

# Centrais de Interpretação de LIBRAS - CIL

## GUIA DE ATENDIMENTO

Secretaria Nacional de Promoção dos  
Direitos da Pessoa com Deficiência

Secretaria de  
Direitos Humanos

G O V E R N O F E D E R A L



PAÍS RICO É PAÍS SEM POBREZA



# APRESENTAÇÃO

**N**o Brasil, a história das pessoas com deficiência tem sido marcada por constantes desafios. Por muitos anos, elas foram tratadas com desrespeito e relegadas à invisibilidade social e política. Após diversos debates, porém, esse segmento populacional se organizou e promoveu um amplo movimento de participação, conquistando espaços e viabilizando a realização de direitos.

A Constituição de 1988 garantiu às pessoas com deficiência o direito à educação, saúde, ao trabalho, lazer e, sobretudo, à informação e comunicação. Desde então, diversas iniciativas foram implementadas pelo Poder Público para promover a inclusão. Reforçadas pela Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, tais ações buscam garantir que toda pessoa tenha não só sua dignidade respeitada, mas também a oportunidade de desenvolver seu potencial de forma livre, autônoma e plena.

O Censo 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE – indica que o Brasil possui 45 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência. Desse total, 2.147.366 milhões apresentam deficiência auditiva severa.

Considerando-se a importância de incluir essas pessoas na sociedade, garantindo a elas acesso irrestrito aos serviços pú-

blicos, a Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República – SDH/PR, por meio da Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência – SNPD – trabalhou para a implantação de CENTRAIS DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) – CIL, as quais proporcionarão atendimento especializado e específico aos Surdos, às pessoas com deficiência auditiva e surdocegas.

Como esforço inicial de inclusão, no ano de 2013, a SDH/PR doou kits para a equipagem de 37 centrais em todo o país. Os objetivos da iniciativa são: a) garantir o atendimento de qualidade aos Surdos e às pessoas com deficiência auditiva por meio de serviços de tradução e interpretação; b) garantir o atendimento de qualidade às pessoas surdocegas, de acordo com a demanda e a disponibilidade local de guia-intérprete; c) facilitar/viabilizar o acesso dessas pessoas a serviços públicos e informações diversas; d) ampliar a comunicação e interação entre ouvintes e Surdos, pessoas com deficiência auditiva e surdocegas.

Este documento é um guia que visa esclarecer os perfis de atendimento previstos para as Centrais de Interpretação de LIBRAS. Ele se destina aos gestores das Centrais, aos intérpretes e guia-intérpretes que atuarão nas unidades de atendimento e ao pessoal de apoio.

O guia indica como o modelo das Centrais foi idealizado, quais os perfis de atendimento previstos e os casos de atendimento não recomendados, considerando os princípios que norteiam a Administração Pública: legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência.

Os perfis de atendimento aqui apresentados não esgotam as possibilidades nem para as indicações de atendimentos recomendados e nem para os tipos não recomendados. Destaca-se a intenção de esclarecer, sem impor, a fim de que se construa uma relação interinstitucional que favoreça o aprimoramento do modelo de unidade e amplie a qualidade do serviço prestado ao cidadão, na medida das possibilidades de cada esfera de governo.

## ATENDIMENTOS

**P**ara municípios de grande porte, calcula-se uma média de 200 atendimentos/mês, o que demandaria a presença de 5 a 8 intérpretes na unidade, sendo que a maioria dos atendimentos acontece de forma virtual. A disponibilidade do serviço deve ser, preferencialmente, em horário comercial (8 horas/dia), observando-se as devidas exceções de funcionamento dos serviços de atendimento ao público.

Com vistas a permitir maior alcance e capilaridade dos serviços, propõe-se também que o parceiro local promova a descentralização de atendimentos, os quais, idealmente, poderiam ser prestados em locais de atendimento ao público, notadamente em pontos de concentração de serviços.

Sugere-se, sem prejuízo de outras iniciativas, que a CIL se responsabilize prioritariamente por três tipos de atendimento:

### 1) **Prestação de serviços na unidade CIL**

Prestação de informações sobre serviços públicos onde estão instalados os pontos de atendimento da Central de Libras com disponibilização da tradução/interpretação em Libras/Língua Portuguesa.

## Alguns tipos de atendimentos previstos:

- a. Marcação de consultas médicas;
- b. Solicitação de emissão de documentos pessoais (**CPF, Carteira de Identidade, Carteira de Trabalho, Passaporte, entre outros**);
- c. Cadastramento nos programas sociais governamentais;
- d. Consulta de situação de benefícios;
- e. Auxílio na consulta de benefícios ao trabalhador (**FGTS, Seguro-Desemprego, vagas de emprego no SINE, entre outros**);
- f. Apoio à realização de denúncias no Disque100 e demais canais de denúncia.

## 2) Prestação de serviços via Internet

Prestação de informações sobre serviços públicos por meio de transferência de imagem em tempo real entre intérpretes da central, Surdos e pessoas com deficiência auditiva.

## Alguns tipos de atendimentos previstos:

- a. Mesmo tipo de atendimento especificado no item anterior;
- b. Interpretação em atendimentos online para a prestação de serviços públicos;
- c. Interpretação simultânea em audiências judiciais por videoconferência;
- d. Interpretação de resultados de processos administrativos e/ou judiciais que possuem consulta de andamento online.

### 3) **Prestação de serviços *in loco*, na área de abrangência da unidade CIL**

Disponibilização de intérprete, em local e horário previamente agendados, para acompanhamento de Surdos, pessoas com deficiência auditiva e, sempre que possível, surdocegos, preferencialmente em unidades da rede pública de saúde (SUS), delegacias, tribunais e espaços de retirada de documentação pessoal. Esse serviço poderia, idealmente, estar disponível 24 horas por dia para atender a situações de emergência e os intérpretes trabalhariam em regime de plantão.

#### **Alguns tipos de atendimentos previstos:**

- a.** Solicitação de emissão de documentos pessoais (**CPF, Carteira de Identidade, Carteira de Trabalho, Passaporte, entre outros**);
- b.** Cadastramento nos programas sociais governamentais;
- c.** Consulta de situação de benefícios;
- d.** Auxílio na consulta de benefícios ao trabalhador (**FGTS, Seguro-Desemprego, vagas de emprego no SINE, entre outros**);
- e.** Interpretação em audiências judiciais (**Justiça comum, trabalhista, etc.**);
- f.** Interpretação em atendimentos de ocorrências policiais;
- g.** Interpretação em atendimento médico, preferencialmente em unidades da rede pública de saúde (SUS);
- h.** Solicitação de remédios nas farmácias populares no primeiro atendimento;
- i.** Entrevistas de emprego no âmbito das agências públicas de emprego.

## 4) **Atendimentos não recomendados**

As unidades CIL são destinadas a prover o acesso de Surdos, pessoas com deficiência auditiva e, sempre que possível, surdocegos aos serviços públicos das esferas federal, estadual e municipal, oferecendo ao cidadão o auxílio de intérpretes.

O serviço público de interpretação de LIBRAS, entretanto, não deve ser usado para atendimentos de cunho pessoal, já que é pago com recursos públicos. Pedidos de interpretação em atendimentos do tipo *delivery*, Serviço de Atendimento a Cliente de empresas privadas, serviços comercializados por empresas privadas e situações análogas não devem ser atendidos nas CILs.

Para eventos promovidos por terceiros, a interpretação deve ser oferecida pelos responsáveis pela atividade, sendo que o seu provimento é regulamentado por legislação específica. Além disso, os ambientes da rede pública de ensino também devem obrigatoriamente oferecer tradução, já que requerem acompanhamento contínuo.

Portanto, não devem ser realizadas pelas CILs as seguintes atividades:

### **Acompanhar Surdos, pessoas com deficiência auditiva e surdocegos a eventos culturais, como:**

- a. Shows;
- b. Exposições;
- c. Feiras;
- d. Cursos;
- e. Palestras;
- f. Congressos e Fóruns;
- g. Entre outros.



- I. Acompanhar Surdos, pessoas com deficiência auditiva e surdocego a eventos pessoais, familiares e religiosos, como compras, supermercados, casamentos, enterros, procedimentos estéticos, entre outros;
- II. Acompanhar Surdos, pessoas com deficiência auditiva e surdocego a qualquer ambiente educacional (sala de aula);
- III. Acompanhar Surdos, pessoas com deficiência auditiva e surdocego a viagens de qualquer natureza;
- IV. Acompanhar Surdos, pessoas com deficiência auditiva e surdocego no exercício da função empregatícia.

**Os casos não especificados neste guia ficarão sob a discricionariedade da coordenação da central!**

Acesse o portal da SDH/PR e conheça mais sobre  
como nosso trabalho pode auxiliar a sua  
agenda de gestão em direitos humanos:

**[www.direitoshumanos.gov.br](http://www.direitoshumanos.gov.br)**