas de acordo com a respectiva visão institucional, aliada à experiência profissional e pessoal acumulada em vivências de situações que envolvem as questões abordadas pela pesquisa.

Com isso, forneceram importantes e relevantes informações sobre as necessidades das pessoas com deficiência, quanto aos serviços prestados pelo CBMDF, e também sobre os diversos aspectos a serem considerados pela corporação para uma melhor formatação e adequação de seu atendimento.

3.5. Análise e Interpretação de Dados

Com vistas a uma melhor interpretação dos dados obtidos nas entrevistas, estes foram reunidos e analisados em conjunto, o que proporcionou uma percepção mais contextualizada sobre as opiniões dos entrevistados.

As respostas apresentadas pelos entrevistados forneceram importantes e relevantes informações, as quais subsidiaram de forma determinante o desenvolvimento do presente trabalho, com reflexos diretos nas definições dos caminhos adotados e seguidos até o alcance de todos os objetivos, os quais foram atingidos por meio da análise dos resultados obtidos, comparados em discussão com a revisão de literatura pertinente ao tema da pesquisa.

4. RESULTADOS E DISCUSSÃO

4.1. Dos Objetivos Específicos

4.1.1. *Objetivo Específico 1*

Discorrer sobre os direitos e as necessidades da pessoa com deficiência, no que se refere aos serviços prestados pelo CBMDF.

Os direitos das pessoas com deficiência no Brasil estão concentrados de uma maneira geral na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 e de forma mais detalhada nos Estatutos da Pessoa com Deficiência.

Com vistas a melhor compreender esses direitos, foram apresentados em revisão de literatura alguns aspectos constitucionais mais sensíveis, relacionados, principalmente, à dignidade da pessoa humana e às dimensões da igualdade.

A dignidade da pessoa humana é considerada por Marcelo Novelino (2020, p. 293) como o “valor constitucional supremo, (...) sendo que na relação entre o indivíduo e o Estado deve haver sempre uma presunção a favor do ser humano”.

Para José Gomes Canotilho (2003, p. 225), “o Estado existe para o homem e não o homem para o Estado”. Em observação a essas ideias, a igualdade constitui um direito fundamental que concretiza o conteúdo essencial da dignidade da pessoa humana, em respeito e sintonia aos aspectos que a cercam.

Barroso e Osório (2014) ressaltam que a igualdade se expressa em três dimensões, sendo a igualdade formal, que funciona como proteção contra tratamentos discriminatórios, a igualdade material, que corresponde às demandas por redistribuição de bem estar social, e a igualdade como reconhecimento, significando o respeito devido às minorias e suas diferenças.

Barroso e Osório (2014) afirmam, ainda, que a essas três dimensões da igualdade encontram-se expressamente contepladas pela CRFB/1988. Assim, a promoção do bem de todos com a construção de uma sociedade justa e solidária legitimam, junto à observância do princípio da igualdade, a adoção de políticas positivas de inclusão social, por parte do Estado, para a redução das desigualdades sociais.

Após a abordagem pricipiológica, o estudo deteve-se a analisar de uma forma mais aplicada os Estatutos da Pessoa com Deficiência, que fazem remissões diretas às determinações de providências ao poder público para a garantia do exercício dos direitos pela pessoa com deficiência, a qual deve ser atendida de forma prioritária e de maneira adequada, quando da utilização dos serviços públicos.

O EPCD federal destina-se a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais pela pessoa com deficiência, visando sua inclusão social e cidadania (BRASIL, 2015).

O EPCD federal reforça que a acessibilidade é direito que garante à pessoa com deficiência viver de forma independente e exercer seus direitos de cidadania e de participação social (BRASIL, 2015).

A acessibilidade é condição de alcance para a utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações de uso público, coletivo e uso privado, dos transportes, dos dispositivos, dos sistemas e dos meios de comunicação e informação, pela pessoa com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Conforme o EPCD federal, a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de proteção e socorro em quaisquer circunstâncias, atendimento em todas as instituições e serviços de atendimento ao público, disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam atendimento em igualdade de condições com as demais pessoas e acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis (BRASIL, 2015).

Em convergência ao EPCD federal, o EPCD distrital determina que todos os órgãos públicos da administração direta e indireta, devidamente instalados no Distrito Federal, ficam obrigados a dar atendimento prioritário e especial à pessoa com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

A mesma lei distrital prevê ainda a garantia do direito ao tratamento diferenciado, o que compreende a oferta de atendimentos adequados prestados por pessoas capacitadas e a implementação de mecanismos que assegurem a acessibilidade da pessoa com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Resta evidenciado que a pessoa com deficiência tem assegurado, pelo EPCD federal e pelo EPCD distrital, o direito a um atendimento acessível, prioritário e adequado.

Sobre as necessidades da pessoa com deficiência, no que se refere aos serviços prestados pelo CBMDF, com vistas a se alcançar um melhor entendimento sobre as questões que envolvem o assunto, foram realizadas entrevistas com lideranças das seguintes entidades representativas:

- a) Associação Brasileira de Deficientes Visuais (ABDV);
- b) Associação de Amigos do Deficiente Visual (AADV);
- c) Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade (APABB/DF);
- d) Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do DF (APADA/DF); e
- e) Associação Pestalozzi de Brasília.

As referidas lideranças foram escolhidas para participarem da pesquisa tendo-se em vista o estudo “Pessoas com Deficiência: perfil demográfico, emprego e deslocamento casa-trabalho (Retratos Sociais DF 2018)”, da CODEPLAN, do qual consta a informação de que, em 2018, os tipos de deficiência com maior predominância no Distrito Federal eram na sequência decrescente a visual, a motora, a auditiva e a intelectual (CODEPLAN, 2018).

Para a Senhora Denise Fraga (2021, Apêndice A), Presidente da ABDV, quando entrevistada, as maiores necessidades da pessoa com deficiência visual concentram-se num maior acesso arquitetônico, de transporte, entre outros.

A Senhora Maristela Batista (2021, Apêndice A), Presidente da AADV, quando entrevistada, afirmou que além de uma melhor acessibilidade, existe ainda a necessidade de um atendimento que observe melhor aspectos como um maior conhecimento e uma maior atenção dos bombeiros e servidores públicos na abordagem à pessoa com deficiência visual.

O Senhor Oldemar Barbosa (2021, Apêndice A), Delegado Regional da APABB/DF, quando entrevistado, tratou como necessárias a melhoria da acessibilidade e uma maior atenção nos atendimentos prestados, os quais

devem ser realizados por pessoas com mais conhecimento e melhor capacitação para lidar com as especificidades da pessoa com deficiência motora.

Para a Senhora Elemregina Ermenegildo (2021, Apêndice A), Presidente da APADA/DF, quando entrevistada, as necessidades da pessoa com deficiência auditiva estão concentradas na melhoria da acessibilidade, com uma comunicação mais efetiva no atendimento. E para a pessoa com deficiência motora, há uma grande necessidade de disponibilização por parte do poder público de equipamentos adequados para imobilização, manobras de salvamento, transporte, etc. Além disso, há ainda a necessidade de uma melhor e mais correta abordagem e tratamento, feitos pela equipe de bombeiros, quando do atendimento à pessoa com deficiência.

O Senhor Sérgio Augusto Belmonte (2021, Apêndice A), Presidente da Associação Pestalozzi de Brasília, quando entrevistado, foi direto ao afirmar que as maiores necessidades são a melhoria da acessibilidade e a habilitação de profissionais com conhecimento específico para atender pessoas com deficiência auditiva, visual, motora e autismo.

Além das lideranças das entidades representativas, foi entrevistado também o Senhor Flávio Santos, Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Distrito Federal, o qual ressaltou que as maiores necessidades das pessoas com deficiência, no que se refere ao atendimento do CBMDF, são a melhoria da acessibilidade e também um melhor atendimento, que deve ser realizado por pessoas preparadas, com conhecimento sobre os diversos tipos de deficiências e suas peculiaridades. Além disso, faz também uma observação sobre a necessidade de uma maior humanização nos atendimentos em geral.

Assim, após a apresentação dos resultados e da discussão, feita numa análise, em conjunto, da revisão de literatura com as informações obtidas nas entrevistas realizadas, ficou evidenciado que a pessoa com deficiência tem a necessidade e o direito a um atendimento acessível, prioritário e adequado, no que se refere aos serviços prestados pelo CBMDF.

Resta alcançado, portanto, o cumprimento do Objetivo Específico 1.

4.1.2. Objetivo Específico 2

Investigar as inadequações do atendimento do CBMDF, diante dos direitos e das necessidades da pessoa com deficiência.

Conforme observado, quando da análise dos resultados e da discussão do objetivo 1, as pessoas com deficiência têm a necessidade e o direito a um atendimento acessível, prioritário e adequado, no que se refere aos serviços prestados pelo CBMDF.

O CBMDF é uma instituição permanente, essencial à segurança pública e às atividades de defesa civil, e destina-se à execução de serviços de perícia, prevenção e combate a incêndios, atividades de prevenção aos incêndios florestais, de busca e salvamento, de atendimento pré-hospitalar, entre outros (BRASIL, 1986; BRASIL, 1991).

Consta do Plano Estratégico do Distrito Federal 2019-2060, no eixo temático 2.6 Desenvolvimento Social, que o Estado deve atuar de forma a prevenir vulnerabilidades, proteger a população em casos de violações de direitos e riscos reais ou potenciais, promover a redução de desigualdades e a proteção das pessoas em situação de vulnerabilidade, promovendo o acesso aos serviços públicos essenciais de uma forma potencializada, favorecendo assim a presença do Estado junto ao cidadão (GDF, 2019).

O Plano Estratégico (PLANES) do CBMDF, para o ciclo 2017-2024, com a visão de que até 2024 o Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, com foco no cidadão e com responsabilidade socioambiental, atenderá as ocorrências emergenciais nos padrões internacionalmente consagrados, elenca alguns objetivos estratégicos, dentre os quais, numa visão mais direta, item a item, todos, sem exceção, são pertinentes, em total coerência, às necessidades de adequação do atendimento da corporação à pessoa com deficiência (CBMDF, 2017).

Porém, conforme apresentado na revisão de literatura, no item II e o Anexo 1 do Boletim Geral n.º 228, de 8 de dezembro de 2020, foram aprovados e publicados os Projetos Estratégicos para o PLANES 2017-2024, relativos aos anos 2020/2021/2022. Os projetos foram caracterizados como estratégicos, mas, até a data da referida publicação, não constava ainda dos referidos

documentos remissão direta ou referência expressa, específica sobre a adequação do atendimento da corporação bombeiro militar às pessoas com deficiência (CBMDF, 2020d).

Com isso, a Carta de Serviços ao Cidadão que é um instrumento de controle social que facilita a participação de toda a sociedade nas ações e programas do CBMDF, tem sua eficácia comprometida junto às pessoas com deficiência do Distrito Federal, pela falta de ações estratégicas da corporação direcionadas a essa parcela da população (CBMDF, 2017a).

O Plano de Emprego Operacional do CBMDF estabelece os princípios, conceitos e regras para o emprego dos recursos humanos e materiais e delimita competências com vistas ao cumprimento das atribuições legais da corporação. Sua finalidade é regular o emprego dos referidos recursos e os procedimentos a serem adotados, com vistas ao cumprimento das atribuições legais da instituição (CBMDF, 2020b).

Conforme o Plano de Emprego Operacional, um dos órgãos responsáveis pelo planejamento operacional do CBMDF, no caso, para estabelecer as Diretrizes, é o Estado-Maior Geral (CBMDF, 2020b).

O Senhor Cel. QOBM/Comb. KLEBER FRANCISCO DE OLIVEIRA CORREIA (2021, Apêndice B), Chefe do EMG, quando entrevistado, reconheceu que a corporação precisa tomar conhecimento daquilo o que trata o EPCD e procurar fazer a aplicação das respectivas determinações normativas, com vistas ao adequado atendimento. Ressalta, ainda, que o CBMDF precisa atuar como um facilitador, adequando-se para oferecer o melhor atendimento, com atenção especial às pessoas com deficiência, fazendo valer o EPCD na prestação de serviços públicos.

De acordo com o Plano de Emprego Operacional, as ocorrências emergenciais são desencadeadas, comumente, pelo telefone 193, ou por qualquer outro meio que possibilite o acionamento. Para o atendimento a tais ocorrências, a corporação busca atender aos chamados no menor tempo-resposta possível e prestar o serviço por meio de profissionais qualificados e com equipamentos adequados (CBMDF, 2020b).

O Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. ABRAHÃO MEDEIROS DE ALENCAR (2021, Apêndice B), Chefe da COCB, quando entrevistado, disse entender que o atendimento atual encontra alguns óbices, em decorrência, talvez um pouco, da falta ou da precária capacitação de nossos militares, e diz acreditar que há uma certa dificuldade por parte das guarnições ao atender as pessoas com deficiência, principalmente quando não há um familiar como acompanhante, falta que pode ser um fator complicador.

O Senhor Ten-Cel. QOBM/RRm. MÁRCIO MASSARO (2021, Apêndice B), Assessor da COCB, quando entrevistado, disse que o atendimento atual carece de melhorias. Ressaltou que, hoje em dia, todas as pessoas têm smartphones e a corporação não dispõe de nenhum aplicativo ou algo do gênero que possa facilitar ao cidadão o acionamento e o atendimento, contanto somente com o telefone 193.

O Plano de Emprego Operacional prevê que o atendimento operacional do CBMDF é normalmente realizado pelos Grupamentos Multiemprego, que são unidades operacionais, distribuídas pelas regiões administrativas do Distrito Federal, responsáveis pela primeira resposta dentro de sua área de atuação. Porém, o referido plano de emprego ressalta que o atendimento pode ser também realizado pelos Grupamentos Especializados, do COESP, os quais além de doutrinar e treinar os bombeiros militares em cada área de especialidade, atuam, ainda, em apoio aos Grupamentos Multiemprego, ou sempre que for determinado, na execução de missões específicas que requeiram maior grau de especialização (CBMDF, 2020b).

O Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. DEUSDETE VIEIRA DE SOUZA JÚNIOR (2021, Apêndice B), Comandante do COESP, quando entrevistado, numa visão de gestão, disse que o CBMDF não tem, atualmente, um plano de trabalho voltado especificamente para o atendimento à pessoa com deficiência, e, no seu entendimento, falta ainda uma deliberação estratégica da corporação sobre o assunto.

O Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. ADRIANO ABREU SILVEIRA MACHADO (2021, Apêndice B), Comandante do GAEPH, quando entrevistado, lembrou que, hoje em dia, em se tratando de Atendimento Pré-Hospitalar, o único equipamento que há nas viaturas do CBMDF, que favorece um atendimento à

pessoa com deficiência, é a cadeira de resgate, que é utilizada para o transporte de cadeirante e outras pessoas que apresentem, no momento do atendimento, alguma lesão específica que dificulte seu transporte pelos degraus das edificações.

Conforme o Plano de Emprego, a DITIC é o órgão responsável por providenciar a infraestrutura necessária ao funcionamento dos meios de comunicação operacional (CBMDF, 2020b).

O Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. RICARDO DE SOUZA MAIA (2021, Apêndice B), Subdiretor da DITIC, quando entrevistado, disse acreditar que, no que se refere ao atendimento à pessoa com deficiência, o CBMDF ainda tem muito a evoluir. Lembra que as maiores dificuldades e inadequações da corporação estão concentradas no atendimento às pessoas que têm dificuldades de comunicação, como surdos-mudos, pessoas com deficiência intelectual, autismo avançado, etc., e na abordagem às pessoas com deficiência no geral, o que exige da corporação um treinamento mais específico tanto para a comunicação quanto para a abordagem aos mais diversos tipos de deficiência.

Sobre as inadequações do atendimento do CBMDF, diante dos direitos e das necessidades da pessoa com deficiência, com vistas a se alcançar um melhor entendimento sobre as questões que envolvem o assunto, foram ouvidas também as lideranças das entidades representativas e o Secretário da SEPD.

Para a Senhora Denise Fraga (2021, Apêndice A), Presidente da ABDV, as maiores inadequações do CBMDF, no que se refere ao atendimento à pessoa com deficiência visual, são a falta de uma tecnologia que permita um melhor acesso aos serviços prestados pela corporação.

A Senhora Maristela Batista (2021, Apêndice A), Presidente da AADV, afirmou que as inadequações do CBMDF são a falta de uma melhor acessibilidade e a falta de pessoal capacitado para um atendimento que observe os aspectos mais específicos da pessoa com deficiência visual.

O Senhor Oldemar Barbosa (2021, Apêndice A), Delegado Regional da APABB/DF, tratou como inadequações as dificuldades de acessibilidade e a falta de uma maior atenção e um maior conhecimento dos profissionais que atuam nos atendimentos.

Para a Senhora Elemregina Ermenegildo (2021, Apêndice A), Presidente da APADA/DF, as maiores inadequações são a falta de uma comunicação mais efetiva em todo o atendimento, desde o acionamento até abordagem, e o tratamento feito por profissionais que não possuem os conhecimentos necessários para lidar com as peculiaridades das pessoas com deficiência.

O Senhor Sérgio Augusto Belmonte (2021, Apêndice A), Presidente da Associação Pestalozzi de Brasília, afirmou que as maiores inadequações são a falta da acessibilidade e a falta de profissionais habilitados, com conhecimento específico para atender pessoas com autismo, ou com deficiência auditiva, visual e motora.

O Senhor Flávio Santos (2021, Apêndice A), Secretário da SEPD, ressaltou que tem observado como inadequações as dificuldades de acessibilidade e a falta de conhecimento dos profissionais sobre os diversos tipos de deficiências e suas especificidades, além de uma falta de humanização nos atendimentos.

Evidencia-se, assim, uma grande semelhança entre as percepções das lideranças das entidades representativas e do Secretário da SEPD e as opiniões das autoridades da corporação sobre as atuais inadequações do atendimento realizado pelo CBMDF à pessoa com deficiência.

Além das informações obtidas nas entrevistas realizadas, no sítio eletrônico da Promotoria de Justiça da Pessoa com Deficiência, consta a informação de que o maior volume de demandas coletivas, naquilo o que tem relação com os serviços prestados pelo CBMDF, é de questões referentes à melhoria da acessibilidade e à efetivação da prioridade nos atendimentos (MPDFT, 2021).

Diante do exposto, após a apresentação dos resultados e da discussão, feita numa análise, em conjunto, da revisão de literatura com as informações obtidas nas entrevistas realizadas, remanesceu claro que as inadequações do atendimento do CBMDF, diante dos direitos e das necessidades da pessoa com deficiência, concentram-se nas dificuldades que esse importante segmento da população enfrenta, principalmente, referentes:

- a) À inexistência de programas ou projetos que promovam a eficácia da Carta de Serviços ao Cidadão também à pessoa com deficiência;
- b) À não efetivação da prioridade do atendimento à pessoa com deficiência, conforme demandas registradas na PROPED;
- c) À precária acessibilidade, devido essencialmente à falta de tecnologia que facilite a comunicação; e
- d) Ao próprio atendimento, devido à falta de profissionais habilitados, em formação ou capacitação, estas apontadas pelos entrevistados.

Resta alcançado, portanto, o cumprimento do Objetivo Específico 2.

4.1.3. Objetivo Específico 3

Identificar as medidas que se apresentam como necessárias, bem como suas respectivas viabilidades institucionais de adoção, para a adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência.

Compete ao poder público assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação dos direitos referentes à vida, à acessibilidade, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, entre outros, garantindo-lhe dignidade ao longo de toda a vida (BRASIL, 2015).

Em situações de risco, emergência ou estado de calamidade pública, a pessoa com deficiência é considerada vulnerável, devendo o poder público adotar medidas para sua proteção e segurança, permitindo para isso os recursos necessários e disponíveis (BRASIL, 2015; DISTRITO FEDERAL, 2020).

As políticas públicas do Distrito Federal devem ter como princípios fundamentais a promoção dos direitos da pessoa com deficiência, para sua inclusão e participação plena e efetiva na sociedade, e a promoção da igualdade de oportunidades e a acessibilidade. Norteiam-se pela organização e funcionamento dos serviços de atenção, como vistas à promoção da qualidade de vida das pessoas com deficiência, com ações de capacitação de recursos humanos, para a garantia do efetivo atendimento de suas necessidades específicas (DISTRITO FEDERAL, 2020).

De acordo com o EPCD federal, a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de proteção e socorro em quaisquer circunstâncias, em todas as instituições de serviços públicos, com a disponibilização de recursos, tanto humanos quanto tecnológicos, que garantam tratamento em igualdade de condições com as demais pessoas e acesso a informações e disponibilização de recursos de comunicação acessíveis (BRASIL, 2015).

Foi observado também que o EPCD distrital determina que todos os órgãos públicos da administração direta e indireta do Distrito Federal ficam obrigados a dar atendimento prioritário e especial às pessoas com deficiência, as quais ficam desobrigadas, a qualquer tempo, de aguardar a vez, sempre e em todas as circunstâncias, desde que ocorra depois de concluído o atendimento que estiver em andamento (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Pois bem, para que seja garantido o atendimento acessível, prioritário e adequado, o EPCD distrital faz as seguintes orientações ao Poder Público para que instituições como o CBMDF garantam o efetivo exercício desses direitos pelas pessoas com deficiência, no que se refere à prestação de serviços públicos:

a) Para Garantir um Atendimento Acessível - A acessibilidade para as pessoas com deficiência é garantida mediante supressão de barreiras como as de comunicação, por meio de medidas como a utilização de instrumentos e técnicas adequadas que tornem acessíveis os sistemas de comunicação e pessoal capacitado para prestar atendimento às pessoas com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020);

b) Para Garantir um Atendimento Prioritário - A garantia de prioridade no atendimento compreende, entre outras, medidas de adequação na primazia de receber proteção e socorro em quaisquer circunstâncias, precedência de atendimento nos serviços públicos ou de relevância pública, preferência na formulação e na execução das políticas públicas, destinação privilegiada de recursos públicos nas áreas relacionadas e capacitação e formação continuada de recursos humanos para o atendimento das pessoas com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020);

c) Para Garantir um Atendimento Adequado - A garantia do direito ao tratamento diferenciado compreende serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva e surdos, bem como para pessoas surdo-cegas, prestados por guias ou pessoas capacitadas nesse tipo de atendimento, implementação de mecanismos que assegurem a acessibilidade das pessoas com deficiência visual nos portais eletrônicos e a disponibilização de equipamentos adaptados para comunicação de pessoas com deficiência auditiva e surdos nos órgãos públicos (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Numa orientação mais específica quanto aos caminhos que as instituições públicas devem seguir, tanto o EPCD distrital como o federal especificam algumas medidas a serem implementadas por instituições como o CBMDF, para que possam viabilizar a oferta de um atendimento acessível, prioritário e adequado às pessoas com deficiência quando da prestação de serviços públicos:

a) Capacitação Tecnológica Institucional - A instituição deve promover e incentivar o desenvolvimento científico, a pesquisa e a capacitação tecnológica para produzir e oferecer instrumentos, equipamentos, serviços e sistemas voltados para melhorar a funcionalidade de pessoas com deficiência, para garantir acesso a produtos, recursos, estratégias, práticas, processos, métodos e serviços de tecnologia assistiva que maximizem sua autonomia, mobilidade pessoal e qualidade de vida (BRASIL, 2015; DISTRITO FEDERAL, 2020); e

b) Formação e Capacitação de Pessoal – A instituição deve formar profissionais para facilitar qualquer tipo de comunicação direta com a pessoa com deficiência sensorial e com dificuldade de locomoção e fomentar programas destinados à formação e especialização de recursos humanos em acessibilidade, abordagem, tratamento e conhecimento específicos e peculiares referentes aos atendimentos de pessoas com os mais diversos tipos de deficiências (BRASIL, 2015; DISTRITO FEDERAL, 2020).

Como visto nas análises dos objetivos 1 e 2, para conhecer melhor a visão e a percepção do público externo sobre as necessidades da pessoa com deficiência e as respectivas observações feitas quanto às inadequações dos serviços prestados atualmente pelo CBMDF, foram realizadas entrevistas com as lideranças das entidades representativas e com o Secretário da SEPD, pelas

quais também foi possível ouvir sugestões quanto aos aspectos que devem ser melhorados pela corporação para a adequação de seu atendimento.

Para tanto, foi feita a seguinte pergunta aos entrevistados:

No entendimento do(a) Sr(a)., em quais aspectos o Corpo de Bombeiros (CBMDF) deve melhorar para adequar o acesso e o atendimento à pessoa com deficiência, (Capacitação e formação de pessoal, Capacitação Tecnológica em Comunicação e Informação, etc.) (2021, Apêndice A)?

Em resposta, a Senhora Denise Fraga (2021, Apêndice A), Presidente da Associação Brasileira dos Deficientes Visuais (ABDV), disse que o CBMDF precisa disponibilizar uma melhor acessibilidade à pessoa com deficiência, com a utilização de tecnologias assistivas.

A Senhora Maristela Batista (2021, Apêndice A), Presidente da AADV, entende que a corporação deveria treinar melhor o pessoal de atendimento às pessoas com deficiência. Além disso, ela faz uma observação de que o CBMDF deve melhorar a acessibilidade no acionamento do atendimento.

O Senhor Oldemar Barbosa (2021, Apêndice A), Delegado Regional da APABB/DF, cita como sugestão de melhoria a capacitação dos recursos humanos, para que o pessoal do CBMDF tenha um melhor conhecimento em Libras e sobre a vivência das pessoas com deficiência motora, visual, auditiva, etc. Além disso, sugere que a corporação deve investir em capacitação tecnológica, para desenvolver ou aproveitar as tecnologias existentes que se adequem às necessidades das pessoas com deficiência.

A Senhora Elemregina Ermenegildo (2021, Apêndice A), Presidente da APADA/DF, sugere que o CBMDF deve melhorar o acesso e o atendimento das pessoas, com formações e capacitações que disponibilizem conhecimento sobre as deficiências. Para ela, as melhorias passam, principalmente, pelo conhecimento, pela capacitação dos bombeiros para oferecerem uma melhor abordagem e um melhor tratamento no atendimento às pessoas com deficiência.

A Sra. Elemregina (2021, Apêndice A) ressalta que a capacitação tecnológica é essencial e muito importante, a qual deve passar também pelo conhecimento das deficiências e suas especificidades.

O Senhor Sérgio Augusto Belmonte (2021, Apêndice A), Presidente da Associação Pestalozzi de Brasília, com vistas à adequação do atendimento, sugere que o CBMDF deve investir em capacitação e formação de pessoal, capacitação tecnológica em comunicação e informação, e lembra ainda que deve ser feita uma melhor divulgação do trabalho social realizado corporação.

O Senhor Flávio Santos (2021, Apêndice A), Secretário SEPD, concentra suas sugestões na capacitação tecnológica e na formação e capacitação de recursos humanos como medidas institucionais para a adequação do atendimento às pessoas com deficiência.

Além das lideranças das entidades representativas e do Secretário da SEPD, foram ouvidas também as sugestões de autoridades do CBMDF, sobre os aspectos que consideram que devem ser melhorados, sobre as medidas que vislumbram como pertinentes e necessárias, a serem adotadas, e também sobre como seus respectivos setores podem contribuir para a viabilização das respectivas medidas de adequação do atendimento da corporação à pessoa com deficiência.

Diante disso, foram feitas as seguintes perguntas aos entrevistados:

Falando um pouco do EPCD, este faz uma orientação normativa relacionada a ações que as instituições públicas devem adotar para a adequação de seus atendimentos, como a capacitação de recursos humanos e também a capacitação tecnológica, desenvolvimento de tecnologias de acesso e de comunicação. Diante disso, o Sr. acredita que tais ações devem ser tratadas como medidas iniciais a serem adotadas pelo CBMDF para melhorar e adequar o atendimento à pessoa com deficiência (2021, Apêndice B)?

No entendimento do Sr., como seu setor pode contribuir para a melhoria ou mesmo para a adequação do atendimento do CBMDF à Pessoa com Deficiência (2021, Apêndice B)?

Em resposta, o Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. RICARDO DE SOUZA MAIA (2021, Apêndice B), Subdiretor da DITIC, opinou como medida inicial a ser adotada a destinação de investimentos em capacitação tecnológica, no sentido de adaptar sistemas para o uso de pessoas com deficiência, as quais para ele devem ser tratadas como um tópico específico pela corporação:

Acho que convém que seja feita uma capacitação geral na corporação, e senão tivermos todos capacitados, então que possamos ter alguns militares capacitados em Libras e outros tipos de comunicação, disponíveis em locais de fácil acesso, no COCB, ou pelo menos um grupo específico na corporação para que possamos lançar mão diante de necessidades de comunicação, abordagem, tratamento, etc com as pessoas com deficiência (2021, Apêndice B).

Sobre como a DITIC pode contribuir para a melhoria e adequação do atendimento do CBMDF, o Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. MAIA (2021, Apêndice B) disse que:

Os aplicativos e os novos sistemas que estamos desenvolvendo, temos procurado utilizar interfaces mais acessíveis para serem utilizadas por todos os leitores nos dispositivos, porém não foram tratados recursos específicos para as pessoas com deficiência. Quanto ao acionamento e atendimento da corporação, temos tido uma dificuldade maior de fazer incursões direcionadas às pessoas com deficiência (2021, Apêndice B).

O Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. Abrahão Medeiros de Alencar (2021, Apêndice B), Chefe da COCB, disse que por ser bastante entusiasta da área de informática, para que esta tenha um papel mais atuante na área estratégica da corporação, considera pertinente a capacitação tecnológica como uma medida a ser adotada pela instituição, principalmente para o desenvolvimento de aplicativos que possam melhorar o atendimento às pessoas com deficiência.

Sobre como a COCB pode contribuir para a melhoria e adequação do atendimento do CBMDF, o Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. ALENCAR (2021, Apêndice B) disse que:

Hoje, a COCB está mais junto à DITIC exatamente para tentar melhorar e trazer aplicativos que melhorem tanto o atendimento ao público em geral como também as pessoas com deficiência, fora outras estratégias que viabilizem ou melhorem o atendimento no geral. Acredito que poderíamos adequar a estrutura administrativa para que voltemos nossa atenção ou nossa estratégia para o atendimento prestado pela corporação como um todo, sempre visando o interesse público. E a COCB está imbuída nisso. A gente vem melhorando as instalações físicas para oferecer um ambiente mais confortável aos bombeiros que atendem a população. A COCB também vem envidando esforços junto com a DITIC, com o Estado-Maior Geral, com o COMOP e com o Comando-Geral da Corporação para apoiar a área operacional, incluído a COCB, numa facilitação de providências de melhorias, (...) desenvolvimento de aplicativos para o atendimento às pessoas com deficiência e todas as pessoas no geral. Eu gostaria de dizer sobre a pertinência do tema, gostei muito dele, pois já era algo sensível para o COCB, mas não havia algo tão formal como vai ser a monografia e quando terminar a monografia eu gostaria que viesse uma cópia dela para o COCB, para que a gente possa consultar e quem sabe fazer um grupo de trabalho para a gente fomentar as ideias vindas juntamente com os aplicativos que a gente está imaginando junto com a DITIC. Muito pertinente o tema, muito bom, eu fico muito orgulhoso de ver trabalho desse nível. (2021, Apêndice B)

No entendimento do Senhor Ten-Cel. QOBM/RRm. MÁRCIO MASSARO (2021, Apêndice B), Assessor da COCB, a corporação precisa investir em capacitação de recursos humanos para o atendimento e também em capacitação tecnológica, com ações direcionadas ao desenvolvimento de tecnologias, em sistemas e em equipamentos, para que possa assim melhorar o atendimento às pessoas com deficiência. E fez a seguinte observação:

A corporação precisa oferecer não somente uma melhor comunicação que permita um melhor acesso e um melhor atendimento, mas este pode ser melhorado também com viaturas e equipamentos de busca, resgate, imobilização, transporte, etc. mais adequados às peculiaridades e necessidades das pessoas com deficiência. E para isso precisamos saber mais sobre os tipos de deficiências, suas especificidades, suas limitações, onde estão, como proceder em cada caso, como abordar, como tocar, como fazer uma comunicação correta, como tratar da forma correta, enfim, precisamos muito desenvolver essas ações no corpo de bombeiros para que possamos oferecer um adequado atendimento às pessoas com deficiência (2021, Apêndice B).

Na opinião do Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. DEUSDETE VIEIRA DE SOUZA JÚNIOR (2021, Apêndice B), Comandante do COESP, capacitação tecnológica e capacitação de recursos humanos são medidas prioritárias que o CBMDF deve adotar como o caminho a ser seguido para a adequação do atendimento às pessoas com deficiência.

Sobre como a COESP pode contribuir para a melhoria e adequação do atendimento do CBMDF, o Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. VIEIRA (2021, Apêndice B) disse que:

O COESP pode de uma certa forma definir uma diretriz de trabalho, estabelecendo as prioridades de adequação e consequentemente as efetivações das ações para a respectiva adequação, porém é algo que levaria uns quatro anos desde a concepção até a concretização mais ajustada às necessidades de adaptações da corporação. É um tema inovador. É um tema que a gente de uma certa forma deixa de lado e eu não sei nem por que a gente deixa de lado, pois a gente está falando de um grupo muito grande de pessoas e a gente tem de oferecer um atendimento adequado. É um assunto delicado e ao mesmo tempo essencial para o corpo de bombeiros. Em suma, precisamos iniciar as ações no sentido de adequar nosso atendimento às pessoas com deficiência. Essa é uma monografia que tem um caminho legal e pode apresentar um resultado com possibilidade de esclarecer alguns caminhos a serem tomados pela corporação e eu acredito que dependendo do que for apresentado é algo iminente de acontecer caso a gente tenha um caminho a ser estabelecido aos nossos grupamentos especializados. Acredito que o assunto é extremamente importante (2021, Apêndice B).

O Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. ADRIANO ABREU SILVEIRA MACHADO (2021, Apêndice B), Comandante do GAEPH, afirma que somado à capacitação tecnológica e à capacitação de recursos humanos, o CBMDF precisa aprofundar os estudos sobre uma melhor definição dos níveis de prioridade nos atendimentos, em respeito ao que é determinado pelo próprio EPCD, com a inclusão das respectivas informações nos protocolos de procedimentos operacionais da corporação.

Sobre como a GAEPH pode contribuir para a melhoria e adequação do atendimento do CBMDF, o Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. ABREU (2021, Apêndice B) disse que:

O GAEPH pode contribuir com a capacitação continuada do pessoal de atendimento após definidas as diretrizes e disponibilizados os recursos necessários pelos setores competentes da corporação. Essa pesquisa é inovadora, está alinhada ao nosso plano estratégico dentro do respectivo objetivo 01. E como o Ten-Cel. Vieira falou, já está passando da hora de a gente tentar abordar esse assunto para que possamos buscar atender com excelência as pessoas com deficiência (2021, Apêndice B).

As autoridades dos níveis estratégicos do CBMDF apresentaram opiniões semelhantes sobre as medidas a serem adotadas pela corporação para a adequação do atendimento às pessoas com deficiência.

O Senhor Cel. QOBM/Comb. EDWIN ALDRIN FRANCO DE OLIVEIRA (2021, Apêndice B), Chefe do DEPCT, quando entrevistado, disse que entende que a corporação precisa ter seus recursos humanos qualificados e treinados para atendimento à pessoa com deficiência e ao mesmo tempo não pode abrir mão dos recursos tecnológicos, pois sem tecnologia nenhuma instituição avança e isso não é diferente com o corpo de bombeiros:

Nossa corporação está carente de uma qualificação de seus recursos humanos, inclusive para lidar não somente com o atendimento à pessoa com deficiência, mas também para desenvolver tecnologias e após isso precisam ainda estar treinados para lidar com as próprias tecnologias desenvolvidas, com os sistemas e com os equipamentos (2021, Apêndice B).

Sobre como o DEPCT pode contribuir para a melhoria e adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência, o Senhor Cel. QOBM/Comb. FRANCO (2021, Apêndice B) disse que:

O DEPCT é composto de três diretorias. A Diretoria de Ensino (DIREN), que poderia tratar da formação, porém num segundo momento, depois de definida a política, pois partiríamos de um planejamento institucional que teria início no nosso Estado-Maior Geral, mas que, paralelo a isso, o Departamento, por meio de sua Diretoria de Pesquisa, Ciência e Tecnologia (DIREP), poderia participar no desenvolvimento de pesquisa específica para a área, encabeçada por um responsável pela condução dos trabalhos. Após isso, uma vez verificado pela corporação como algo prioritário, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC) participaria com um suporte mais específico à tecnologia da informação e da comunicação para a implementação e concretização do projeto. Dada a relevância do tema, as pessoas com deficiência merecem toda nossa atenção em nosso atendimento o qual realmente deve ser adequado e de boa qualidade. Assim entendo que o corpo de bombeiros deve desenvolver trabalhos e projetos que possam ser efetivados no sentido de atender da melhor forma possível todas as pessoas, inclusive as pessoas com deficiência (2021, Apêndice B).

O Senhor Cel. QOBM/Comb. KLEBER FRANCISCO DE OLIVEIRA CORREIA (2021, Apêndice B), Chefe do EMG, acredita que o assunto tem total conexão com o plano estratégico do CBMDF, que é possibilitar que a corporação preste seus serviços num padrão internacional de qualidade e incluído a isso está a adequação do atendimento às pessoas com deficiência. Sobre as medidas que se apresentam como necessárias, a serem adotadas pela corporação, para a adequação do atendimento às pessoas com deficiência, o Senhor Cel. QOBM/Comb. KLEBER (2021, Apêndice B) sugere que o desenvolvimento de tecnologias e o treinamento, durante a formação, e também a capacitação continuada da tropa, para que esta esteja preparada para saber lidar com os diferentes tipos de deficiência e seus respectivos aspectos, são medidas que podem ser adotadas pela corporação para melhorar ou para, pelo menos, iniciar uma adequação do atendimento à pessoa com deficiência, e faz ainda uma observação:

É necessário que a corporação inicie essas ações o quanto antes, pois muitas pessoas estão precisando e a necessidade de um atendimento à pessoa com deficiência surge a todo momento e nosso serviço tem de ser prestado da forma adequada. Então, o quanto antes a corporação fizer esse trabalho de orientação, de preparação de seu efetivo para prestar esse atendimento melhor será para a instituição, mas principalmente para a pessoa com deficiência que poderá contar com um atendimento acessível e adequado às suas necessidades (2021, Apêndice B).

Sobre como o EMG pode contribuir para a melhoria e adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência, o Senhor Cel. QOBM/Comb. KLEBER (2021, Apêndice B) disse que:

Eu gostaria de reforçar que realmente a corporação precisa ter esse olhar especial para as pessoas com deficiência, te parabenizar pela iniciativa de tratar desse assunto tão importante, o qual muitas vezes a gente não dá a devida e necessária atenção. E dizer ainda que pelo menos de minha parte aqui na função que hoje me encontro, de Chefe do EMG, uma pasta que tem muita relação com esse tipo de iniciativa, de planejar, de propor, então pode ter a certeza que de minha parte, eu abraço a causa, sou favorável e no momento em que essa demanda chegar aqui ao nosso conhecimento, a gente vai tomar as providências para que a coisa realmente aconteça, que saia do papel e se torne uma realidade, nos mais diversos campos de atuação de nossa instituição. A gente precisa, urgentemente, melhorar nosso atendimento à pessoa com deficiência (2021, Apêndice B).

O Senhor Cel. QOBM/Comb. WILLIAN AUGUSTO FERREIRA BOMFIM (2021, Apêndice B), Comandante-Geral do CBMDF, afirma que a capacitação de recursos humanos e também a capacitação tecnológica são ações que devem ser tratadas como medidas iniciais a serem adotadas pela corporação para melhorar e adequar seu atendimento à pessoa com deficiência. Lembrou ainda que a corporação promoveu recentemente uma capacitação de bombeiros militares em Libras na Escola de Governo do DF.

Nas palavras do Senhor Cel. QOBM/Comb. BOMFIM (2021, Apêndice B):

A capacitação é o passo inicial, pois, por exemplo, se cada ala de serviço contar com pelo menos uma pessoa capacitada em Libras seria algo que faria uma grande diferença para melhorar o atendimento à pessoa com deficiência auditiva (2021, Apêndice B).

Sobre como o Comando-Geral pode contribuir para a melhoria e adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência, o Senhor Cel. QOBM/Comb. BOMFIM (2021, Apêndice B) disse que:

O Comando-Geral do CBMDF apoia totalmente o objeto desta pesquisa, para que a gente consiga aperfeiçoar essas boas práticas. Tivemos um bom exemplo na posse do Presidente da República, em que na ocasião foi feita uma tradução simultânea em Libras. Assim, partindo da liderança maior, tenho observado que nas demais esferas federais, estaduais e municipais houve um incremento dessa difusão do conhecimento. Portanto, reporto que isso é muito importante e está conectado com a maturidade em governança, em que demonstra um grau de excelência, pois trata-se de uma preocupação do Estado, da corporação, no atendimento do cidadão. E os cidadãos têm diferenças, sejam oriundas da própria biologia do corpo humano, pessoas que nascem com deficiências e quando o Estado dá um melhor atendimento está promovendo uma igualdade, promovendo à pessoa com deficiência um sentimento amplo e pleno de ser cidadão (2021, Apêndice B).

Dessa forma, em respeito às previsões normativas e às respectivas competências e atribuições legais, observadas na revisão de literatura, as autoridades do CBMDF, em entrevistas, citaram e especificaram ações que seus respectivos setores podem operacionalizar em contribuição à viabilização das medidas necessárias, que porventura sejam adotadas pelo comando estratégico da corporação, para a adequação do atendimento à pessoa com deficiência.

Cumpre ressaltar que, conforme já destacado na discussão do objetivo específico 2, somadas às informações obtidas nas entrevistas realizadas, no sítio eletrônico da Promotoria de Justiça da Pessoa com Deficiência, consta a informação de que o maior volume de demandas coletivas, naquilo o que tem relação com os serviços prestados pelo CBMDF, é de questões referentes à melhoria da acessibilidade e à efetivação da prioridade nos atendimentos (MPDFT, 2021).

Sobre a efetivação da prioridade nos atendimentos, vale lembrar a pertinente observação feita pelo Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. ADRIANO ABREU SILVEIRA MACHADO (2021, Apêndice B), Comandante do GAEPH, o qual disse, em entrevista, que, somado à capacitação tecnológica e à capacitação de recursos humanos, o CBMDF precisa aprofundar os estudos sobre uma melhor definição dos níveis de prioridade nos atendimentos, em respeito ao que é determinado pelo próprio EPCD, com a inclusão das respectivas informações nos protocolos de procedimentos operacionais da corporação.

Além disso, é importante considerar ainda que, quando da análise e revisão da literatura, experiências de outras instituições sugerem também uma outra alternativa, de maior amplitude, que é a instituição de um programa de adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência.

Como visto na revisão de literatura, algumas instituições públicas implantaram programas que podem servir como parâmetros de estudos para instituições como o CBMDF, para que consigam implementar medidas com vistas a viabilizar ações e garantir o atendimento acessível, prioritário e adequado às pessoas com deficiência. Assim, foram visitados os casos da Rede de Acessibilidade e do Programa de Inclusão da ENAP.

Com o objetivo de orientar o planejamento de ações do poder público, a equipe da Rede de Acessibilidade, elaborou a cartilha denominada “Como Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas”, em que apresenta as medidas e os dispositivos necessários à adequação das instituições públicas aos requisitos de acessibilidade exigidos pela legislação (JANNUZZI *et al.*, 2019).

Conforme o referido documento, para que a Administração Pública se torne acessível, é necessário que a promoção da acessibilidade esteja incluída nos objetivos e nas diretrizes estratégicas das instituições. Acessibilidade é uma questão ampla e deve ser desenvolvida de forma global nas organizações. Para isso, são várias as áreas que precisam se envolver, conjuntamente, no planejamento e na execução de ações para que os diversos tipos de barreiras sejam eliminados (JANNUZZI *et al.*, 2019).

A cartilha descreve a dimensão da gestão da acessibilidade e sugere, no âmbito do planejamento institucional, uma forma de priorizar as ações necessárias para promover a acessibilidade e a inclusão social da pessoa com deficiência.

Jannuzzi *et al.* (2019, p. 20) enfatiza que o elenco de iniciativas proposto se refere às ações que são absolutamente prioritárias para a adequação da instituição às normas de acessibilidade vigentes. Em suas palavras: “na hipótese de a instituição não possuir os requisitos mínimos de acessibilidade, implemente-se, no menor prazo possível, os itens sugeridos” (JANNUZZI *et al.*, 2019, p. 20).

Em total sintonia com as orientações estratégicas da Rede de Acessibilidade, a ENAP instituiu o Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência na Fundação Escola Nacional de Administração Pública, alinhado à sua missão que é a de desenvolver competências de servidores públicos para aumentar a capacidade de governo na gestão de políticas públicas, com os seguintes objetivos gerais:

- a) Prospectar conhecimentos e capacitar servidores para gerirem a Administração Pública, e as Políticas Públicas, de forma inclusiva; e
- b) Desenvolver ações que viabilizem a plena participação das pessoas com deficiência e das pessoas com mobilidade reduzida nos ambientes e atividades da ENAP (ENAP, 2017).

Sobre os movimentos institucionais relacionados ao Plano Estratégico (PLANES) da corporação, para o ciclo 2017-2024, sua coordenação encontra-se inserida como uma das atribuições do Estado-Maior-Geral, ao qual, conforme o art. 58 do Regimento Interno do CBMDF, compete:

- I - elaborar a política militar, o planejamento estratégico e a orientação do preparo e emprego da Corporação, em conformidade com as diretrizes do Comando-Geral;
- II - realizar estudos e elaborar o planejamento geral das atividades da Corporação;
- III - elaborar diretrizes e ordens do comando;
- IV - elaborar e controlar a programação orçamentária e financeira da Corporação;
- V - formular diretrizes para as áreas de:
 - a) recursos humanos;
 - b) logística, orçamento e finanças;
 - c) ensino, pesquisa, ciência e tecnologia;
 - d) segurança contra incêndio e emprego operacional;
 - e) estatística e geoprocessamento;
 - f) governança, gestão estratégica, gestão de riscos, gerenciamento de projetos e de processos.
- VI - analisar e encaminhar propostas de regulamentos, normas, planos, ordens, manuais e outras diretrizes para apreciação do Comandante-Geral;
- VII - desenvolver, coordenar, controlar e revisar a gestão estratégica do CBMDF;
- VIII - estabelecer indicadores de qualidade e produtividade;
- IX - sugerir temas de pesquisa aos cursos de carreira da Corporação;
- X - consolidar o processo de tomadas de contas anual dos ordenadores de despesas da Corporação (CBMDF, 2017b).

Ressalta-se aqui a importância de se ter em destaque todas essas atribuições novamente transcritas, para que fiquem claras suas conexões com a estrutura normativa do CBMDF, evidenciada como capaz de viabilizar a instituição de um programa de adequação do atendimento à pessoa com deficiência, em moldes semelhantes aos orientados pela Rede de Acessibilidade e experimentados em boas práticas pela ENAP, quando da criação de seu respectivo programa.

O Senhor Cel. QOBM/Comb. KLEBER (2021, Apêndice B), Chefe do EMG, quando entrevistado, disse acreditar que o assunto tem total conexão com plano estratégico do CBMDF, que é possibilitar que a corporação preste seus serviços num padrão internacional de qualidade e, para ele, dentro desse objetivo está também o atendimento às pessoas com deficiência.

O Senhor Cel. QOBM/Comb. KLEBER (2021, Apêndice B) apresentou, ainda, o entendimento de que a instituição deve adotar algumas medidas visando

corrigir procedimentos e formular orientações necessárias à tropa, para que esta possa prestar um melhor atendimento às pessoas com deficiência (2021, Apêndice B).

As orientações estratégicas da Rede de Acessibilidade são abrangentes e detalhadas e podem servir como guia para que órgãos como o CBMDF possam iniciar a implantação da acessibilidade dentro das suas instituições ou dar seguimento às ações já iniciadas.

Assim, numa análise feita em discussão, das informações obtidas nas entrevistas com a revisão de literatura, as medidas que foram identificadas como necessárias e que se apresentaram como possuidoras das respectivas viabilidades institucionais de adoção, para a adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência, são:

- a) A efetivação da prioridade do atendimento à pessoa com deficiência;
- b) A capacitação tecnológica;
- c) A formação e capacitação dos recursos humanos; e
- d) A instituição de um programa de adequação do atendimento à pessoa com deficiência.

Resta alcançado, portanto, o cumprimento do Objetivo Específico 3.

4.2. Do Objetivo Geral

Definir as medidas, necessárias e viáveis, que devem ser adotadas pelo CBMDF para a adequação do atendimento à pessoa com deficiência.

Após a apresentação dos resultados e da discussão dos objetivos específicos, feita numa análise, em conjunto, da revisão de literatura com as informações obtidas nas entrevistas realizadas:

a) Alcançado o Objetivo Específico 1, ficou evidenciado que a pessoa com deficiência tem a necessidade e o direito a um atendimento acessível, prioritário e adequado, no que se refere aos serviços prestados pelo CBMDF;

b) Alcançado o Objetivo Específico 2, remanesceu claro que as inadequações do atendimento do CBMDF, diante dos direitos e das

necessidades da pessoa com deficiência, concentram-se nas dificuldades que esse importante segmento da população enfrenta, principalmente, referentes à inexistência de programas ou projetos que gerem a eficácia da Carta de Serviços ao Cidadão também à pessoa com deficiência, à não efetivação da prioridade do atendimento à pessoa com deficiência, conforme demandas registradas na PROPED e observação feita, em entrevista, por autoridade do CBMDF, à precária acessibilidade, devido essencialmente à falta de tecnologia que facilite à comunicação, e ao próprio atendimento, devido à falta de profissionais habilitados, em formação ou capacitação, estas apontadas pelos entrevistados; e

c) Alcançado o Objetivo Específico 3, as medidas que foram identificadas como necessárias e que se apresentaram como possuidoras das respectivas viabilidades institucionais de adoção, para a adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência, são a efetivação da prioridade do atendimento à pessoa com deficiência, a capacitação tecnológica, a formação e capacitação dos recursos humanos, e a instituição de um programa de adequação do atendimento à pessoa com deficiência.

A adoção das medidas verificadas, quando da análise dos resultados e da discussão do alcançado Objetivo Específico 3, caminha ao encontro do que prevê o parágrafo único do art. 2º do EPCD distrital o qual determina que o Poder Executivo do Distrito Federal se compromete a tomar as medidas necessárias, tanto quanto permitir os recursos disponíveis, a fim de assegurar progressivamente o pleno exercício dos direitos da pessoa com deficiência (DISTRITO FEDERAL, 2020).

O § 1º do art. 8º do EPCD distrital determina que todos os órgãos públicos da administração direta e indireta, devidamente instalados no Distrito Federal, ficam obrigados a dar atendimento prioritário e especial às pessoas com deficiência, e o § 3º do mesmo artigo, diz que cabe ao Distrito Federal, no âmbito de sua competência, criar os mecanismos necessários para a efetiva implantação e controle do atendimento prioritário referido nesta Lei (DISTRITO FEDERAL, 2020).

Além disso, converge ao EPCD federal, o qual afirma, no art. 8º, que é dever do Estado assegurar à pessoa com deficiência, com prioridade, a efetivação

dos direitos referentes à vida, à acessibilidade, à comunicação, aos avanços científicos e tecnológicos, à dignidade, ao respeito, entre outros (BRASIL, 2015).

Conforme o art. 9º, inciso I, do EPCD federal, a pessoa com deficiência tem direito a receber atendimento prioritário, sobretudo com a finalidade de proteção e socorro em quaisquer circunstâncias.

A citada norma determina, ainda, em seu art. 10, que compete ao poder público garantir a dignidade da pessoa com deficiência ao longo de toda a vida. E continua, no parágrafo único do mesmo artigo, que, em situações de risco, emergência ou estado de calamidade pública, a pessoa com deficiência será considerada vulnerável, devendo o poder público adotar medidas para sua proteção e segurança (BRASIL, 2015).

Assim, após a apresentação de todos os resultados e de toda a discussão, feita em análise conjunta da revisão de literatura com as informações obtidas nas entrevistas realizadas, e diante da disposição apresentada pelas autoridades do CBMDF, que se evidencia numa consciência institucional positiva quanto à pertinência e à necessidade de se colocar em prática as medidas verificadas, sendo ainda tratadas as questões que envolvem as respectivas viabilidades técnicas e normativas, ficam, portanto, definidas como necessárias e viáveis, as seguintes medidas, as quais devem ser adotadas pela corporação para a adequação do atendimento às pessoas com deficiência:

- a) A efetivação da prioridade do atendimento à pessoa com deficiência;
- b) A capacitação tecnológica;
- c) A formação e capacitação dos recursos humanos; e

d) A instituição de um programa de adequação do atendimento à pessoa com deficiência.

Tais medidas restam assim evidenciadas como necessárias e viáveis, as quais devem ser adotadas pelo CBMDF para a adequação do atendimento, ou seja, para que a corporação possa oferecer um atendimento acessível, prioritário e adequado à pessoa com deficiência.

Resta alcançado, portanto, o Objetivo Geral da pesquisa.

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A promoção dos direitos das pessoas com deficiência tem sido tema de políticas que buscam valorizar a pessoa como cidadã, respeitando suas características e especificidades, garantindo a universalização de políticas sociais e o respeito às diversidades.

Consolidando princípios e diretrizes de direitos humanos, o EPCD federal e o EPCD distrital pormenorizam as regras que deverão ser observadas para a garantia do exercício dos direitos das pessoas com deficiência.

A presente pesquisa evidenciou a necessidade de ações concretas para fornecer serviços adequados a pessoas com deficiência. Entregar serviços de qualidade para esse importante segmento populacional, por meio de boas políticas públicas, dependem de aprendizado institucional sobre o tema e sobre o perfil e as experiências do referido grupo.

Para tanto, foi feita uma revisão da literatura concentrada em normas, documentos e publicações disponíveis, as quais abordam de uma forma sistêmica os direitos das pessoas com deficiência, as determinações legais aos poderes públicos, a estrutura disponível da corporação que possa viabilizar a adoção das medidas necessárias, e ainda experiências observadas em outras instituições, que adotaram algumas medidas de adequação, e suas respectivas orientações, sugeridas aos outros órgãos do poder público.

As pessoas com deficiência têm assegurado pelo EPCD federal o direito a um atendimento acessível, prioritário e adequado.

Para conhecer melhor a conexão desses direitos com as necessidades das pessoas com deficiência e estudar as medidas necessárias e capazes de viabilizar a adequação do atendimento, no que se refere aos serviços prestados pelo CBMDF, foram realizadas entrevistas com representantes de lideranças das entidades representativas, com o Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Governo do Distrito Federal e com autoridades do CBMDF.

Assim, após a apresentação de todos os resultados e de toda a discussão, restam definidas como necessárias e viáveis, as seguintes medidas, as quais devem ser adotadas pela corporação para a adequação do atendimento às pessoas com deficiência:

- a) A efetivação da prioridade do atendimento à pessoa com deficiência;
- b) A capacitação tecnológica;
- c) A formação e capacitação dos recursos humanos; e
- d) A instituição de um programa de adequação do atendimento à pessoa com deficiência.

Um dos desafios que se apresenta à promoção da acessibilidade nos órgãos públicos diz respeito às formas de gestão. Para isso, a instituição de um programa de adequação do atendimento à pessoa com deficiência deve contribuir efetivamente, em todas as instâncias do CBMDF, para o alcance dos resultados almejados quanto à adequação do atendimento.

Um programa de inclusão das pessoas com deficiência pode descrever dimensões da estratégia e sugerir, no âmbito do planejamento institucional, uma forma de priorizar as ações necessárias para promover a acessibilidade e o atendimento adequado à pessoa com deficiência, no que se refere aos serviços prestados pela corporação.

Assim, a presente pesquisa apresenta como produto uma proposta de instituição de um programa de adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência, em minuta de portaria (2021, Apêndice C), em conformidade com o Plano Estratégico do CBMDF (PLANES 2016-2024) (CBMDF, 2017b), e desenvolvido a partir de uma análise das boas práticas e experiências observadas em outras instituições, como a instituição do Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência da ENAP e a publicação das orientações estratégicas desenvolvidas e apresentadas pela Rede de Acessibilidade, comparadas e adequadas à realidade e às peculiaridades e especificidades da corporação bombeiro militar.

6. RECOMENDAÇÕES

O propósito da presente pesquisa foi o de fornecer ao CBMDF um melhor entendimento sobre as medidas, necessárias e viáveis, que devem ser adotadas pela corporação, para a adequação do atendimento à pessoa com deficiência. Levando-se em consideração os estudos desenvolvidos, são apresentadas, a seguir, algumas recomendações ao comando estratégico da instituição:

a) Implementar ações institucionais, junto aos setores envolvidos, para a efetivação da prioridade do atendimento à pessoa com deficiência, com a inclusão das respectivas informações nos protocolos de procedimentos operacionais da corporação;

b) Investir na capacitação tecnológica institucional, para o desenvolvimento de tecnologias, equipamentos, sistemas, programas, e outros, para a melhoria da acessibilidade, da comunicação, da proteção, do transporte, e outros, pertinentes ao adequado atendimento à pessoas com deficiência;

c) Investir na formação e capacitação de recursos humanos, para o treinamento e preparação dos bombeiros militares, com conhecimentos sobre comunicação, abordagem, tratamento, e outros, necessários à prestação de um adequado atendimento às pessoas com deficiência;

d) Investir na instituição de um programa de adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência, o qual deve ser abordado de forma ampla, com consciência organizacional sobre a priorização das ações necessárias, e inserido nas diretrizes estratégicas da corporação bombeiro militar; e

e) Diante das adequações, dos ditames da cartilha denominada “Como Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas”, à realidade, às necessidades, às peculiaridades e às especificidades do CBMDF, observadas quando da análise dos resultados e da discussão dos objetivos da presente pesquisa, o produto proposto tem como referência uma considerável parte do conteúdo de orientações constantes do documento da Rede de Acessibilidade e também do Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência da ENAP. Assim, recomenda-se que sejam acionados os devidos filtros institucionais, principalmente do Estado-Maior Geral, conforme suas respectivas competências regimentais, para que seja feita a devida e necessária análise da minuta de portaria, apresentada como produto do presente trabalho (2021, Apêndice C).

REFERÊNCIAS

AADV, Associação de Amigos do Deficiente Visual. **Estatuto da Associação de Amigos do Deficiente Visual (AADV)**. Brasília: 2021. Disponível em: <https://bit.ly/2NQencS>. Acesso em: 16 fev. 2021.

ABDV, Associação Brasileira de Deficientes Visuais. **Estatuto da Associação Brasileira de Deficientes Visuais (ABDV)**. Brasília: 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3bzaf9l>. Acesso em: 16 fev. 2021.

APABB/DF, Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade do Distrito Federal. **Propósito, Visão de Futuro e Valores da APABB/DF**. Brasília: 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3ku8pe9>. Acesso em: 16 fev. 2021.

APADA/DF, Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal. **Missão da Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal (APADA/DF)**. Brasília: 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3ur5pn4>. Acesso em: 16 fev. 2021.

BARROSO, Luís Roberto; OSÓRIO Aline Rezende Peres. “**Sabe com quem está falando?**”: Algumas notas sobre o Princípio da Igualdade no Brasil Contemporâneo. Texto-base da apresentação no “Seminário em Latinoamérica de Teoría Constitucional y Política” – SELA, organizado pela Yale Law School. Rio de Janeiro: 2014. Disponível em: <https://bit.ly/3uonBOi>. Acesso em: 7 fev. 2021.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988**. Brasília: 1988. Disponível em: <https://bit.ly/2NS3QxY>. Acesso em: 05 dez. 2020.

BRASIL. **Lei nº 13.146, de 06 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Brasília: 2015. Disponível em: <https://bit.ly/2NsFFq2>. Acesso em: 02 dez. 2020.

BRASIL. **Lei nº 7.479, de 02 de junho de 1986**. Aprova o Estatuto dos Bombeiros-Militares do Corpo de Bombeiros do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília: 1986. Disponível em: <https://bit.ly/2ZJVB5>. Acesso em: 05 dez. 2020.

BRASIL. **Lei nº 8.255, de 20 de novembro de 1991**. Dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal e dá outras providências. Brasília: 1991. Disponível em: <https://bit.ly/3qPRIS5>. Acesso em: 02 dez. 2020.

CANOTILHO, J. J. Gomes. **Direito Constitucional e Teoria da Constituição**. 7 ed. Coimbra/Portugal: Almedina, 2003.

COMPANHIA DE PLANEJAMENTO DO DISTRITO FEDERAL (CODEPLAN). **Pessoas com Deficiência: perfil demográfico, emprego e deslocamento casa-trabalho (Retratos Sociais DF 2018)**. Brasília: 2018. Disponível em: <https://bit.ly/2NYHz1a>. Acesso em: 03 dez. 2020.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL (CBMDF). **Carta de Serviços ao Cidadão - CBMDF**. Brasília: 2017a. Disponível em: <https://bit.ly/3kuaTsZ>. Acesso em: 03 dez. 2020.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL (CBMDF). **Manual para normatização de trabalhos acadêmicos**. Ed. rev. Brasília: 2020a.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL (CBMDF). **Portaria nº 19, de 1º de outubro de 2020**. Aprova o Plano de Emprego Operacional do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal. Suplemento ao Boletim Geral n.º 188, de 6 de outubro de 2020. Brasília: 2020b.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL (CBMDF). **Portaria nº 24, de 25 de novembro de 2020**. Aprova o Regimento Interno do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal, revoga a Portaria nº 6, de 15 de abril de 2020 e dá outras providências. Suplemento ao BG n.º 223, de 1º de dezembro de 2020. Brasília: 2020c.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL (CBMDF). **Portaria nº 27, de 24 de setembro de 2010**. Aprova os Projetos Estratégicos para o PLANES 2017-2024, relativos aos anos 2020/2021/2022. Boletim Geral nº 228, de 8 de dez. de 2020, Brasília, 2020d.

CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL (CBMDF). **Portaria nº 11, de 11 de abril de 2017**. Aprova e publica o Plano Estratégico do CBMDF, ciclo 2017 - 2024. Boletim Geral nº 072, de 13 de abr. de 2017. Brasília: 2017b.

DISTRITO FEDERAL. **Decreto nº 36.419, de 25 de março de 2015**. Institui a Carta de Serviços ao Cidadão. Brasília: 2015. Disponível em: <https://bit.ly/2Pv2WIP>. Acesso em: 10 fev. 2020.

DISTRITO FEDERAL. **Lei nº 6.637, de 20 de julho de 2020**. Estabelece o Estatuto da Pessoa com Deficiência do Distrito Federal. Brasília: 2020. Disponível em: <https://bit.ly/2ZJRH0z>. Acesso em: 9 fev. 2020.

FUNDAÇÃO ESCOLA NACIONAL DE ADMINISTRAÇÃO PÚBLICA (ENAP). **Portaria nº 180, de 30 de maio de 2017**. Institui o Programa de Inclusão de Pessoas com Deficiência na Fundação Escola Nacional de Administração Pública. Brasília: ENAP, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/2O8mgdE>. Acesso em: 27 fev. 2021.

GIL, Antonio Carlos. **Como elaborar projetos de pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2007.

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

GOVERNO DO DISTRITO FEDERAL (GDF). **Plano Estratégico do Distrito Federal 2019-2060**. Brasília: 2019. Disponível em: <https://bit.ly/2NrzhWs>. Acesso em: 03 dez. 2020.

JANNUZZI, Adriana Padula *et al.*. **Como Construir um Ambiente Acessível nas Organizações Públicas**. Brasília: Rede de Acessibilidade, 2019. Disponível em: <https://bit.ly/3bwxGjD>. Acesso em: 20 fev. 2021.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de Metodologia Científica**. 7. ed. São Paulo: Atlas, 2010.

MILANEZI, Larissa. **Acessibilidade e o direito das pessoas com deficiência**. In: Politize!, 2017. Disponível em: <https://bit.ly/3dMSN45>. Acesso em: 11 fev. 2021.

MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS (MPDFT). **O papel do Ministério Público na defesa dos direitos das pessoas com deficiência**. Brasília: 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3brFjYo>. Acesso em: 7 fev. 2021.

NOVELINO, Marcelo. **Curso de Direito Constitucional**. 15. ed. Salvador: Juspodvm, 2020.

PESTALOZZI, Associação. **Missão, Visão e Valores da Associação Pestalozzi de Brasília**. Brasília: 2021. Disponível em: <https://bit.ly/3pMougc>. Acesso em: 16 fev. 2021.

SARLET, Ingo Wolfgang. **Dignidade (da Pessoa) Humana e Direitos Fundamentais na Constituição Federal de 1988**. 10. ed. Porto Alegre: Livraria do Advogado, 2015.

SECRETARIA EXTRAORDINÁRIA DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA (SEPD). **Missão, Visão e Valores da Secretaria Extraordinária da Pessoa com Deficiência (SEPD) do Governo do Distrito Federal (GDF)**. Brasília: 2021. Disponível em: <https://bit.ly/2NVs2zv>. Acesso em: 7 fev. 2021.

APÊNDICE A – ENTREVISTAS EXTERNAS

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA EXTERNA 01
Realizada em 22/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADA:

Senhora DENISE FRAGA

Presidente da Associação Brasileira dos Deficientes Visuais (ABDV)

PERGUNTAS:

1. Na opinião da Sra., quais as maiores dificuldades (ou necessidades) vivenciadas pelas pessoas com deficiência para o exercício de seus direitos fundamentais de cidadão na utilização dos serviços públicos?

R – Acredito que a maior dificuldade das pessoas com deficiência sejam as barreiras arquitetônicas, atitudinais, transporte entre outras dificuldades que impedem a plena inclusão e autonomia das pessoas com deficiência.

2. Qual a opinião da Sra. sobre o serviço de atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF) às pessoas com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – O treinamento de cães guia é um serviço oferecido pelo corpo de bombeiros que beneficia diretamente a pessoa com deficiência visual, auxiliando na mobilidade e inclusão.

3. No entendimento da Sra., quais são as maiores inadequações que os serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF) apresentam atualmente, no que se refere ao acesso, ao atendimento e ao tratamento oferecidos pela corporação à pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – As pessoas com deficiência também têm o direito à informação, com isso acredito que tornar didáticos alguns procedimentos como treinamento, palestras educativas, manobras etc, mas acessível como por exemplo no caso das pessoas com deficiência visual, tornar de forma tátil o que muitas vezes são apresentados em imagens.

4. No entendimento da Sra., quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta para ter acesso aos serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF)?

R – As barreiras, sejam elas de qual natureza for, ainda são as maiores dificuldades enfrentadas pelas pessoas com deficiência. Seja na dificuldade da informação, do transporte, da mobilidade, das atitudes que muitas vezes são impeditivos da inclusão.

5. No entendimento da Sra., após conseguir o respectivo acesso, quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta durante o atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF), desde o acionamento até a abordagem e tratamento da equipe de socorro?

R – Não vivenciei uma situação parecida, mas acredito que uma das maiores dificuldades das pessoas com deficiência visual é conseguir orientação e detalhes que possam ajudar a pessoa com deficiência encontrar, por exemplo, locais, pontos de referência, etc.

6. No entendimento da Sra., em quais aspectos o Corpo de Bombeiros (CBMDF) deve melhorar para adequar o acesso e o atendimento à pessoa com deficiência, (Capacitação e formação de pessoal, Capacitação Tecnológica em Comunicação e Informação, etc)?

R – A parte tecnológica precisa ser acessível ao leitor de tela com tecnologias assistivas.

7. A Sra. sabe de alguma situação ocorrida de dificuldade de acesso ou atendimento realizado por algum órgão público, vivenciada por alguma pessoa com deficiência conhecida (família, amigos, etc) e que deseja contar numa abordagem fática ao assunto da presente pesquisa?

R – Não.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA EXTERNA 02
Realizada em 19/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADA:

Senhora MARISTELA BATISTA

Presidente da Associação de Amigos do Deficiente Visual (AADV)

PERGUNTAS:

1. Na opinião da Sra., quais as maiores dificuldades (ou necessidades) vivenciadas pelas pessoas com deficiência para o exercício de seus direitos fundamentais de cidadão na utilização dos serviços públicos?

R – Nós, pessoas com deficiência, seja visual, cadeirante, auditiva, e todas as deficiências, nós encontramos várias dificuldades nos serviços públicos, tipo acessibilidade e o próprio atendimento.

2. Qual a opinião da Sra. sobre o serviço de atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF) às pessoas com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – O atendimento quando nós procuramos o corpo de bombeiros para atender nossos alunos no CEVV foi rápido e os alunos foram bem atendidos.

3. No entendimento da Sra., quais são as maiores inadequações que os serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF) apresentam atualmente, no que se refere ao acesso, ao atendimento e ao tratamento oferecidos pela corporação à pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – A falta de acessibilidade.

4. No entendimento da Sra., quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta para ter acesso aos serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF)?

R - Nós, pessoas com deficiência visual, a nossa maior dificuldade é a acessibilidade, que não temos totalmente no momento.

5. No entendimento da Sra., após conseguir o respectivo acesso, quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta durante o atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF), desde o acionamento até a abordagem e tratamento da equipe de socorro?

R - A abordagem do pessoal do corpo de bombeiros a nós deficientes visuais, pois poucos bombeiros sabem como lidar conosco.

6. No entendimento da Sra., em quais aspectos o Corpo de Bombeiros (CBMDF) deve melhorar para adequar o acesso e o atendimento à pessoa com deficiência, (Capacitação e formação de pessoal, Capacitação Tecnológica em Comunicação e Informação, etc)?

R – Acho que a corporação deveria treinar melhor os homens do corpo de bombeiros, como exemplo pegar pessoas com deficiência, seja visual ou outras, para dar palestra e treinamento como conduzir uma pessoa com deficiência. Além disso, deveria melhorar a acessibilidade ao atendimento quando nós ligarmos.

7. A Sra. sabe de alguma situação ocorrida de dificuldade de acesso ou atendimento realizado por algum órgão público, vivenciada por alguma pessoa com deficiência conhecida (família, amigos, etc) e que deseja contar numa abordagem fática ao assunto da presente pesquisa?

R – Em quase todos os órgãos públicos que eu vou, as pessoas que trabalham nos locais normalmente não me dão atenção devida e nem sempre me auxiliam a conseguir uma informação. Quase sempre quem me ajuda são as outras pessoas que também estão aguardando ou precisando do mesmo atendimento.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA EXTERNA 03
Realizada em 23/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADO:

Senhor OLDEMAR BARBOSA

Delegado Regional da Associação de Pais, Amigos e Pessoas com Deficiência, de Funcionários do Banco do Brasil e da Comunidade (APABB/DF)

PERGUNTAS:

1. Na opinião do Sr., quais as maiores dificuldades (ou necessidades) vivenciadas pelas pessoas com deficiência para o exercício de seus direitos fundamentais de cidadão na utilização dos serviços públicos?

R – A questão do acesso, a de não haver profissionais capacitados que entendam as demandas diferenciadas das pessoas com deficiência, que muitas vezes são necessárias e devem serem executadas corretamente e com boa vontade.

2. Qual a opinião do Sr. sobre o serviço de atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF) às pessoas com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – Sobre o serviço 193, eu acho que tem atendido. Foram poucas vezes que eu usei. Na verdade, eu não saberia muito responder essa questão, mas pelo menos pelo atendimento no telefone 193 quando utilizei funcionou bem.

3. No entendimento do Sr., quais são as maiores inadequações que os serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF) apresentam atualmente, no que se refere ao acesso, ao atendimento e ao tratamento oferecidos pela corporação à pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – Eu não conheço todos os serviços do corpo de bombeiros. Utilizei apenas o serviço 193 e não vi nenhum problema.

4. No entendimento do Sr., quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta para ter acesso aos serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF)?

R – Eu não sei se há algum atendimento específico e voltado para as pessoas com deficiência, mas se tivesse seria algo muito interessante, com divulgação e uma interação com os diversos grupos de pessoas com deficiência para entender melhor quais tipos de serviços podem ser oferecidos e de que forma poderíamos ter acesso.

5. No entendimento do Sr., após conseguir o respectivo acesso, quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta durante o atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF), desde o acionamento até a abordagem e tratamento da equipe de socorro?

R – Por exemplo, no nosso caso, eu e minha esposa somos cadeirantes e moramos no 16º andar de um edifício em Águas Claras, não sei se caso eu ligasse para o serviço do corpo de bombeiros e explicasse toda minha situação de dificuldades para sair do prédio, ainda mais que eu uso uma cadeira manual para usar dentro de casa e uma cadeira motorizada para ir para a rua, como se daria esse atendimento? O acionamento tudo bem, eu faria pelo 193, agora a abordagem, o tratamento, qual o conhecimento que o corpo de bombeiros tem para lidar com uma pessoa com deficiência na cadeira de rodas? Assim como com o cego total, assim como com o surdo total, o corpo de bombeiros tem conhecimento de libras, o corpo de bombeiros tem conhecimento do atendimento que deve ser feito com uma pessoa cega?

6. No entendimento do Sr., em quais aspectos o Corpo de Bombeiros (CBMDF) deve melhorar para adequar o acesso e o atendimento à Pessoa com Deficiência, (Capacitação e formação de pessoal, Capacitação Tecnológica em Comunicação e Informação, etc)?

R – Um pouco mais de divulgação, para que as pessoas conheçam qual é o tipo de atendimento que o corpo de bombeiros presta, a capacitação dos recursos humanos para o conhecimento de Libras, conhecerem a vivência das pessoas com deficiência motora, visual, auditiva, etc. Investir em capacitação tecnológica da corporação, desenvolver ou aproveitar o que existe de tecnologia que se adeque às nossas necessidades.

7. O Sr. sabe de alguma situação ocorrida de dificuldade de acesso ou atendimento realizado por algum órgão público, vivenciada por alguma pessoa com deficiência conhecida (família, amigos, etc) e que deseja contar numa abordagem fática ao assunto da presente pesquisa?

R – Há uma situação que eu vivenciei. Eu trabalhava no Edifício Sede 1 do Setor Bancário Sul onde houve um exercício de abandono, comigo e com meus colegas de trabalho, em conjunto com o corpo de bombeiros. O Corpo de Bombeiros não foi avisado que quem seria a vítima seria um cadeirante, no caso seria eu. Assim, foi feito o exercício de abandono, eu permaneci lá no andar como vítima, e quando os bombeiros chegaram, eles ficaram tensos na hora, ficaram preocupados em com receio de me causarem um problema maior. E disseram ainda que não sabiam lidar com a situação. Assim, o exercício acabou não tendo nenhuma vítima e eu acabei descendo pela cadeira de resgate do prédio com os funcionários. E os bombeiros ficaram no rescaldo do suposto exercício de abandono. Foi uma situação de imprevisto em que eles se depararam com uma situação de imprevisto como essa de fazer um atendimento a uma pessoa com deficiência e eu realmente não sei se eles tinham ou não conhecimento, mas eles não quiseram me descer, pois ficaram com receio de agravar minha situação. Eu não tive lesão medular, minha deficiência motora foi causada pela poliomielite, assim eu sou cadeirante, tenho muita limitação nos membros inferiores, mas também nos membros superiores, e com isso eu não conseguiria nem deitar na maca. Eles teriam que transportar, e fazer todo um trabalho como se eu estivesse inconsciente, mas apesar de eu estar consciente dos meus atos e saber dizer como eles poderiam me ajudar ou não.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA EXTERNA 04
Realizada em 19/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADA:

Senhora ELEMREGINA ERMENEGILDO

Presidente da Associação de Pais e Amigos dos Deficientes Auditivos do Distrito Federal (APADA/DF)

PERGUNTAS:

1. A Sra. conhece o Serviço de Atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF)?

R – Eu sou mãe de um filho surdo e de um filho surdo-cego, ambos adultos, e eu tenho a impressão que eles não seriam adequadamente atendidos, caso precisarem, nem pelo corpo de bombeiros nem pela polícia militar, que são duas instituições que precisam estar preparadas e oferecer acessibilidade, com um olhar voltado também para a sensibilidade. Tenho medo que na minha ausência, ou eles longe de mim, não consigam ser atendidos de forma adequada.

Eu, de fato, não conheço totalmente o serviço do corpo de bombeiros, eu sei apenas que acessando o 193 a gente chama o corpo de bombeiros, agora para a pessoa com deficiência, não existe um tratamento diferenciado, então na minha ausência, muito provavelmente meus filhos não conseguiriam entrar em contato com o corpo de bombeiros. Se for pelo 193, eu conheço, mas a acessibilidade não tenho conhecimento se há algo adequado à pessoa com deficiência. Acho que não dispõe de acessibilidade à pessoa com deficiência, mas sei que para as pessoas ditas “normais” há sim a acessibilidade.

2. Na opinião da Sra., quais as maiores dificuldades (ou necessidades) vivenciadas pelas pessoas com deficiência para o exercício de seus direitos fundamentais de cidadão na utilização dos serviços públicos?

R – Então, eu sou professora da Secretaria de Educação, lido com alunos com deficiência, e alguns já manifestaram dificuldades inerentes aos espaços e serviços públicos, devido à sua deficiência, seja surdo, seja surdo-cego, seja cadeirante, então a gente lida às vezes com o surdo que é cadeirante, com o surdo que é cego, com o cego que é cadeirante, e que têm dificuldade de acessibilidade e na maioria das vezes, eles falam e eu também presencio isso

na minha vivência com meus dois filhos, que as dificuldades são enormes, várias, inúmeras dificuldades vivenciadas por essas pessoas no exercício de seus direitos como acessibilidade. No caso dos meus dois filhos, como acessar o corpo de bombeiros para pedir ajuda? Meu mais novo fala bem, mas ouve com dificuldade, e muito provavelmente também quando ele for pedir socorro ele o fará pela fala, mas o atendimento será muito dificultado pois ele não vai conseguir ouvir o que os atendentes estão dizendo. Então com certeza, nós temos que melhorar a comunicação entre cidadão e o corpo de bombeiros e também outras instituições públicas e privadas, as quais deveriam promover o acesso, mas não têm demonstrado ou oferecido a acessibilidade adequada para as pessoas com deficiência, então pedir ajuda pelo 193, 190, e demais números de hospitais, centrais de remédios, e mesmo quando são atendidos, caso estejam machucados não conseguiram conversar com as pessoas que as atenderem pois a maioria dessas pessoas não sabem comunicação por sinais e outros e nem também sabem abordar ou tratar as pessoas com deficiência, pois além das dificuldades inerentes à sua condição existem também todo um contexto social dessas pessoas que deve ser conhecido por quem as atende. Enfim são muitas dificuldades de comunicação e de tratamento no acesso e no atendimento oferecido pelos serviços públicos às pessoas com deficiência, e estas estão apenas tentando pedir socorro.

3. Qual a opinião da Sra. sobre o serviço de atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF) às pessoas com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – Eu como mãe e professora de pessoas com deficiência, penso que o serviço deixa muito a desejar, pois temos que melhorar o acesso à comunicação, e aos informativos, propagandas, encartes, viabilizar acesso ao 193 para uma ajuda na rua ou no caso de uma acidente, pois num todo os serviços públicos e privados também são muito ruins para a pessoa com deficiência, inclusive o corpo de bombeiros tem que começar a pensar em um grupo que deve ser direcionado à pessoa com deficiência, um grupo que estude a pessoa com deficiência como um todo, legislação, etc, Como exemplo, como a pessoa cadeirante deve ser conduzida, como ela deve ser retirada da cadeira, como ela deve ser colocada na maca, os diversos tipos de cadeirantes, o surdo, como deve ser usada a língua de sinais, o surdo-cego, como se usa a língua de sinais para o surdo-cego, como libras tátil, ou se ele é cego total e tem resíduo auditivo e como se deve reportar a ele, então assim, há um leque de possibilidades, e o foco não deve ser somente pela pessoa ser, por exemplo, cadeirante, que usa cadeira de rodas, como deve ser o acesso dele? Tem todo um contexto específico de cada cadeirante, temos cadeirante que não move as pernas, mas move os braços, os que também não movem os braços, os que só movem do pescoço para cima, tem cadeirante que usa fralda, tem outros que não precisam usar, então há um leque de possibilidades, pessoas com problemas calciformes, pessoas surdo-cegas com dificuldade de compreender a outra pessoa, então como que eu vou chegar e dizer ao surdo-cego que ela tem de descer pelas escadas, magirus ou mesmo do prédio, com uma outra pessoa que ela não conhece e nem está entendendo o que está acontecendo, se ela não consegue se comunicar? Então como é o sinal de magirus, como é o sinal de bombeiros, como é o sinal de sair pela janela, como é o sinal de salvar você? Então essa proximidade e adequação da abordagem à pessoa com deficiência se fazem

necessárias e de forma urgente, para que de fato o corpo de bombeiros faça o seu papel e a pessoa com deficiência seja tratada com cidadania. Temos uma legislação vasta, mas a prática e a concretização do que determina a legislação deixa muito a desejar ainda.

4. No entendimento da Sra., quais são as maiores inadequações que os serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF) apresentam atualmente, no que se refere ao acesso, ao atendimento e ao tratamento oferecidos pela corporação à pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – Eu não sei se de fato vocês têm serviços para atendimento à pessoa com deficiência, visual, auditiva e motora. Caso tenha, o corpo de bombeiros precisa divulgar um pouco mais seus números, pessoas que estejam à disposição para a melhor comunicação com a pessoa com deficiência e de que formam oferecem essa comunicação. Penso que isso precisa ser passado para as escolas. Caso não tenha, o corpo de bombeiros pode começar criando um grupo de bombeiros direcionado à inclusão para estar à frente dessas idas às escolas e à população como um todo, para ficar à frente de estudos e ações direcionadas à adequação de seu atendimento às pessoas com deficiência, principalmente no que tange à comunicação, seja em língua de sinais seja em fala amplificada, conhecimento sobre os tipos de deficiência motora, tipos de surdez, tipos de surdo-cegueira, entre outros, e as respectivas formas de comunicação diferenciadas, uso de libras, libras tátil, fala amplificada, etc. Então o corpo de bombeiros precisa melhorar o acesso, a comunicação, a abordagem e o tratamento às pessoas com deficiência. O corpo de bombeiros precisa conhecer e entender o universo da pessoa com deficiência. É preciso também desmistificar que a pessoa com deficiência não consegue entender o que as demais pessoas falam. É preciso ampliar o olhar para os vários tipos e contextos das pessoas com deficiência. Enfim, é preciso melhorar muito.

5. No entendimento da Sra., quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta para ter acesso aos serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF)?

R – Eu penso que no geral as dificuldades são muitas, pois a propaganda que é colocada pela TV, se não tiver língua de sinais, o surdo não vai entender de forma integral, alguns vão apenas perceber o que se quer dizer, mas de forma bem truncada e outros não vão nem perceber nem entender a mensagem que está sendo transmitida. Então tem que ter língua de sinais, para toda informação. Tem que ter, sempre que possível, encartes com braile para que o cego também tenha acesso. Se for via telepropaganda tem que ser audiodescritivo, para que o cego também consiga ouvir. E para o surdo-cego, o olhar é mais diferenciado ainda, pois ele nem ouve e nem vê, assim tem de fazer campanhas nas escolas onde há surdos-cegos, para envolver também essas instituições na conscientização das pessoas para a facilitação da comunicação das pessoas com deficiência. As maiores dificuldades que as pessoas com deficiência têm é no saber o que se está falando, o que está sendo dito e também ser ouvido.

6. No entendimento da Sra., após conseguir o respectivo acesso, quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta durante o atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF), desde o acionamento até a abordagem e tratamento da equipe de socorro?

R – Como eu disse, a comunicação falha porque se eu precisar de ajuda aqui, meu filho mais velho é surdo-cego e não consegue falar. Ele consegue pedir ajuda se eu o treinar, mas ele não ouvirá a equipe de atendimento. O meu mais novo também é surdo, e se não for direcionado a ele uma fala com volume bem alto, ele fica confuso o que dificulta a ele entender. Então é preciso arrumar um jeito para que a comunicação seja fluida, para que a equipe do corpo de bombeiros entenda o surdo quando ele se comunicar, por exemplo por língua de sinais, e dependendo do tipo de surdez, se conhecer os aspectos daquele tipo de surdez é possível entender a fala dele, pois às vezes há uma oralização mesmo que mínima. Então as maiores dificuldades da pessoa com deficiência visual e auditiva concentram-se na falta de acessibilidade e num inadequado atendimento causado principalmente pela precária ou inexistente comunicação. Já as maiores dificuldades da pessoa com deficiência motora concentram-se na falta de equipamentos adequados e na falta de uma correta abordagem e tratamento feitos pela equipe de atendimento.

7. No entendimento da Sra., em quais aspectos o Corpo de Bombeiros (CBMDF) deve melhorar para adequar o acesso e o atendimento à pessoa com eficiência, (Capacitação e formação de pessoal, Capacitação Tecnológica em Comunicação e Informação, etc)?

R – Melhorar o acesso e o atendimento das pessoas, com formação em cursos com conhecimento das deficiências, atitudes de encorajamento das pessoas com deficiência nas cenas de socorro, devido às suas fragilidades. Enfim, as melhorias passam principalmente pelo conhecimento, pela capacitação dos bombeiros para oferecerem uma melhor abordagem, um melhor tratamento no atendimento às pessoas com deficiência. A capacitação tecnológica também é muito importante e passa também pelo conhecimento das deficiências e suas especificidades, pois um surdo-cego não fará uma descida com autonomia, para se salvar, se não tiver ao seu lado uma pessoa do corpo de bombeiros capacitada para lidar com ela e principalmente com equipamentos adequados, como exemplo temos pessoas que não conseguem se locomover porque não conseguem ver o bonequinho verde do semáforo, pois muitas vezes não conseguem ouvir o sinal sonoro, pois ou não há sinal sonoro ou então não está no volume adequado de som. No caso de um incêndio, se a comunicação falhar ou por pessoas que não estão preparadas ou pela falta de algum equipamento sonoro, etc. essa pessoa provavelmente terá mais dificuldades de se salvar, pois não saberá o que fazer. Ela tem pouca autonomia. Esses conhecimentos e essas adequações devem inclusive ser repassadas às famílias das pessoas com deficiência, para que estas possam auxiliar seus familiares e ajudar o corpo de bombeiros nos atendimentos. Isso também pode ser feito junto às escolas e outros segmentos da sociedade, para que seja repassado aos familiares incentivando-as a ajudar nos ensinamentos às pessoas com deficiência para melhor se protegerem com procedimentos adequados em caso de incêndios, acidentes, e outros. Conhecimentos que o corpo de bombeiros tem e que os familiares e amigos não têm e vice-versa podem ser repassados uns aos outros numa boa troca de conhecimentos, vivências, experiências, etc, o que ajudaria muito na formação do bombeiro militar e na conscientização de todos para um melhor atendimento às pessoas com deficiência.

8. A Sra. sabe de alguma situação ocorrida de dificuldade de acesso ou atendimento realizado por algum órgão público, vivenciada por alguma pessoa com deficiência conhecida (família, amigos, etc) e que deseja contar numa abordagem fática ao assunto da presente pesquisa?

R – Eu soube de um caso em Brasília, que um surdo levou um tiro na mão porque foi tirar o cartão de pessoa com deficiência para um policial militar que o abordou. Ele fez uma comunicação por línguas de sinais, porém o policial não entendeu e acabou levando um tiro nos dedos. Outro caso que eu soube ocorreu na região nordeste, uma pessoa com deficiência que ficou bastante machucado, pois foi abordado de costas, o policial falou com ele e ele não ouviu. O policial achando que a pessoa estava fazendo pouco caso, acabou atirando nela. Nos casos citados, nenhuma das duas pessoas morreu em decorrência dos respectivos tiros, porém se os dois policiais envolvidos tivessem realizado as abordagens e viabilizado as comunicações da forma adequada, essas pessoas com deficiência não teriam passado por tais situações.

No caso do corpo de bombeiros, se um surdo chegar e solicitar ajuda em algum sentido, muito provavelmente ele ficará sem socorro ou sem resposta pois a comunicação não será fluida ou até mesmo não ocorrerá. Penso que a comunicação e o conhecimento de tudo os aspectos dos mais diversos tipos de deficiência podem viabilizar um atendimento mais adequado do corpo de bombeiros às pessoas com deficiência.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA EXTERNA 05
Realizada em 23/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADO:

Senhor SÉRGIO AUGUSTO BELMONTE

Presidente da Associação Pestalozzi de Brasília (PESTALOZZI)

PERGUNTAS:

1. Na opinião do Sr., quais as maiores dificuldades (ou necessidades) vivenciadas pelas pessoas com deficiência para o exercício de seus direitos fundamentais de cidadão na utilização dos serviços públicos?

R – A falta de acessibilidade às Políticas Públicas.

2. Qual a opinião do Sr. sobre o serviço de atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF) às pessoas com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – No meu entendimento, de uma maneira geral, tem um excelente atendimento para toda a população, não somente para as pessoas com deficiência.

3. No entendimento do Sr., quais são as maiores inadequações que os serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF) apresentam atualmente, no que se refere ao acesso, ao atendimento e ao tratamento oferecidos pela corporação à pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc)?

R – Na falta de meu conhecimento sobre as habilidades dos profissionais do corpo de bombeiros para atender uma pessoa com deficiência cito que para os deficientes auditivos faltam intérpretes de línguas, falta de divulgação do trabalho com os cães guias, e falta de equipamentos adequados para atender pessoas com deficiência motora.

4. No entendimento do Sr., quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta para ter acesso aos serviços do Corpo de Bombeiros (CBMDF)?

R – Mais acessibilidade.

5. No entendimento do Sr., após conseguir o respectivo acesso, quais são as maiores dificuldades que a pessoa com deficiência (Visual, Auditiva, Motora, etc) enfrenta durante o atendimento do Corpo de Bombeiros (CBMDF), desde o acionamento até a abordagem e tratamento da equipe de socorro?

R – Profissionais habilitados para o atendimento especializado necessário para atender pessoas com deficiência auditiva, visual, motora e autismo.

6. No entendimento do Sr., em quais aspectos o Corpo de Bombeiros (CBMDF) deve melhorar para adequar o acesso e o atendimento à pessoa com deficiência, (Capacitação e formação de pessoal, Capacitação Tecnológica em Comunicação e Informação, etc)?

R – Capacitação e formação de pessoal, capacitação tecnológica em comunicação, informação e mais divulgação do trabalho social realizado pelo corpo de bombeiros.

7. O Sr. sabe de alguma situação ocorrida de dificuldade de acesso ou atendimento realizado por algum órgão público, vivenciada por alguma pessoa com deficiência conhecida (família, amigos, etc) e que deseja contar numa abordagem fática ao assunto da presente pesquisa?

R – Não.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA EXTERNA 06
Realizada em 18/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADO:

Senhor FLÁVIO SANTOS

Secretário Extraordinário da Pessoa com Deficiência do Distrito Federal (SEPD)

PERGUNTAS:

1. Qual a opinião do Sr. sobre os serviços de atendimento do Corpo de Bombeiros às pessoas com deficiência?

R – De maneira geral, eu vejo que o atendimento às pessoas com deficiência se iguala muito ao atendimento normal de uma pessoa que não tem deficiência. É claro que existem deficiências e deficiências e cada deficiência tem suas peculiaridades e seu próprio nível de exigência. Por exemplo, uma pessoa que tem deficiência auditiva muitas vezes fisicamente não tem nenhum problema e dependendo do tipo de ação que é exercida sobre ela em determinado tipo de atendimento do corpo de bombeiros não vai fazer diferença, mas para uma pessoa que tenha paraplegia ou tetraplegia, é importante que se tenha conhecimento pelo menos básico sobre o tipo de deficiência para que em determinadas conduções não se agregue nenhum problema maior para aquela pessoa, tendo em vista sua falta de sensibilidade ou alguns outros problemas que ela apresenta nos seus membros que se for erguido, se for transportado de uma forma inadequada pode agregar algum outro problema. Eu imagino, dentro do pequeno conhecimento que eu tenho sobre o atendimento que o corpo de bombeiros realiza, que talvez já se tenha uma noção disso até porque quando uma pessoa se acidenta normalmente existe procedimentos padrões que são utilizados para que não haja nenhum risco de se provocar uma lesão maior, dependendo do tipo de acidente que ela tenha sofrido, então imagino que se não há deveria haver uma preocupação também quando se identifica que a pessoa tem uma deficiência e como ela vai ser tratada.

2. No entendimento do Sr., quais são as maiores dificuldades ou inadequações que o serviço do corpo de bombeiros apresenta atualmente no que se refere ao acesso, ao atendimento e ao tratamento oferecidos à pessoa com deficiência?

R – Uma das questões que a gente acha importante e que hoje talvez o corpo de bombeiros não apresenta uma determinada preocupação é com relação à área comunicacional. Eu vejo que você atender por exemplo uma pessoa que é surda, que tenha deficiência auditiva, e que se comunica com Libras, até mesmo para ela definir e determinar qual é o tipo de problema que ela tem naquele instante e para que ela tenha o atendimento adequado, se o corpo de bombeiros, na pessoa de quem for atender, não tiver conhecimento básico sobre Libras vai ter muita dificuldade de comunicação. Isso seria um dos pontos que eu acho que em nível de acessibilidade é a comunicacional. Eu acho que também o corpo de bombeiros poderia se preocupar em criar canais de acesso para pessoas com deficiência, como por exemplo, a auditiva, ou seja, que tipo de acesso ela pode ter para buscar ou acionar um resgate, ou buscar qualquer outro atendimento, se ele não consegue se expressar verbalmente? Então criar algum sistema de tecnologia assistiva que possa atender essa camada da população. Eu acho que esses são talvez os grandes entraves que eu identifico que hoje o corpo de bombeiros precisaria rever para melhorar a qualidade do atendimento às pessoas com deficiência.

3. No entendimento do Sr., após conseguir o acesso, quais outras dificuldades as pessoas com deficiência têm ou podem ter durante o atendimento (abordagem, tratamento, procedimentos, etc) do Corpo de Bombeiros?

R – Hoje, pela própria diversidade de deficiências, sejam físicas ou intelectuais, ou comunicacionais, eu acho que haveria uma necessidade de o corpo de bombeiros ter uma preparação de seus militares para que eles tenham o conhecimento para que na abordagem, ao identificar que a pessoa tem uma deficiência, ela possa ser atendida de acordo com suas necessidades e peculiaridades. Quando a gente fala por exemplo de algumas deficiências de ordem intelectual, uma pessoa pode ser confundida com alguém que está embriagado apenas porque o seu falar é arrastado, ou trocado, ou confuso, o que muitas vezes é consequência natural da própria deficiência dela. Uma pessoa com deficiência intelectual tem dificuldade de se comunicar e pode ser interpretada de forma errada. A título de exemplo, num acidente de trânsito em que a pessoa que esteja dirigindo ou que seja o carona esteja com dificuldade de se comunicar numa abordagem de socorro. Então, esse conhecimento básico sobre os tipos de deficiência e as características de cada uma dessas deficiências deveria constar dentro de um aprendizado para que os militares que trabalham no atendimento possam fazer uma análise melhor da situação e assim atenderem de forma mais adequada às pessoas com deficiência de acordo com suas respectivas necessidades.

4. O Sr. falou muito sobre acessibilidade, comunicação, capacitação de pessoal de atendimento. O EPCD faz uma orientação normativa relacionada a ações que as instituições públicas devem adotar para a adequação de seus atendimentos, como a capacitação de recursos humanos e também a capacitação tecnológica, desenvolvimento de tecnologias de acesso e de comunicação. Diante disso, o Sr. acredita que tais ações devem ser tratadas como medidas iniciais a serem adotadas pelo CBMDF para melhorar e adequar o atendimento à pessoa com deficiência?

R – Eu vejo que a tecnologia vem ajudar no processo de acesso, de comunicação inicial, e vem permitir que determinadas pessoas com determinados tipos de deficiência de chegar mais facilmente a buscar o atendimento e no atendimento específico, a corporação ter seus militares que prestam o serviço com um conhecimento maior sobre os tipos de deficiência e a maneira como tratar essa pessoa, como abordá-la, como atendê-la, de maneira que ela se sinta confortável e segura como qualquer cidadão. Eu vejo que o corpo de bombeiros tem um sinônimo de segurança para a comunidade, ou seja, quando a pessoa está em uma situação de risco, de perigo, ou de necessidade de assistência, quando o corpo de bombeiros chega a gente percebe uma pacificação do ambiente porque se acredita que ali estarão pessoas preparadas para resolver aquela situação e ajudar aquelas pessoas, ou aquela pessoa, dependendo do caso. Porém quando se trata de pessoa com deficiência, se essa expectativa não é atendida por uma falta de conhecimento, isso pode gerar um desgaste emocional e de segurança com relação ao que está sendo feito, o que pode ainda prejudicar essa imagem positiva que o corpo de bombeiros tem junto à população. Portanto, quanto mais preparado o bombeiro estiver e quanto maior for o conhecimento que ele tem, maior será a qualidade do atendimento e isso ajudará muito a manter essa imagem positiva da corporação junto à população, pois estará apresentando sua preocupação em estar oferecendo para a comunidade e para a sociedade como um todo, independentemente das pessoas, com ou sem deficiência, o melhor atendimento possível, com qualidade e com segurança.

5. Há algo a mais que o Sr. gostaria que dizer sobre o assunto?

R – Precisamos ser mais humanos. A palavra humano vem resumir todos os aspectos. O corpo de bombeiros tem muito conhecimento técnico para lidar com as pessoas e claro que quem trabalha nessa área normalmente já tem por natureza a vontade de ajudar o ser humano. Então já existe um pouco mais de humanidade naquilo o que se busca fazer. O eu talvez se precise entender é que a humanização no atendimento é entender que aquela pessoa com deficiência que está sendo atendida necessita de atendimento com o reconhecimento também de suas limitações. Então, um militar do corpo de bombeiros que vai atender alguém com deficiência e apresenta o conhecimento em Libras, demonstra que além do conhecimento técnico ele se preocupa com o ser humano, que ele se importa com o ser humano que está ali sendo atendido, que tem sua limitação respeitada, ou seja, ele não conseguiria se comunicar para dizer onde ele está sentindo dor, se é uma dor aguda, etc. Enfim, quando há por parte do militar do corpo de bombeiros o conhecimento técnico aliado ao lado humano de respeitar a limitação e de buscar suprir essa limitação como algo a mais, quer seja uma comunicação em Libras, quer seja entendendo que aquela deficiência exige um deslocamento de forma diferente por não ter, por exemplo,

a devida sensibilidade nas pernas, e por não ter sensibilidade não tem resistência, e que um movimento inadequado pode provocar maiores lesões, etc. Então quando se tem esse entendimento se mostra a importância da preocupação do servidor, do bombeiro militar, com o ser humano. Acho que a humanização se resume a se importar com o outro, com respeito às suas limitações, e a buscar atendê-lo dentro daquilo o que ele precisa.

Eu gostaria também de parabenizar a corporação por essa pesquisa, pois isso demonstra que há um interesse de relevância, dentro desse tema, e eu como uma pessoa com deficiência, eu tenho sequela de poliomielite e sou cadeirante, fico muito feliz de ver que um órgão tão importante como o corpo de bombeiros, que exerce um papel tão fundamental para a comunidade, para a sociedade, tem também essa preocupação a mais de atender essa demanda, esse segmento, com um pouco mais de qualidade. A minha sugestão é que realmente as pessoas comecem a conhecer um pouco mais desse mundo, desse segmento da pessoa com deficiência, que é muito amplo e que principalmente se identifiquem com algo que precisa ser feito para apoiar, até porque a gente em vários momentos pode deixar de ser uma pessoa sem deficiência para ser uma pessoa com deficiência e se a gente não entende, se não conhece essa realidade, muitas vezes a gente tem dificuldade de até trabalhar as necessidades e as limitações que as pessoas têm.

APÊNDICE B – ENTREVISTAS INTERNAS

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA INTERNA 01
Realizada em 17/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADO:

Senhor Cel. QOBM/Comb. WILLIAN AUGUSTO FERREIRA BOMFIM
Comandante-Geral do CBMDF

PERGUNTAS:

1. O Sr. conhece o Estatuto da Pessoa com Deficiência (federal e distrital)?

R – Eu já li algo relacionado a esses estatutos, porém motivado por minha formação jurídica.

2. O que o Sr. pensa sobre as necessidades das pessoas com deficiência?

R – Eu penso que o estado precisa prover os meios para facilitar o acesso das pessoas com deficiência aos equipamentos públicos, o que abrange as edificações, o próprio transporte público, entre outros. Penso que o Estado precisa atuar nesse sentido.

3. O Sr. entende que o Corpo de Bombeiros precisa adequar seu atendimento à pessoa com deficiência?

R – O corpo de bombeiros atua diuturnamente em atendimento ao cidadão, independentemente de raça, de religião, de origem, de idade, etc. Penso também que nesse sentido, precisamos verificar as ferramentas necessárias para que a gente possa prover um serviço de melhor qualidade ao cidadão. E isso inclui também o cidadão com deficiência, o qual necessita de um atendimento especial.

4. Quais medidas a serem adotadas o Sr. entende como necessárias ao CBMDF para melhor adequar o atendimento à pessoa com deficiência?

R – O corpo de bombeiros há muitos anos já atua em ações de inclusão, como por exemplo o projeto cão-guia. Alguns estados já se utilizam de serviços como WhatsApp, e outros atendimentos especiais às pessoas com deficiência auditiva. Assim, eu vejo que há uma intenção de uma melhoria desses serviços.

5. O EPCD faz uma orientação normativa relacionada a ações que as instituições públicas devem adotar para a adequação de seus atendimentos, como a capacitação de recursos humanos e também a capacitação tecnológica, desenvolvimento de tecnologias de acesso e de comunicação. Diante disso, o Sr. acredita que tais ações devem ser tratadas como medidas iniciais a serem adotadas pelo CBMDF para melhorar e adequar seu atendimento à pessoa com deficiência?

R – Concordo. Inclusive o CBMDF promoveu recentemente uma capacitação de militares em Libras na Escola de Governo do DF. A capacitação é o passo inicial, pois, por exemplo, se cada ala de serviço contar com pelo menos uma pessoa capacitada em Libras seria algo que faria uma grande diferença para melhor no atendimento à pessoa com deficiência auditiva. Nós também devemos estar atentos sobre o que os outros corpos de bombeiros estão adequando seu atendimento, pois podemos ter alguns exemplos de ações que podem ser adotadas aqui no Distrito Federal. E o Comando-Geral do CBMDF apoia totalmente o objeto desta pesquisa, para que a gente consiga aperfeiçoar essas boas práticas.

6. Há algo a mais que o Sr. gostaria que dizer sobre o assunto?

R – Eu gostaria de te parabenizar por sua iniciativa de fazer essa pesquisa. Tivemos um bom exemplo na posse do Presidente da República, em que na ocasião foi feita uma tradução simultânea em Libras. Assim, partindo da liderança maior, tenho observado que as demais esferas federais, estaduais e municipais houve um incremento dessa difusão do conhecimento. Portanto, reporto que isso é muito importante e está conectado com a maturidade em governança, em que demonstra um grau de excelência, pois trata-se de uma preocupação do Estado, da corporação, no atendimento do cidadão. E os cidadãos têm diferenças, sejam oriundas da própria biologia do corpo humano, pessoas que nascem com deficiências e quando o Estado dá um melhor atendimento está promovendo uma igualdade, promovendo à pessoa com deficiência um sentimento amplo e pleno de ser cidadão.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA INTERNA 02
Realizada em 17/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADO:

Senhor Cel. QOBM/Comb. KLEBER FRANCISCO DE OLIVEIRA CORREIA
Chefe do Estado-Maior Geral do CBMDF (EMG/CBMDF)

PERGUNTAS:

1. Qual o conhecimento do Sr. sobre os Estatutos da Pessoa com Deficiência?

R – Já ouvi falar por mídia de tv ou talvez rádio, mas confesso que nunca tive contato direto com ele, nem aqui na corporação e nem em nenhuma função que atuei eu tive contato com esses aludidos estatutos, mas acredito que ele seja recente e por essa razão eu não tenha conhecimento.

2. Após tomar conhecimento sobre do que se trata o EPCD, diante das determinações das normas federal e distrital e diante das necessidades das pessoas com deficiência, qual a visão do Sr. em relação à corporação frente às referidas necessidades da pessoa com deficiência e das determinações legais?

R – Eu entendo que a corporação precisa tomar conhecimento do que se trata o referido EPCD e procurar fazer a aplicação das respectivas determinações normativas ao adequando o atendimento ao público, no caso às pessoas com deficiência, pois obviamente a gente precisa dar uma atenção especial a esse público, que naturalmente já passa por dificuldades devido à própria deficiência, que já a prejudica. A nossa corporação precisa atuar como um facilitador. Então, entendo que realmente a corporação precisa se adequar e procurar dar um melhor atendimento, com atenção especial, às pessoas com deficiência, fazendo valer o EPCD na nossa prestação de serviços.

3. Na função de Chefe do EMG, o Sr. tem no rol de suas atribuições o acompanhamento das ações relacionadas ao Plano Estratégico da corporação. Diante disso, o Sr. vislumbra ou pode sugerir algumas medidas que a corporação pode tomar de forma estratégica para iniciar a adequação do atendimento às pessoas com deficiência?

R – Sim, com certeza. Acredito que o assunto tem total conexão com nosso plano estratégico que é possibilitar que a corporação preste seus serviços num padrão internacional de qualidade e dentro disso está também o atendimento às pessoas com deficiência. Assim, é possível sim a gente adotar algumas medidas visando corrigir alguns procedimentos, formular algumas orientações necessárias à tropa para que esta possa estar prestando um melhor atendimento às pessoas com deficiência. Então que é bem adequado o propósito de seu trabalho em relação ao plano estratégico da corporação.

4. Caso exista, como uma consciência institucional sobre a necessidade da adequação do atendimento à pessoa com deficiência poderia ser mais e melhor difundida nos diversos setores da corporação?

R – Existe uma consciência institucional sim, e esta pode ser mais e melhor difundida de duas formas, por desenvolvimento de tecnologias, como a que estamos desenvolvendo no momento junto à DITIC que é uma ferramenta de atendimento virtual por mídias sociais para melhorar a acessibilidade das pessoas com deficiência às informações dirigidas à população pela corporação, e também junto à CECOM, com o auxílio de um profissional que faça a tradução em LIBRAS durante as entrevistas e também nos vídeos institucionais.

E direcionado ao nosso atendimento de socorro é necessário que haja o treinamento, durante a formação e também por capacitação continuada, de nossa tropa para que esta esteja preparada para saber lidar com os diferentes tipos de deficiência e seus respectivos aspectos, os quais se deparam diariamente com as mais diversas situações, para que possam realizar atendimento melhor e mais adequado à pessoa com deficiência. Portanto, é necessário que a corporação inicie essas ações o quanto antes, pois muitas pessoas estão precisando e a necessidade de um atendimento à pessoa com deficiência surge a todo momento e nosso serviço tem de ser prestado da forma adequada. Então, o quanto antes a corporação fizer esse trabalho de orientação, de preparação de seu efetivo para prestar esse atendimento melhor será para a instituição, mas principalmente para a pessoa com deficiência que poderá contar com um atendimento acessível e adequado às suas necessidades.

5. Há algo a mais que o Sr. gostaria que dizer sobre o assunto?

R – Eu gostaria de reforçar que realmente a corporação precisa ter esse olhar especial para as pessoas com deficiência, te parabenizar pela iniciativa de tratar desse assunto tão importante, o qual muitas vezes a gente não dá a devida e necessária atenção. E dizer ainda que pelo menos de minha parte aqui na função que hoje me encontro, de Chefe do EMG, uma pasta que tem muita relação com esse tipo de iniciativa, de planejar, de propor, então pode ter a certeza que de minha parte, eu abraço a causa, sou favorável e no momento em que essa demanda chegar aqui ao nosso conhecimento, a gente vai tomar as providências para que a coisa realmente aconteça, que saia do papel e se torne uma realidade, nos mais diversos campos de atuação de nossa instituição. A gente precisa, urgentemente, melhorar nosso atendimento à pessoa com deficiência.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA INTERNA 03
Realizada em 24/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADO:

Senhor Cel. QOBM/Comb. EDWIN ALDRIN FRANCO DE OLIVEIRA

**Chefe do Departamento de Ensino, Pesquisa, Ciência e Tecnologia
(DEPCT/CBMDF)**

PERGUNTAS:

1. Qual a opinião do Sr. sobre os serviços de atendimento do Corpo de Bombeiros às pessoas com deficiência?

R – Em entendo que quando se fala de pessoas com deficiência, há um espectro muito amplo. Eu não sei se temos um programa específico na corporação voltado para o atendimento às pessoas com deficiência. Já ouvi algo sobre o emprego de Libras, em alguma publicação em boletim geral, mas não sei ao certo como está essa questão na corporação. Lembro que também já foi ventilado em outras ocasiões a intenção de um desenvolvimento de aplicativos, porém até onde eu sei foi algo que não evoluiu. Mas no geral não tenho muito conhecimento como realmente se encontra o atendimento às pessoas com deficiência pela corporação.

2. No entendimento do Sr., quais são as maiores inadequações que o serviço do corpo de bombeiros apresenta atualmente no que se refere ao atendimento à pessoa com deficiência?

R – Desde que trabalhei na CIADE, atual COCB, alguns anos atrás, posso dizer, diante da experiência que eu tinha naquele momento, é que nós não estávamos preparados, seja pela formação ou pela qualificação dos atendentes. Não havia nenhum programa específico para o pessoal que ali trabalhava. Agora, como está hoje esse atendimento lá no 193, o que foi feito após esse período, no que se refere ao atendimento à pessoa com deficiência, eu não tenho conhecimento, mas entendo como muito importante a adequação desse atendimento. A gente tem que acompanhar a evolução do mundo e da sociedade de uma forma geral, adotar as melhores práticas de países mais desenvolvidos ou não, e também de outras unidades da federação, que imagino que também talvez tenha sido objetivo ou alvo das mesmas pesquisas e ações para melhorar ou adequar o atendimento às pessoas com deficiência.

3. Falando um pouco do EPCD, este faz uma orientação normativa relacionada a ações que as instituições públicas devem adotar para a adequação de seus atendimentos, como a capacitação de recursos humanos e também a capacitação tecnológica, desenvolvimento de tecnologias de acesso e de comunicação. Diante disso, o Sr. acredita que tais ações devem ser tratadas como medidas iniciais a serem adotadas pelo CBMDF para melhorar e adequar o atendimento à pessoa com deficiência?

R – Acredito que sim. Eu acho que realmente é a junção desses dois pontos. A corporação precisa ter seus recursos humanos qualificados e treinados para esses tipos de atendimento e ao mesmo tempo a gente não pode abrir mão dos recursos tecnológicos, pois sem tecnologia nenhuma instituição avança e isso não é diferente com o corpo de bombeiros. Nossa corporação está carente de uma qualificação de seus recursos humanos, inclusive para lidar não somente com o atendimento à pessoa com deficiência, mas também para desenvolver tecnologias e após isso precisam ainda estar treinados para lidar com as próprias tecnologias desenvolvidas, com os sistemas e com os equipamentos.

4. No entendimento do Sr., em que o DEPCT pode contribuir para a melhoria ou mesmo para a adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência?

R – O DEPCT é composto de três diretorias. A Diretoria de Ensino (DIREN), que poderia tratar da formação, porém num segundo momento, depois de definida a política, pois partiríamos de um planejamento institucional que teria início no nosso Estado-Maior Geral, mas que, paralelo a isso, o Departamento, por meio de sua Diretoria de Pesquisa, Ciência e Tecnologia (DIREP), poderia participar no desenvolvimento de pesquisa específica para a área, encabeçada por um responsável pela condução dos trabalhos. Após isso, uma vez verificado pela corporação como algo prioritário, a Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação (DITIC) participaria com um suporte mais específico à tecnologia da informação e da comunicação para a implementação e concretização do projeto.

5. Há algo a mais que o Sr. gostaria que dizer sobre o assunto?

R – Dada a relevância do tema, as pessoas com deficiência merecem toda nossa atenção em nosso atendimento o qual realmente deve ser adequado e de boa qualidade. Assim entendo que o corpo de bombeiros deve desenvolver trabalhos e projetos que possam ser efetivados no sentido de atender da melhor forma possível todas as pessoas, inclusive as pessoas com deficiência.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA INTERNA 04
Realizada em 22/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADO:

Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. RICARDO DE SOUZA MAIA

Subdiretor da Diretoria de Tecnologia da Informação e Comunicação do CBMDF (DITIC/CBMDF)

PERGUNTAS:

1. Qual a opinião do Sr. sobre os serviços de atendimento do Corpo de Bombeiros às pessoas com deficiência?

R – No geral, acredito que ainda há muito a evoluir. Nossa maior dificuldade no geral é com pessoas que têm dificuldade de comunicação na fala, como surdos-mudos, pessoas com deficiência intelectual, autismo avançado, etc., o que nos exige um treinamento mais específico tanto para a comunicação quanto para a abordagem também. Quanto aos demais, acredito que a gente consiga fazer uma melhor comunicação

2. No entendimento do Sr., quais são as maiores inadequações que o serviço do corpo de bombeiros apresenta atualmente no que se refere ao atendimento à pessoa com deficiência?

R – No atendimento emergencial, por telefone, claro, temos as dificuldades qualquer pessoa com deficiência apresentaria, no caso as pessoas com deficiência na fala, na audição, terão dificuldade de utilizar esses serviços, pois a gente não dispõe de uma outra forma de acionamento e se elas não o podem fazer por telefone, teria que fazer isso presencialmente e daí caso ela tenha alguma dificuldade de locomoção, ou outro problema, isso acaba ficando mais difícil ainda. E sobre isso, acho que a maior dificuldade hoje é está relacionado ao acionamento do atendimento pelas pessoas com problemas auditivos e de fala.

3. Falado um pouco do EPCD, este faz uma orientação normativa relacionada a ações que as instituições públicas devem adotar para a adequação de seus atendimentos, como a capacitação de recursos humanos e também a capacitação tecnológica, desenvolvimento de tecnologias de acesso e de comunicação. Diante disso, o Sr. acredita que tais ações devem ser tratadas como medidas iniciais a serem adotadas pelo CBMDF para melhorar e adequar o atendimento à pessoa com deficiência?

R – A capacitação tecnológica no sentido de adaptar os sistemas para o uso das pessoas com deficiência não tem sido tratada como um tópico específico na corporação. Nós temos sistemas com mais de 12 anos de uma tecnologia que não está muito bem adaptada para o uso das pessoas com deficiência.

4. No entendimento do Sr., em que a DITIC pode contribuir para a capacitação tecnológica do CBMDF para a adequação do atendimento à pessoa com deficiência?

R – Os aplicativos e os novos sistemas que estamos desenvolvendo, temos procurado utilizar interfaces mais acessíveis para serem utilizadas por todos os leitores nos dispositivos, porém não foram tratados recursos específicos para as pessoas com deficiência. Quanto ao acionamento e atendimento da corporação, temos tido uma dificuldade maior de fazer incursões direcionadas às pessoas com deficiência.

5. Há algo a mais que o Sr. gostaria que dizer sobre o assunto?

R – Acho que convém que seja feita uma capacitação geral na corporação, e senão tivermos todos capacitados, então que possamos ter alguns militares capacitados em Libras e outros tipos de comunicação, disponíveis em locais de fácil acesso, no COCB, ou pelo menos um grupo específico na corporação para que possamos lançar mão diante de necessidades de comunicação, abordagem, tratamento, etc com as pessoas com deficiência.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA INTERNA 05
Realizada em 22/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADO:

Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. ABRAHÃO MEDEIROS DE ALENCAR

**Chefe da Central de Operações e Comunicações do CBMDF
(COCB/CBMDF)**

PERGUNTAS:

1. Qual a opinião do Sr. sobre os serviços de atendimento do Corpo de Bombeiros às pessoas com deficiência?

R – É um atendimento que encontra alguns óbices, em decorrência de talvez um pouco da falta ou precária capacitação de nossos militares, mas isso mais como uma sensação que eu tenho, de vivência mesmo. Agora sobre dados estatísticos, eu não sei te informa ao certo como estão sendo essas ocorrências, mas acredito que há uma certa dificuldade por parte das guarnições ao atender as pessoas com deficiência. Se não tiver um familiar acompanhando, acredito que deve haver alguns fatores complicadores.

2. No entendimento do Sr., quais são as maiores inadequações que o serviço do corpo de bombeiros apresenta atualmente no que se refere ao atendimento à pessoa com deficiência?

R – Acredito que provavelmente a falta de capacitação de pessoal, acho que esse é o grande problema que deveríamos tentar melhorar ou se adequar. Muito embora nossa área de ensino esteja se esforçando bastante em melhorar a formação e a capacitação como um todo na nossa corporação. Isso eu observo também. Então de repente um convênio entre o corpo de bombeiros e as associações para que elas nos demonstrem como tem que ser o atendimento nos aspectos mais específicos referentes às pessoas com deficiência. Acredito que isso melhoraria bastante nosso atendimento ao cidadão com deficiência.

3. Falando um pouco do EPCD, este faz uma orientação normativa relacionada a ações que as instituições públicas devem adotar para a adequação de seus atendimentos, como a capacitação de recursos humanos e também a capacitação tecnológica, desenvolvimento de tecnologias de acesso e de comunicação. Diante disso, o Sr. acredita que

tais ações devem ser tratadas como medidas iniciais a serem adotadas pelo CBMDF para melhorar e adequar o atendimento à pessoa com deficiência?

R – Eu acredito que sim. Eu sou bastante entusiasta inclusive da área de informática da corporação para que esta tenha um papel mais atuante na área estratégica da corporação. E um dos motes seria esse, além de outros como o desenvolvimento de aplicativos para o atendimento às pessoas com deficiência, e melhorar o atendimento ao público com deficiência. Acredito que a lei foi bem nessas orientações.

4. Atualmente, o COCB dispõe de alguma ferramenta ou procedimento específico para o atendimento à pessoa com deficiência?

R – Nós não dispomos de ferramentas específicas voltadas para as pessoas com deficiência. O que a gente tem e foca sempre é na qualificação do bombeiro militar que atua no atendimento. Quase todos os atendentes são militares que têm mais de 30 anos de serviço com muita experiência na atividade operacional da corporação. Com isso, eles facilitam não somente as ocorrências mais gerais como também auxiliam ou ajudam muito nas ocorrências que tenham a participação de pessoas com deficiência. Mas outras ferramentas mais específicas para o atendimento às pessoas com deficiência, o COCB não possui. Hoje, a COCB está mais junto à DITIC exatamente para tentar melhorar e trazer aplicativos que melhorem tanto o atendimento ao público em geral como também as pessoas com deficiência, fora outras estratégias que viabilizem ou melhorem o atendimento no geral.

5. No entendimento do Sr., em que o COCB pode contribuir para a melhoria ou mesmo para a adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência?

R – Acredito que poderíamos adequar a estrutura administrativa para que voltemos nossa atenção ou nossa estratégia para o atendimento prestado pela corporação como um todo, sempre visando o interesse público. E a COCB está imbuída nisso. A gente vem melhorando as instalações físicas para oferecer um ambiente mais confortável aos bombeiros que atendem a população. A COCB também vem envidando esforços junto com a DITIC, com o Estado-Maior Geral, com o COMOP e com o Comando-Geral da Corporação para apoiar a área operacional, incluído a COCB, numa facilitação de providências de melhorias, como a contratação de atendentes bilíngues, principalmente com o idioma inglês, para que possam atender as pessoas estrangeiras, desenvolvimento de aplicativos para o atendimento às pessoas com deficiência e todas as pessoas no geral.

6. Há algo a mais que o Sr. gostaria que dizer sobre o assunto?

R – Eu gostaria de dizer sobre a pertinência do tema, gostei muito dele, pois já era algo sensível para o COCB, mas não havia algo tão formal como vai ser a monografia e quando terminar a monografia eu gostaria que viesse uma cópia dela para o COCB, para que a gente possa consultar e quem sabe fazer um grupo de trabalho para a gente fomentar as ideias vindas juntamente com os aplicativos que a gente está imaginando junto com a DITIC. Muito pertinente o tema, muito bom, eu fico muito orgulhoso de ver trabalho desse nível. De verdade.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA INTERNA 06
Realizada em 18/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADO:

Senhor Ten-Cel. QOBM/RRm. MÁRCIO MASSARO

Assessor do Centro de Operações e Comunicações do CBMDF (COCB/CBMDF)

PERGUNTAS:

1. Qual a opinião do Sr. sobre os serviços de atendimento do Corpo de Bombeiros às pessoas com deficiência?

R – O atendimento atual carece de melhorias. Hoje em dia todas as pessoas têm Smartphones e a corporação não dispõe de nenhum aplicativo ou algo do gênero que possa facilitar ao cidadão o acionamento e o atendimento do corpo de bombeiros. No momento que o cidadão mais precisa, quando a vida dele ou de algum ente está em jogo, não conta com outras ferramentas que permitam o acesso ao serviço. Temos somente o telefone 193.

Não temos dados sobre atendimento às pessoas com deficiência, não temos nem um cadastro com maiores informações, o que poderia facilitar quando a pessoa com deficiência ou alguém da família ligar.

2. No entendimento do Sr., quais são as maiores dificuldades ou inadequações que o serviço do corpo de bombeiros apresenta atualmente no que se refere ao atendimento à pessoa com deficiência?

R – Temos um sistema que não nos atende. E nossa base tecnológica é muito carente de melhorias, pois a corporação não tem feito investimentos de tecnologia na área fim. A pessoa com deficiência não conta com um aplicativo ou alguma outra forma tecnológica para acionar o serviço. E nosso serviço não conta com um cadastro dessas pessoas para facilitar a suas necessidades específicas no que se refere à abordagem, ao tratamento, transporte, etc. Por exemplo, uma pessoa de 160 kg que mora no sexto andar e tem um princípio de infarto, como transportar essa pessoa, quais equipamentos são mais adequados? Com um cadastro, a gente pode ir adequando tecnologicamente nossos equipamentos, e também logisticamente nossos procedimentos, etc. Temos de utilizar nosso pessoal que tem conhecimento em TIC para o desenvolvimento de tecnologias para melhorar nosso atendimento. Precisamos concretizar mais essas ações, com levantamento de informações, com investimento, organização, etc. Temos pessoal capacitado para isso. Precisamos também melhorar nossa tecnologia de nossas comunicações. Outra

coisa, temos POPs para tudo na corporação, mas não temos POPs para o atendimento a pessoas com deficiências. A corporação precisa levar essas questões mais a sério. Não adianta termos um plano estratégico e uma carta de serviços se não concretizarmos o que esses nossos próprios documentos nos determinam.

3. Resumindo, o Sr. falou muito sobre capacitação de pessoal, mas falou também sobre a capacitação tecnológica para melhorar a comunicação, a fim de permitir um melhor acesso e um atendimento mais adequado. Falado um pouco do EPCD, este faz uma orientação normativa relacionada a ações que as instituições públicas devem adotar para a adequação de seus atendimentos, como a capacitação de recursos humanos e também a capacitação tecnológica, desenvolvimento de tecnologias de acesso e de comunicação. Diante disso, o Sr. acredita que tais ações devem ser tratadas como medidas iniciais a serem adotadas pelo CBMDF para melhorar e adequar o atendimento à pessoa com deficiência?

R – Tenho para mim que a ferramenta mais tecnológica que se tem hoje no mundo é o smartphone. E praticamente 90% ou mais da população possui um aparelho desses. E não fazer uso de um equipamento que tem tanta tecnologia para o atendimento das pessoas é um absurdo. Então, a corporação tem de desenvolver formas para uma melhor utilização de ferramentas como o smartphone, com softwares de acesso e de atendimento e despacho que permitam aumentar a rapidez e a qualidade da resposta da corporação em seu atendimento às pessoas com deficiência. Precisamos nos desenvolver para melhorar nosso atendimento às pessoas com deficiência. Precisamos capacitar nosso pessoal, para o atendimento e também para utilização das tecnologias que forem desenvolvidas. Por exemplo, se desenvolvermos alguma tecnologia que melhore o acesso e o atendimento, precisamos capacitar nosso pessoal para o atendimento, mas também para lidar e operar as novas tecnologias, como por exemplo, novos sistemas de acesso, novos sistemas de comunicação, etc. Por exemplo, foi adotado pela corporação o sistema fênix de rádio e até hoje não promovemos capacitação do pessoal para lidar com o sistema. Em suma, precisamos de capacitação tecnológica e de capacitação de recursos humanos, esta em atendimento e também em tecnologia. Inclusive para todas as ocorrências, não somente para as que envolvem as pessoas com deficiências. Vemos muito desenvolvimento de tecnologia no corpo de bombeiros, porém quase sempre para a área meio. Quando temos, são poucos os investimentos e as ações direcionadas ao desenvolvimento de tecnologias para melhorias da área fim da instituição.

4. Há algo a mais que o Sr. gostaria que dizer sobre o assunto?

R – A corporação precisa oferecer não somente uma melhor comunicação que permita um melhor acesso e um melhor atendimento, mas este pode ser melhorado também com viaturas e equipamentos de busca, resgate, imobilização, transporte, etc. mais adequados às peculiaridades e necessidades das pessoas com deficiência. E para isso precisamos saber mais sobre os tipos de deficiências, suas especificidades, suas limitações, onde estão, como proceder em cada caso, como abordar, como tocar, como fazer uma comunicação correta, como tratar da forma correta, enfim, precisamos muito desenvolver essas ações no corpo de bombeiros para que possamos oferecer um adequado atendimento às pessoas com deficiência.

**CORPO DE BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
DEPARTAMENTO DE ENSINO, PESQUISA, CIÊNCIA E TECNOLOGIA
DIRETORIA DE ENSINO
CENTRO DE ESTUDOS DE POLÍTICA, ESTRATÉGIA E DOCTRINA
CURSO DE ALTOS ESTUDOS PARA OFICIAIS**

**ENTREVISTA INTERNA 07
Realizada em 24/02/2021**

A presente entrevista foi concedida ao Oficial Aluno Maj. QOBM/Comb. Páblyo Alessandro Tonhá Castro. O referido instrumento é parte integrante da Monografia, de Tema “Estatuto da Pessoa com Deficiência: Estudo para a adequação do atendimento do CBMDF”, apresentada em março de 2021, ao Centro de Estudos de Política, Estratégia e Doutrina, como requisito para conclusão do Curso de Altos Estudos para Oficiais Combatentes do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal.

ENTREVISTADOS:

Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. DEUSDETE VIEIRA DE SOUZA JÚNIOR
Comandante do Comando Especializado (COESP)

Senhor Ten-Cel. QOBM/Comb. ADRIANO ABREU SILVEIRA MACHADO
Comandante do Grupamento de Atendimento de Emergência Pré-Hospitalar (GAEPH)

PERGUNTAS:

1. Qual a opinião do Sr. sobre os serviços de atendimento do Corpo de Bombeiros às pessoas com deficiência?

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. VIEIRA) – Com relação a esse quesito, a gente tem que ter um pouco de (contra) informação. A (contra) informação teria a seguinte resposta: Quais as pessoas nós atendemos? Quantas pessoas nós atendemos? Para podermos fazer um levantamento. Todas as pesquisas que eu vi na corporação a respeito de atendimento são ótimas, são boas, mas eu nunca vi na corporação uma pesquisa voltada para esse tipo de público. Eu não tenho como te dizer se o atendimento é razoável. Como gestão, eu posso te dizer o seguinte: não temos um plano de trabalho voltado para esse tipo de atendimento.

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. ABREU) – Eu coaduno com o mesmo pensamento do TC Vieira. E completando, a gente hoje em dia, em se tratando de Atendimento Pré-Hospitalar, o único equipamento que eu vejo embarcado nas nossas viaturas que favorece um atendimento à pessoa com deficiência é a cadeira de resgate que a gente utiliza para o transporte de cadeirante e outras pessoas que necessitem no momento do atendimento devido a alguma lesão específica para sua retirada e transporte pelos degraus das edificações.

2. No entendimento do Sr., quais são as maiores inadequações que o serviço do corpo de bombeiros apresenta atualmente no que se refere ao atendimento à pessoa com deficiência?

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. VIEIRA) – Falta ainda uma deliberação estratégica e de gestão da corporação. Acho que se agente estabelecesse que a partir de determinado momento a gente tem que partir para um trabalho específico nesse sentido. A partir daí, a gente vai começar a estudar e trabalhar para se preparar melhor nossos recursos humanos e melhor desenvolver recursos tecnológicos para atender as pessoas com deficiência.

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. ABREU) – Penso da mesma forma que o TC Vieira.

3. Falando um pouco do EPCD, este faz uma orientação normativa relacionada a ações que as instituições públicas devem adotar para a adequação de seus atendimentos, como a capacitação de recursos humanos e também a capacitação tecnológica, desenvolvimento de tecnologias de acesso e de comunicação. Diante disso, o Sr. acredita que tais ações devem ser tratadas como medidas iniciais a serem adotadas pelo CBMDF para melhorar e adequar o atendimento à pessoa com deficiência?

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. VIEIRA) – Sim, é o caminho que a corporação deve seguir. Posso até passar uma experiência a respeito de um desenvolvimento feito de forma particular pela Secretaria de Segurança Pública, de um militar do corpo de bombeiros, porém lá lotado. Ele nos apresentou um protótipo de um aplicativo de smartphone para que pessoas com deficiência auditiva possa se comunicar com o corpo de bombeiros, com mensagens previamente definidas de pedidos de socorro e informações complementares de localização e situação da ocorrência. Porém, isso foi apresentado, mas não foi oficializado pela corporação. Isso ocorreu há dois anos aproximadamente e até hoje não vi isso vingar. Então são prioridades que a gente precisa, situações que a gente precisa, mas que é necessário um maior envolvimento da alta gestão da corporação e dos órgãos de segurança pública. Essa conexão é necessária em todos os aspectos, e não somente aqui no corpo de bombeiros, tem de ser em nível governamental para que um projeto como esse possa andar de uma forma mais sincronizada com todos os órgãos.

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. ABREU) – Eu concordo e vou um pouco além do que o TC Vieira falou. A gente precisa aprofundar os estudos sobre uma definição dos níveis de prioridade em nossos atendimentos até em respeito ao que é determinado pelo EPCD, com a inclusão dessas informações em nossos protocolos de atendimento.

4. Atualmente, o COESP e o GAEPH dispõem de alguma ferramenta ou procedimento específico para o atendimento à pessoa com deficiência?

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. VIEIRA) – Não.

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. ABREU) – Não.

5. No entendimento do Sr., em que o COESP e o GAEPH podem contribuir para a melhoria ou mesmo para a adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência?

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. VIEIRA) – O COESP pode de uma certa forma definir uma diretriz de trabalho, estabelecendo as prioridades de adequação e consequentemente as efetivações das ações para a respectiva adequação, porém é algo que levaria uns quatro anos desde a concepção até a concretização mais ajustada às necessidades de adaptações da corporação.

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. ABREU) – O GAEPH pode contribuir com a capacitação continuada do pessoal de atendimento após definidas as diretrizes e disponibilizados os recursos necessários pelos setores competentes da corporação.

6. Há algo a mais que o Sr. gostaria que dizer sobre o assunto?

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. VIEIRA) – É um tema inovador. É um tema que a gente de uma certa forma deixa de lado e eu não sei nem por que a gente deixa de lado, pois a gente está falando de um grupo muito grande de pessoas e a gente tem de oferecer um atendimento adequado. É um assunto delicado e ao mesmo tempo essencial para o corpo de bombeiros. Em suma, precisamos iniciar as ações no sentido de adequar nosso atendimento às pessoas com deficiência. Essa é uma monografia que tem um caminho legal e pode apresentar um resultado com possibilidade de esclarecer alguns caminhos a serem tomados pela corporação e eu acredito que dependendo do que for apresentado é algo iminente de acontecer caso a gente tenha um caminho a ser estabelecido aos nossos grupamentos especializados. Acredito que o assunto é extremamente importante.

R (Ten-Cel. QOBM/Comb. ABREU) – Essa pesquisa é inovadora, está alinhada ao nosso plano estratégico dentro do respectivo objetivo 01. E como o TC Vieira falou, já está passando da hora de a gente tentar abordar esse assunto para que possamos buscar atender com excelência as pessoas com deficiência.

APÊNDICE C – PRODUTO (MINUTA DE PORTARIA)**MINUTA****ATOS DO COMANDANTE-GERAL****PROGRAMA DE ADEQUAÇÃO DO ATENDIMENTO DO CORPO DE
BOMBEIROS MILITAR DO DISTRITO FEDERAL
À PESSOA COM DEFICIÊNCIA**

Portaria nº __, de __ de _____ de 2021.

Institui o programa de adequação do atendimento do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal à pessoa com deficiência.

O COMANDANTE-GERAL, no uso das atribuições que lhe confere o art. 7º, incisos II, III e VI, do Decreto Federal 7.163, de 29 abr. 2010, que regulamenta o inciso I do art. 10-B da Lei 8.255, de 20 nov.1991, que dispõe sobre a organização básica do Corpo de Bombeiros Militar do Distrito Federal,

CONSIDERANDO o disposto na Constituição Federal de 1988 acerca da responsabilidade da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios quanto à garantia e proteção dos direitos das pessoas com deficiência;

CONSIDERANDO a Lei Federal nº 13.146, de 06 de julho de 2015, que institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência);

CONSIDERANDO a Lei Distrital nº 6.637, de 20 de julho de 2020, que estabelece o Estatuto da Pessoa com Deficiência do Distrito Federal, RESOLVE:

Art. 1º Instituir o programa de adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência.

Art. 2º O programa de adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência tem como objetivos gerais:

I - Prospectar conhecimentos e capacitar gestores para as políticas públicas de forma inclusiva;

II – Promover a efetivação da prioridade do atendimento da corporação à pessoa com deficiência;

III – Promover a capacitação tecnológica institucional, o desenvolvimento de tecnologias, equipamentos, sistemas, programas, e outros, para a melhoria da acessibilidade, da comunicação, da proteção, do transporte, e outros, pertinentes ao oferecimento de um adequado atendimento pela corporação à pessoa com deficiência;

IV – Promover a formação e a capacitação continuada de recursos humanos, para o treinamento e preparação dos bombeiros militares quanto aos conhecimentos necessários sobre comunicação, abordagem, tratamento, e outros, indispensáveis para o oferecimento de um adequado atendimento pela corporação às pessoas com deficiência;

V - Desenvolver as ações necessárias que viabilizem o adequado atendimento da pessoa com deficiência pela corporação bombeiro militar.

Art. 3º São objetivos específicos do programa de adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência:

I - Implantar ações de inclusão social de forma a viabilizar e ampliar a acessibilidade e oferecer um adequado atendimento à pessoa com deficiência;

II - Eliminar as barreiras comunicacionais;

III - Eliminar barreiras tecnológicas;

IV - Incorporar na cultura organizacional do CBMDF a perspectiva da inclusão social como forma de promoção de direitos e da igualdade.

Art. 4º O programa tem como público-alvo a pessoa com deficiência que utiliza os serviços públicos prestados pelo CBMDF.

Art. 5º O programa de adequação terá como eixos de atuação:

I - Acessibilidade Arquitetônica e Urbanística, incluindo medidas de eliminação das barreiras arquitetônicas nas dependências do CBMDF (desníveis, obstáculos, tipos de pisos, calçadas, vias, jardins, instalação de elevadores, etc.); adaptação de mobiliário (mesa de trabalho, balcão de atendimento, entre outros); envolvimento na resolução dos problemas de acessibilidade no entorno das unidades administrativas e operacionais; veículos adaptados; e equipamentos para mobilidade;

II - Acessibilidade Comunicacional e Tecnológica, envolvendo a disponibilização de conteúdos e documentos em versões acessíveis; o estabelecimento de diretrizes para ações de comunicação e divulgação; a identificação de pessoas com deficiência e com mobilidade reduzida para toda e qualquer atividade desenvolvida pelo CBMDF; e a aquisição e prospecção de tecnologias assistivas; e

III - Inovação e Educação Inclusiva, abrangendo o desenvolvimento e a prospecção de conhecimentos, estratégias de gestão, cursos e eventos que abordem a temática da deficiência pela perspectiva dos direitos humanos, a gestão inclusiva na Administração Pública e a implementação de políticas públicas de forma a reconhecer as especificidades das pessoas com deficiência como sujeitos de direitos, em igualdade de condições com as demais pessoas.

Art. 6º O programa de adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência será coordenado pelo Comitê-Gestor, a ser designado em portaria específica pelo Comandante-Geral do CBMDF.

Parágrafo Único. Com base nas áreas de atuação, cada membro do Comitê-Gestor comporá ao menos uma das equipes de coordenação dos eixos de atuação previstos no art. 5º.

Art. 7º Compete ao Comitê-Gestor do programa de adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência:

I - Zelar pela aplicação da legislação acerca dos direitos da pessoa com deficiência, bem como das normas técnicas e das recomendações vigentes, nas ações, nas atividades e nos projetos promovidos e implementados pelo CBMDF;

II - Propor, anualmente, as iniciativas que vão integrar o Plano de Ações, bem como promover o monitoramento e a avaliação dessas;

III - Divulgar periodicamente os resultados do programa de adequação do atendimento do CBMDF à pessoa com deficiência.

§ 1º Anualmente, as unidades participantes do Plano de Ações serão previamente determinadas e orientadas pelo Comitê-Gestor.

§ 2º Em conformidade com suas respectivas atribuições definidas, as unidades participantes têm a competência de executar diretamente as iniciativas integrantes do Plano de Ações, propostas anualmente pelo Comitê-Gestor.

§ 3º O Comitê-Gestor poderá solicitar a participação de todos os setores da corporação na elaboração e execução do Plano de Ações, bem como convidar especialistas, técnicos e representantes de outros órgãos públicos e entidades para subsidiar tecnicamente a implementação das ações que vão compor o Programa.

Art. 8º São orientações estratégicas institucionais do programa:

I - Na hipótese de o CBMDF ainda não ter iniciado as ações de acessibilidade, deve-se dar prioridade às seguintes medidas estratégicas:

a) Prover a instituição de política de acessibilidade formalmente instituída;

b) Construir a política com a participação do público interno;

c) Orientar a política de acessibilidade da instituição de acordo com as principais leis e normas sobre acessibilidade;

d) Monitorar a política de acessibilidade;

e) Dotar a instituição de unidade administrativa própria para tratar as questões de acessibilidade;

f) Vincular a unidade administrativa responsável pelas ações de acessibilidade à alta administração da instituição;

g) Capacitar equipe que atua na unidade administrativa responsável pela acessibilidade; e

h) Dotar a instituição de programa de capacitação e sensibilização direcionado a funcionários das diferentes unidades que atenderão aos públicos interno e externo com deficiência.

II - Os itens a serem considerados, após a conclusão da etapa anterior, são os seguintes:

a) Implementar a política de acessibilidade de tal forma que influencie transversalmente as decisões da instituição;

b) Elaborar e aprovar planejamento para a implementação de ações de promoção de acessibilidade;

c) Dotar o planejamento de prazos e metas objetivas;

d) Elaborar o planejamento dessas ações com a participação de todas as unidades envolvidas em sua execução; e

e) Convidar a unidade responsável pela acessibilidade para opinar sobre questões relacionadas aos direitos da pessoa com deficiência e sobre demais assuntos conexos à acessibilidade e à inclusão na organização.

III - Em um terceiro momento, as seguintes providências são indispensáveis:

- a) Orientar a unidade responsável pelo controle interno a fiscalizar a implementação da política de acessibilidade;
- b) Rever a política de acessibilidade periodicamente;
- c) Planejar as ações de acessibilidade vinculadas ao planejamento estratégico da instituição;
- d) Dotar a instituição de canal de comunicação para recebimento de demandas de pessoas com deficiência (públicos interno e externo);
- e) Apresentar, periodicamente, os resultados consolidados sobre as ações de acessibilidade, feitas pelas unidades administrativas responsáveis por tais ações;
- f) Elaborar indicadores de acessibilidade;
- g) Divulgar regularmente os serviços e os produtos disponíveis para as pessoas com deficiência providos pela instituição;
- h) Manter, em cadastros, detalhamento sobre os tipos de deficiência e os suportes e recursos de adaptação necessários; e
- i) Promover eventos e campanhas informativas e educativas, promovidos pela instituição e dirigidos aos públicos interno e externo, com a finalidade de informar, conscientizar e sensibilizar quanto aos direitos, à acessibilidade e à inclusão social da pessoa com deficiência.

IV - Por fim, deve-se:

- a) Instituir órgão colegiado para atuar no planejamento e no monitoramento da política de acessibilidade, o qual deve ser formado por profissionais de áreas e unidades diversas que atuam com a questão da acessibilidade na instituição;
- b) Reservar recursos orçamentários para implementação das ações previstas no planejamento;
- c) Disponibilizar os resultados obtidos para os públicos interno e externo em local de fácil acesso;
- d) Implementar plano de comunicação das ações de acessibilidade promovidas pela instituição;
- e) Elaborar identidade visual de acessibilidade;
- f) Dotar eventos, encontros, cursos e palestras direcionados a altos gestores de módulo relacionado à inclusão social da pessoa com deficiência;
- g) Incluir a temática da inclusão social da pessoa com deficiência de maneira transversal em outros assuntos de interesse da instituição, quando abordados em eventos, encontros, cursos e palestras; e
- h) Elaborar cartilha ou manual que oriente as unidades sobre a adequação do atendimento à pessoa com deficiência.

Art. 9º Esta Portaria entra em vigor na data de sua publicação.

Comandante-Geral do CBMDF