



SUBSÍDIOS PARA A REESTRUTURAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS DO GOVERNO DE MINAS GERAIS

Trabalho desenvolvido em parceria com os gestores da Assessoria Estratégia, da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social (Sedese), no âmbito da disciplina Laboratório de Gestão e Políticas Públicas A, ministrada no Curso de Gestão Pública no segundo semestre de 2022.

**Belo Horizonte
2022**



Equipe Técnica

André Lanna Dutra

Matheus Filipe da Costa Mendes

Nathália Adriana Silva Flor

Nathália Pimentel de Matos

Thayná Desidéria Ramos Pereira

Orientação

Prof^a Geralda Luiza de Miranda (Departamento de Ciência Política)

Coorientação

Catharina Mello Diniz (Programa de Pós-Graduação em Ciência Política)

Belo Horizonte
2022

RESUMO

Este trabalho tem como objetivo geral apoiar o esforço de reestruturação do serviço prestado pelas Centrais de Interpretação de Libras de Minas Gerais (CIL-MG) e visa (i) estimar a demanda por Serviço de Libras no Estado de Minas Gerais; (ii) analisar a infraestrutura pública disponível para atendimento dessa demanda; (iii) analisar os recursos disponíveis e os processos desenvolvidos pela Central de Libras e; (iv) com base nas análises precedentes, tecer considerações sobre recursos e processos para uma nova Central de Libras.

A temática engloba a aplicação de metodologia para melhoria de processos de oferta do Serviço de Interpretação de Libras oferecido pelo Governo do Estado de Minas Gerais por meio das CIL-MG. A necessidade de reestruturação do supramencionado serviço envolve elaborar subsídios para sua reestruturação de forma a repensar a atuação das CIL-MG, uma vez que as limitações orçamentárias do serviço ocasionam a não oferta de interpretação de Libras de maneira universal à população do Estado.

Para a elaboração do trabalho, primeiramente, foram investigados o tamanho e a distribuição territorial da população com deficiência auditiva em Minas Gerais e os atendimentos realizados pelas unidades prestadoras do serviço com o objetivo de estimar a demanda potencial para o serviço no estado de Minas Gerais. Segundamente, foi investigada a infraestrutura disponível para o acesso ao serviço, com o objetivo de avaliar a possibilidade de acesso ao serviço via equipamentos públicos. Em terceiro lugar, foi analisada a atual oferta do serviço, especificamente os recursos e processos que o estruturam. Finalmente, com base nas análises precedentes, foram elaboradas recomendações para a organização da nova Central de Interpretação de Libras.

PALAVRAS-CHAVE: Mapeamento de processos; interpretação de Libras; Deficiência Auditiva; Central Interpretação de Libras (CIL); Política Pública.

LISTA DE ILUSTRAÇÕES

FIGURA 1 -	Pessoas com deficiência auditiva no estado de Minas Gerais (2010) (N).....	13
FIGURA 2 -	Pessoas com deficiência auditiva severa no estado de Minas Gerais (2010) (N).....	14
FIGURA 3 -	Pessoas com deficiência auditiva severa no estado de Minas Gerais, por mesorregiões (2010) (N).....	16
FIGURA 4 -	Pessoas com deficiência auditiva severa no estado de Minas Gerais, por mesorregiões (2010) (N).....	17
FIGURA 5	Sedes das Diretorias Regionais de Desenvolvimento Social - Sedese (2019).....	29
FIGURA 6 -	Centros de Referência de Assistência Social - CRAS do estado de Minas Gerais (2021) (N).....	35
FIGURA 7 -	Centros de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS do Estado de Minas Gerais (2021) (N).....	36
FIGURA 8 -	Moradores com acesso à internet por município (% da população) (junho/2022).....	39
FIGURA 9 -	Mapeamento do processo.....	49
GRÁFICO 1 -	Atendimentos mensais realizados pela CIL-MG (2019-2022) (N).....	24
MAPA 1 -	Abrangência regional da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social.....	31

LISTA DE TABELAS

TABELA 1 -	Cidades com o maior número de pessoas com deficiência auditiva e deficiência auditiva severa (N=20) (2010).....	15
TABELA 2 -	População com deficiência auditiva e deficiência auditiva severa distribuída por mesorregião (2010) (N, %).....	18
TABELA 3 -	Atendimentos feitos pela CIL-MG (fev./2019 a set./2022) (N).....	22
TABELA 4 -	Municípios por Diretoria Regional (2022) (N).....	30
TABELA 5 -	Diretorias Regionais por Mesorregião de Minas Gerais (2022) (N).....	32
TABELA 6 -	Distribuição dos CRAS e CREAS nas Mesorregiões do Estado (2021) (N).....	37
TABELA 7 -	Moradores com acesso à internet por município (junho/2022) (N, %).....	39
TABELA 8 -	CRAS e CREAS com celular (2021) (N, %).....	40
TABELA 9 -	CRAS e CREAS com celular por mesorregião (2021) (N).....	41
TABELA 10 -	Relação de computadores por CRAS (2021) (unidade, %).....	42
TABELA 11 -	CRAS e CREAS com acessibilidade à internet via celular e computador, por mesorregião (N, %).....	44

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

AEST -	Assessoria Estratégica
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
BPMN -	Business Process Modeling Notation
CAADE -	Coordenadoria Especial de Apoio e Assistência à Pessoa com Deficiência
CGE -	Controladoria Geral do Estado
CIL-MG -	Central de Interpretação de Libras de Minas Gerais
CRAS -	Centro de Referência de Assistência Social
CREAS -	Centro de Referência Especializados de Assistência Social
IBGE -	Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística
INSS -	Instituto Nacional do Seguro Social
LOAS -	Lei Orgânica de Assistência Social
MDS -	Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome
ONU -	Organização das Nações Unidas
PAIF -	Programa de Atenção Integral à Família
SAGI -	Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação
SCIM -	Superintendência Central de Inovação e Modernização Institucional
SDH/PR -	Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República
SEDESE -	Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social

SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão

SNAS - Secretaria Nacional de Assistência Social

SNPD - Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência

SUAS - Sistema Único de Assistência Social

UAI - Unidade de Atendimento Integrado

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO	9
2. A DEMANDA PELO SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS DO GOVERNO DE MINAS GERAIS	12
2.1. A população com deficiência auditiva residente em Minas Gerais	12
2.2. Atendimentos realizados pelas unidades prestadoras do Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais	19
2.3. Estimativa de demanda para o Serviço de Interpretação de Libras online	25
3. A INFRAESTRUTURA DISPONÍVEL PARA ACESSO AO SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS DO GOVERNO DE MINAS GERAIS	27
3.1. Disponibilidade e capacidade das Diretorias Regionais para possibilitar o acesso ao Serviço de Interpretação de Libras Online	27
3.2. Disponibilidade e capacidade de CRAS e CREAS para acesso ao Serviço de Interpretação de Libras	33
3.3. Recursos tecnológicos disponíveis na população para acesso ao Serviço de Interpretação de Libras	38
4. CAPACIDADES INSTALADAS NO ATUAL SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS	46
4.1. Equipamentos e recursos humanos instalados	46
4.2. A gestão das Centrais de Libras existentes: atividades e fluxos	50
5. CONSIDERAÇÕES GERAIS PARA A ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS	51
6. REFERÊNCIAS	54

1. INTRODUÇÃO

O presente relatório consiste na realização de demanda construída entre os autores, por meio da disciplina de Laboratório de Gestão e Políticas Públicas, e a Coordenadoria Especial de Apoio e Assistência à Pessoa com Deficiência - Caade, com intermédio da Assessoria Estratégia - AEST, da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - Sedese. Intitulado *Subsídios para a reestruturação do Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais*, a elaboração tem como tema a aplicação de metodologia para melhoria de processos com base no Guia de Gestão de Processos da Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão - Seplag. Nesse sentido, os autores em parceria com os gestores da AEST, área responsável pela coordenação da gestão de processos na Sedese, definiram o Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais como processo a ser redesenhado, uma vez que, paralelamente a isto, a AEST tem concentrado esforços na elaboração do Guia de Gestão de Processos da Sedese, conforme previsto no Plano de Integridade da Secretaria de Estado.

A escolha da reestruturação do supramencionado serviço envolve, portanto, repensar a forma de atuação das Centrais de Interpretação de Libras - CIL-MG, programa desenvolvido no âmbito da Sedese, por meio da Caade, responsável pelo serviço de interpretação de Libras no Estado de Minas Gerais. O programa tem como um dos seus objetivos promover a inclusão social das pessoas com deficiência auditiva, devido à dificuldade de seu acesso aos serviços públicos (CGE, 2021).

Formalizado via Termo de Adesão em 2013, entre a Sedese e o Governo Federal, o programa passou por avaliação executiva pela Controladoria Geral do Estado - CGE com o “objetivo de identificar componente do modelo lógico que necessita de mais de aprimoramento e correção de rumos” (CGE, 2021, p.3). Dentre as recomendações resultantes da avaliação, observa-se a necessidade de atentar-se ao segundo ponto recomendado, que diz respeito à avaliação das “alternativas para a ampliação com vistas à universalização do Programa” (CGE, 2021, p.4), o qual norteará o presente trabalho.

Assim, o presente trabalho parte do problema de que o atual serviço de interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais, promovido pelas CIL-MG, não é ofertado de maneira universal à população do Estado, tendo em vista, principalmente, que sua área de atuação (abrangência) está atualmente limitada a unidades de prestação de serviço,

em Belo Horizonte e Uberlândia. Tal abrangência se dá devido ao fato de que o programa apresenta como previsão de desembolso financeiro anual o valor de R\$ 295.668,00 (duzentos e noventa e cinco mil, seiscentos e sessenta e oito reais) para a disponibilização de intérpretes às pessoas com deficiência auditiva, tornando-se, portanto, fator limitador para a expansão de demais unidades CIL-MG para outros municípios do Estado.

Nesse sentido, o presente trabalho parte do argumento de que, diante da limitação orçamentária destinada ao programa CIL-MG, criam-se limitações para a universalização do programa, sendo esta possível somente através da observação da recomendação da CGE de avaliar as alternativas para a ampliação com vistas à universalização do serviço. Portanto, é preciso que essa universalização ocorra mediante a ampliação do acesso ao serviço através da internet, o que é perfeitamente possível, dados o avanço da tecnologia no desenvolvimento de *softwares* e a manutenção dos recursos públicos orçamentários destinados ao programa.

Dessa forma, este trabalho tem como objetivo geral apoiar o esforço de reestruturação do serviço prestado pela Central de Interpretação de Libras e os seguintes objetivos específicos:

1. Estimar a demanda por Serviço de Libras no Estado de Minas Gerais;
2. Analisar a infraestrutura pública disponível para atendimento dessa demanda;
3. Analisar os recursos disponíveis e os processos desenvolvidos pela Central de Libras e;
4. Tecer considerações sobre recursos e processos necessários para uma nova Central de Libras.

A interlocução com os gestores para as definições do trabalho torna-se crucial para o presente desenvolvimento e foi realizada em encontros virtuais com o intuito de delimitar os objetivos e abrangências do trabalho, definir os problemas a serem desenvolvidos e elaborar de possíveis soluções e metodologias de pesquisa. Ademais, a cessão de dados relevantes para o presente desenvolvimento, tornaram-se essenciais para a elaboração, haja vista que nem todos os dados foram encontrados em bancos públicos. Assim, agradecemos a colaboração nesse sentido, pois, sem essa contribuição, certamente teríamos análises destoantes da realidade.

Além desta introdução, o trabalho está dividido em cinco capítulos. No Capítulo 2, intitulado *A demanda pelo Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais*, tem como finalidade a realização do primeiro objetivo específico, qual seja, estimar a demanda por Serviço de Libras no Estado de Minas Gerais. Para realizar esse objetivo, foram mapeados a população com deficiência auditiva do Estado de Minas Gerais e os atendimentos feitos nas três unidades do serviço, no período 2019-2022.

Para realização do segundo objetivo específico - Analisar a infraestrutura pública disponível para atendimento dessa demanda -, o Capítulo 3, intitulado *A infraestrutura disponível para acesso ao Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais*, apresenta a análise da disponibilidade de smartphones no estado de Minas Gerais e do número de CRAS e CREAS existentes em Minas Gerais e das Diretorias Regionais da Sedese.

Para a realização do terceiro objetivo específico – Análise dos recursos disponíveis e os processos desenvolvidos pela Central de Libras -, o Capítulo 4, intitulado *Capacidades instaladas no atual Serviço de Interpretação de Libras*, expõe, primeiro, a metodologia utilizada para mapear os processos e fluxos da Central de Libras, os quais se baseiam no Guia para Gestão de Processos, Volume 2, da Coletânea de Modernização e Inovação na Gestão Pública, elaborada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais. Na sequência, faz-se a apresentação dos processos e fluxos, distinguindo suas etapas e as atribuições dos envolvidos no processo.

A realização do quarto objetivo específico – Tecer considerações sobre recursos e processos para uma nova Central de Libras – ocorre no Capítulo 5, intitulado *Considerações Gerais para a Organização do Serviço de Interpretação de Libras*, no qual são sintetizados os achados das análises precedentes que subsidiarão o planejamento do Serviço de Interpretação de Libras, tendo em vista a demanda estimada, a infraestrutura pública disponível para atendimento dessa demanda e os recursos disponíveis.

Por fim, cabem aqui agradecimentos à AEST pela confiança no Programa Imersão no Campo de Públicas e mais esta oportunidade de aprendizado e, em especial, à Catharina Mello Diniz que atuou no desenvolvimento deste trabalho não apenas como componente da equipe parceira, mas também como coorientadora desta produção.

2. A DEMANDA PELO SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS DO GOVERNO DE MINAS GERAIS

Este capítulo tem como objetivo estimar a demanda do futuro Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais, dividindo-se em três seções. A primeira analisa o tamanho e a distribuição territorial da população com deficiência auditiva em Minas Gerais, especificando, dentro dessa população, o subgrupo que possui deficiência auditiva severa, população-alvo do serviço. Utilizamos dados coletados pelo Censo Demográfico de 2010, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE. A segunda seção analisa os atendimentos realizados pelas unidades prestadoras do Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais, com base nos dados disponibilizados pela Coordenadoria Especial de Apoio e Assistência à Pessoa com Deficiência - Caade, focando os atendimentos realizados em Belo Horizonte para calcular a média de atendimentos mensais realizados pelo serviço. Na terceira seção, estima-se a demanda esperada para o serviço no estado de Minas Gerais, com base nas análises precedentes, relativas à população com deficiência auditiva severa e aos atendimentos mensais realizados pelo serviço no ano de 2019.

2.1. A população com deficiência auditiva residente em Minas Gerais

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, da Organização das Nações Unidas - ONU, de 2007, ratificada pelo Brasil, define as pessoas com deficiência como

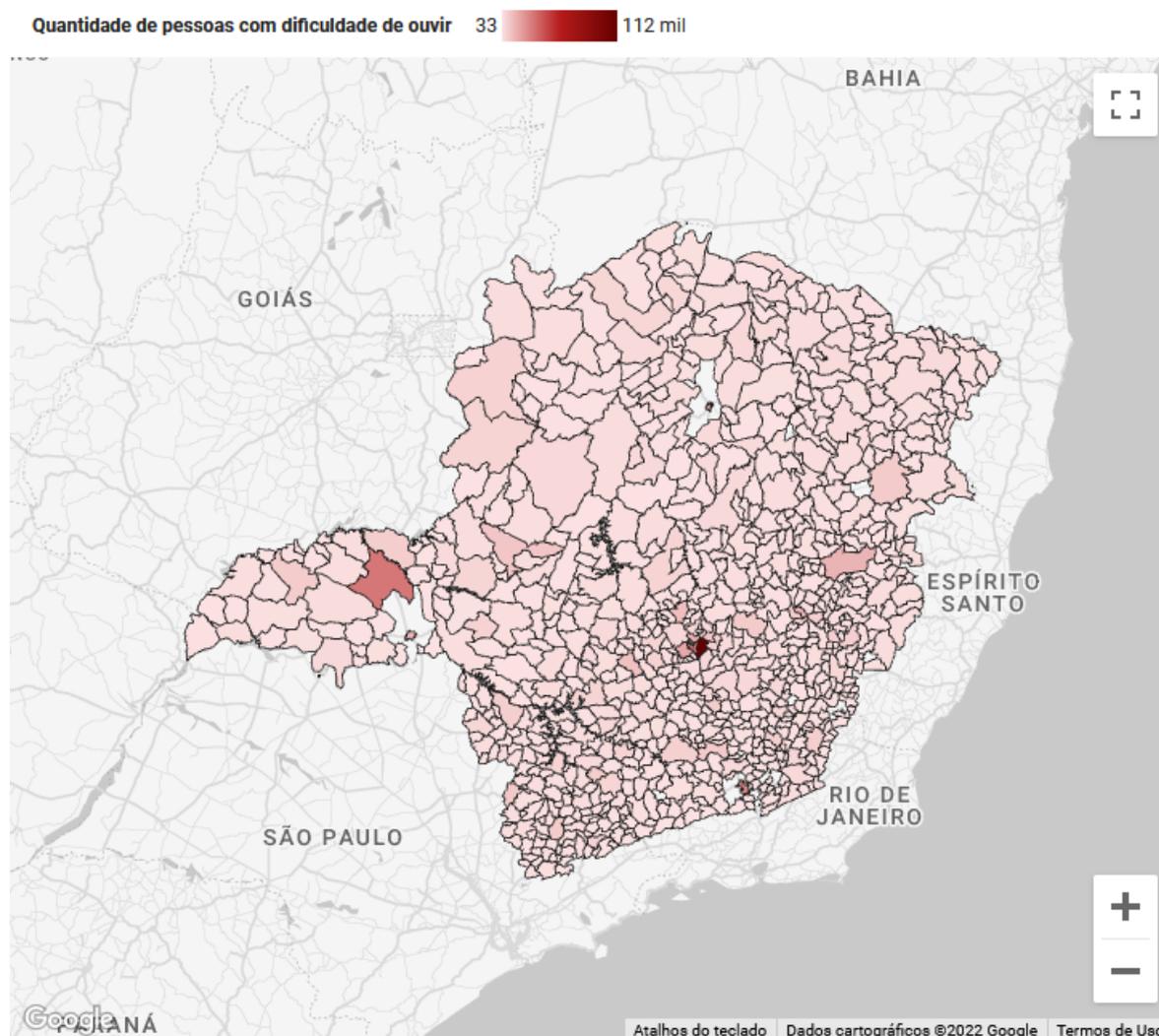
aquelas que têm impedimentos de longo prazo de natureza física, mental, intelectual ou sensorial, os quais, em interação com diversas barreiras, podem obstruir sua participação plena e efetiva na sociedade em igualdades de condições com as demais pessoas.

Segundo o Censo Demográfico de 2010, Minas Gerais possui pouco mais de um milhão de pessoas com deficiência auditiva. Dessa parcela da população, cerca de 230 mil possuem deficiência auditiva severa.

Pessoas com deficiência auditiva, segundo o IBGE, são aquelas que informam ter “alguma dificuldade”, “grande dificuldade” ou que “não conseguem ouvir de modo nenhum”, quando perguntadas se possuem alguma dificuldade permanente de ouvir; enquanto pessoas com deficiência auditiva severa são o subgrupo que considera aquelas com “grande dificuldade” ou que “não conseguem ouvir de modo nenhum”.

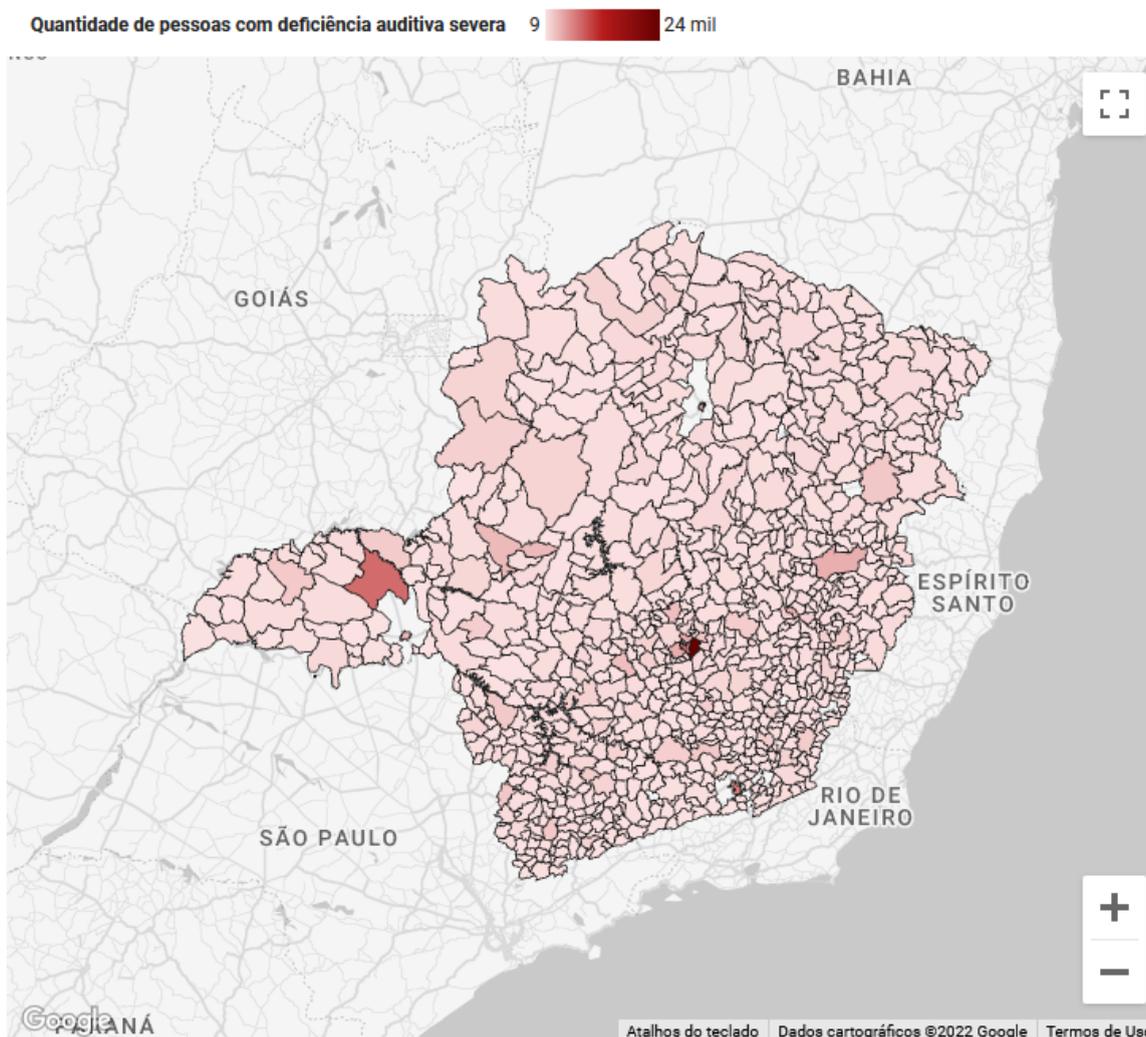
As Figuras 1 e 2 mostram como as pessoas com deficiência auditiva e as pessoas com deficiência auditiva severa, respectivamente, estão distribuídas no estado de Minas Gerais.

FIGURA 1 - Pessoas com deficiência auditiva no estado de Minas Gerais (2010) (N).



Fonte: IBGE. Censo Demográfico. Elaboração própria.

FIGURA 2 - Pessoas com deficiência auditiva severa no estado de Minas Gerais (2010) (N).



FONTE: IBGE. Censo Demográfico. Elaboração própria.

As Figuras 1 e 2 apontam que Belo Horizonte, por apresentar uma população muito superior a qualquer outro município de Minas Gerais, possui o maior número de pessoas com deficiência auditiva e deficiência auditiva severa. Observa-se que, apesar dessa concentração na capital, pode-se visualizar que a população com deficiência auditiva em Minas Gerais está distribuída de maneira heterogênea geograficamente, com uma concentração substantiva em cidades como Uberlândia, Contagem e Juiz de Fora.

Na Tabela 1, abaixo, são apresentados os 20 municípios com a maior população de pessoas com deficiência auditiva e com deficiência auditiva severa no estado de Minas Gerais.

TABELA 1 - Cidades com o maior número de pessoas com deficiência auditiva e deficiência auditiva severa (N=20) (2010).

MUNICÍPIO	PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA (N)	% DA POPULAÇÃO	PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA SEVERA (N)	% DA POPULAÇÃO
Belo Horizonte	111.632	4,70	23.603	0,99
Uberlândia	30.201	5,00	7.043	1,17
Contagem	29.327	4,86	6.174	1,02
Juiz de Fora	25.916	5,02	5.936	1,15
Montes Claros	16.105	4,45	3.541	0,98
Ribeirão das Neves	13.986	4,72	3.224	1,09
Betim	16.296	4,31	3.148	0,83
Governador Valadares	13.079	4,96	3.106	1,18
Ipatinga	12.333	5,15	2.665	1,11
Uberaba	12.254	4,14	2.584	0,87
Patos de Minas	7.796	5,62	2.369	1,71
Sete Lagoas	10.279	4,80	2.139	1,00
Divinópolis	9.287	4,36	2.120	1,00
Poços de Caldas	7.042	4,62	1.627	1,07
Teófilo Otoni	6.629	4,92	1.613	1,20
Santa Luzia	7.955	3,92	1.604	0,79
Pouso Alegre	6.465	4,95	1.560	1,19
Barbacena	6.794	5,38	1.552	1,23
Passos	5.527	5,2	1.497	1,41
Ituiutaba	6.170	6,35	1.480	1,52
MINAS GERAIS	1.000.200	5,10	231.593	1,18

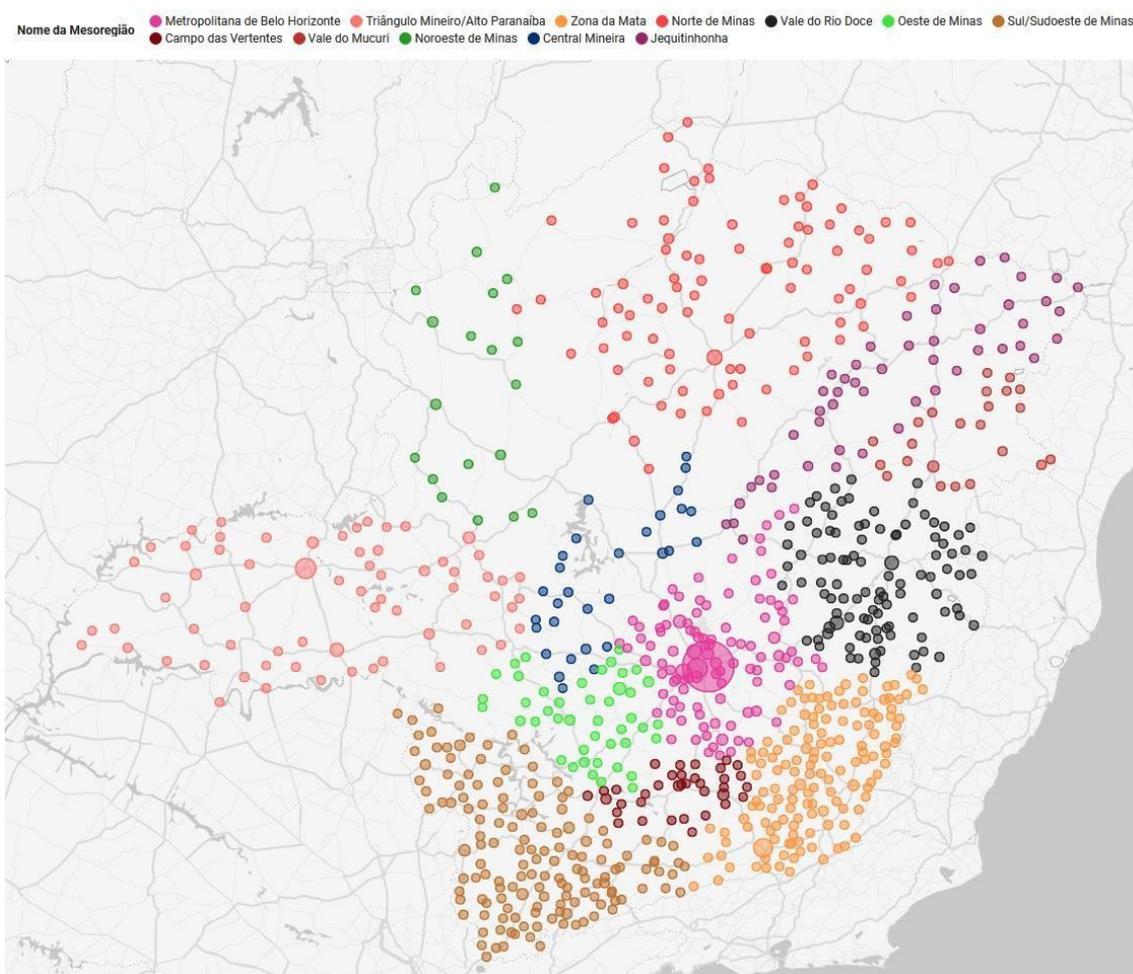
Fonte: IBGE. Censo Demográfico. Elaboração própria

Com base nos dados da Tabela 1, verifica-se que os municípios de Belo Horizonte, Uberlândia e Contagem possuem o maior número de pessoas com deficiência auditiva severa, enquanto Barbacena, Passos e Ituiutaba possuem o menor número.

Em termos percentuais, a Tabela 1 indica que os municípios de Ituiutaba, Patos de Minas e Barbacena estão acima da média do estado de Minas Gerais (1,18% da população), enquanto os municípios de Santa Luzia, Uberaba e Betim estão abaixo dessa média, assim como Belo Horizonte (0,99% da população).

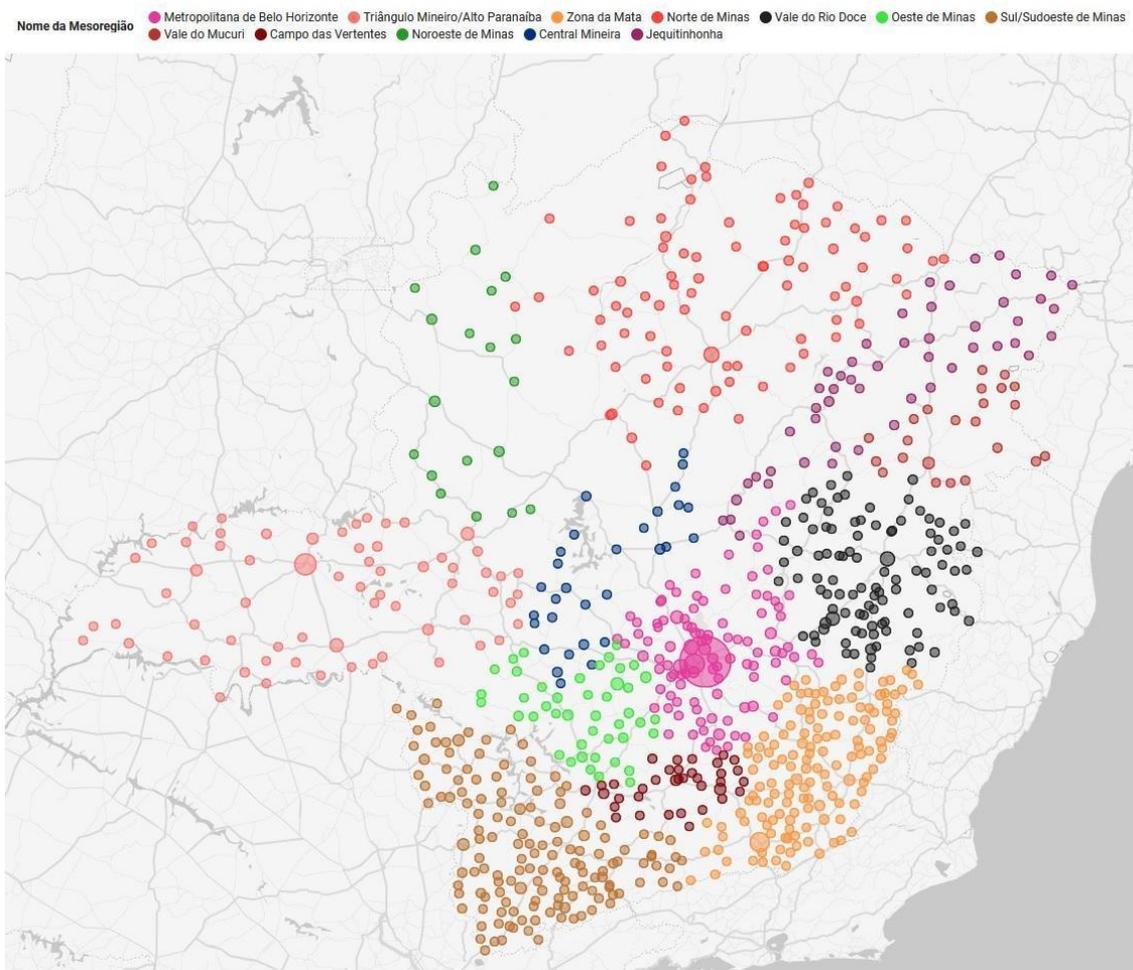
As Figuras 3 e 4 e a Tabela 2 mostram como as pessoas com deficiência auditiva severa e pessoas com deficiência auditiva, respectivamente, estão distribuídas nas mesorregiões do estado de Minas Gerais.

FIGURA 3 - Pessoas com deficiência auditiva no estado de Minas Gerais, por mesorregiões (2010) (N).



FONTE: IBGE. Censo Demográfico. Elaboração própria.

FIGURA 4 - Pessoas com deficiência auditiva severa no estado de Minas Gerais, por mesorregiões (2010) (N).



Fonte: IBGE. Censo Demográfico. Elaboração própria.

A Tabela 2 traz a distribuição da população com deficiência auditiva e deficiência auditiva severa do estado de Minas Gerais, por mesoregião.

TABELA 2 - População com deficiência auditiva e deficiência auditiva severa distribuída por mesorregião (2010) (N, %)

MESORREGIÃO	PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA (N)	% DA POPULAÇÃO MINEIRA	PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA SEVERA (N)	% DA POPULAÇÃO MINEIRA
Metropolitana de Belo Horizonte	297702	4,77	63297	1,02
Sul/Sudoeste de Minas	124195	5,09	30218	1,24
Zona da Mata	111121	5,11	25860	1,19
Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba	106768	4,98	25995	1,21
Vale do Rio Doce	92517	5,71	21227	1,31
Norte de Minas	83442	5,18	19712	1,22
Oeste de Minas	49947	5,23	12395	1,30
Jequitinhonha	38282	5,47	9313	1,33
Campo das Vertentes	31124	5,61	7299	1,32
Central Mineira	23010	5,58	5780	1,40
Vale do Mucuri	21139	5,48	5262	1,37
Noroeste de Minas	20905	5,71	5235	1,43
MINAS GERAIS	1.000.200	5,10	231.593	1,18

Fonte: IBGE. Censo Demográfico. Elaboração própria.

Com base nos dados da Tabela 2, percebe-se que a população com deficiência auditiva apresenta grande números absolutos nas mesorregiões Metropolitana de Belo Horizonte, Sul/Sudoeste de Minas, e Zona da Mata. Por outro lado, nas mesorregiões Central Mineira, Vale do Mucuri e Noroeste de Minas o número absoluto de deficientes auditivos é bem menor. Provavelmente, essa diferença acontece por conta do tamanho de cada mesorregião e pelo perfil das cidades que as ocupam.

Em relação ao percentual da população com deficiência auditiva, a Tabela 2 mostra que as mesorregiões do Noroeste de Minas, Vale do Rio Doce e Campo das Vertentes possuem percentuais maiores do que o do estado de Minas Gerais. Por outro lado, as

mesorregiões Metropolitana de Belo Horizonte, Triângulo Mineiro/Alto Paranaíba e Sul/Sudoeste de Minas possuem percentuais inferiores ao do estado de Minas Gerais.

Cabe destacar que os dados utilizados para o mapeamento da população com deficiência auditiva e deficiência auditiva severa encontram-se desatualizados, sendo necessário uma revisão no ano de 2023 com os dados do Censo Demográfico de 2022. A previsão é de que essa população tenha um aumento considerável, levando em consideração que, no Censo Demográfico de 2010, essa população teve aumento de 81% em comparação ao Censo Demográfico de 2000.

2.2. Atendimentos realizados pelas unidades prestadoras do Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais

Pautados pelo tamanho significativo da população com deficiência auditiva e deficiência auditiva severa, o Estado de Minas Gerais formalizou Termo de Adesão, em 2013, para implementação de unidades de Central de Interpretação de Libras - CIL. Trata-se de oferta a partir de um programa da Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República, em observação ao número de deficientes auditivos. O objetivo do programa, conforme o Guia de Atendimento das centrais, é o seguinte:

Considerando-se a importância de incluir essas pessoas na sociedade, garantindo a elas acesso irrestrito aos serviços públicos, 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 surdo-cegas. (SECRETARIA DE DIREITOS HUMANOS DA PRESIDÊNCIA DA REPÚBLICA – SDH/PR, p. 1-2).

Segundo o Guia de Atendimento, o programa foi pensado para a realização de uma média de 200 atendimentos/mês nos municípios de grande porte, o que demandaria, segundo tais orientações, a presença de cinco a oito intérpretes por unidade. Dessa

forma, pauta-se que as unidades CIL ofereçam três tipos de atendimento, conforme segue (SDH/PR, p. 3-5):

1. Prestação de serviços na unidade CIL: capaz de disponibilizar em unidade física a tradução/interpretação em Libras/Língua Portuguesa, através de atendimentos previstos como marcação de consultas médicas; solicitação de emissão de documentos pessoais; cadastramento nos programas sociais governamentais; consulta de situação de benefícios; dentre outras.
2. Prestação de serviços via Internet: tem como objetivo prestar informações sobre serviços públicos por meio de transferência de imagem em tempo real entre intérpretes da central e pessoas com deficiência auditiva. Este tipo de serviço tem como atendimentos previstos a interpretação em atendimentos online para a prestação de serviços públicos, por exemplo, como interpretação simultânea em audiências judiciais por videoconferência.
3. Por fim, prevê-se a realização de atendimentos de serviços *in loco*, na área de abrangência da unidade CIL, pois através da disponibilização de intérprete, em local e horário previamente agendados, para acompanhamento de pessoas com deficiência auditiva pode-se contribuir para a interpretação em diferentes serviços públicos.

O Guia de Atendimento do programa, nesse sentido, condiciona o serviço de prestação das CIL através da disponibilização de intérpretes para acesso a serviços públicos, não devendo tal serviço ser utilizado para benefício próprio de pessoas assistidas ou em eventos. Estes são os parâmetros do programa que todas as unidades devem seguir para efetiva implementação

Com a adesão ao programa, portanto, desde 2019, o Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais, através das unidades CIL-MG, é ofertado em Belo Horizonte e executado através de empresa contratada pela Sedese. Ademais, há unidade prestadora do serviço em Uberlândia, a qual foi implementada em 2020 e atualmente não possui contrato formalizado, além de uma unidade na cidade de Juiz de Fora, a qual começou a ser implementada, não possuindo contrato formalizado. Apesar de a oferta convencional ocorrer de forma presencial, desde a pandemia, com a instauração do estado de calamidade pública em Minas Gerais, o cidadão passou a contar com a possibilidade de requerer o serviço de forma remota.

Nesse sentido, apesar de a Sedese disponibilizar três unidades de CIL (Belo Horizonte, Uberlândia e Juiz de Fora), atualmente apenas a da capital está em serviço, desde 2019, operando com intérpretes dedicados ao atendimento da população com deficiência auditiva, sobretudo para viabilizar o seu acesso aos serviços públicos. Torna-se importante analisar os dados disponibilizados pela Caade acerca do número de atendimentos, ou seja, a demanda que é historicamente solicitada ao Governo de Minas Gerais através do programa, para fins de estimar a demanda pelo serviço no estado.

O Relatório de Auditoria da CGE identifica que as unidades da CIL-MG atuam tanto em atendimentos relacionados aos serviços públicos quanto em atendimentos relacionados à iniciativa privada, exclusivamente nos municípios em que estão presentes. Nesse sentido, o acesso de demandantes a uma central acontece presencialmente na sede da CIL-MG em Belo Horizonte e via *WhatsApp* de maneira remota. Segundo o referido documento, “[o]s intérpretes são acionados para diversos atendimentos de natureza pública, a exemplo: na área de saúde (acompanhamento ao médico, às clínicas diversas), na justiça, no ministério público, na defensoria pública, em agências bancárias, no INSS etc. (sic)” (CGE, 2021, p. 13).

São consolidados, na Tabela 3, os dados disponibilizados pela Caade relativos à demanda atendida pelas duas unidades do serviço em operação no estado Minas Gerais, quais sejam, a de Belo Horizonte e de Uberlândia, entre 2019 e 2022.

TABELA 3 - Atendimentos feitos pela CIL-MG (fev./2019 a set./2022) (N).

MÊS	UNIDADE					
	Belo Horizonte				Uberlândia	
	2019	2020	2021	2022	2020	2021
Janeiro	26	58	9	12	-	39
Fevereiro	14	48	13	8	15	27
Março	17	54	15	47	58	24
Abril	17	43	*	36	89	*
Maiο	20	51	*	57	73	*
Junho	30	48	*	77	76	*
Julho	28	*	*	73	*	*
Agosto	24	*	*	66	*	*
Setembro	30	*	*	62	*	*
Outubro	52	28	*	**	73	*
Novembro	88	8	*	**	63	*
Dezembro	58	19	*	**	43	*
Total Anual	404	357	37	438	490	90
Média mensal	33,7	39,7	12,3	48,7	61,3	22,5

Fonte: Caade. Elaboração própria.

Nota: * Serviço indisponível; ** Serviço ainda não realizado.

A partir dessa consolidação, é importante destacar que, em 2019, ano de início das atividades da CIL-MG de Belo Horizonte, a única do estado de Minas Gerais naquela ocasião, 404 atendimentos foram realizados nos 12 meses de serviço prestado, tendo uma média mensal de 33,7 atendimentos na unidade. Esses valores correspondem,

assim, aos atendimentos realizados em um ano de normalidade sanitária, ou seja, antes do recrudescimento da pandemia da Covid-19.

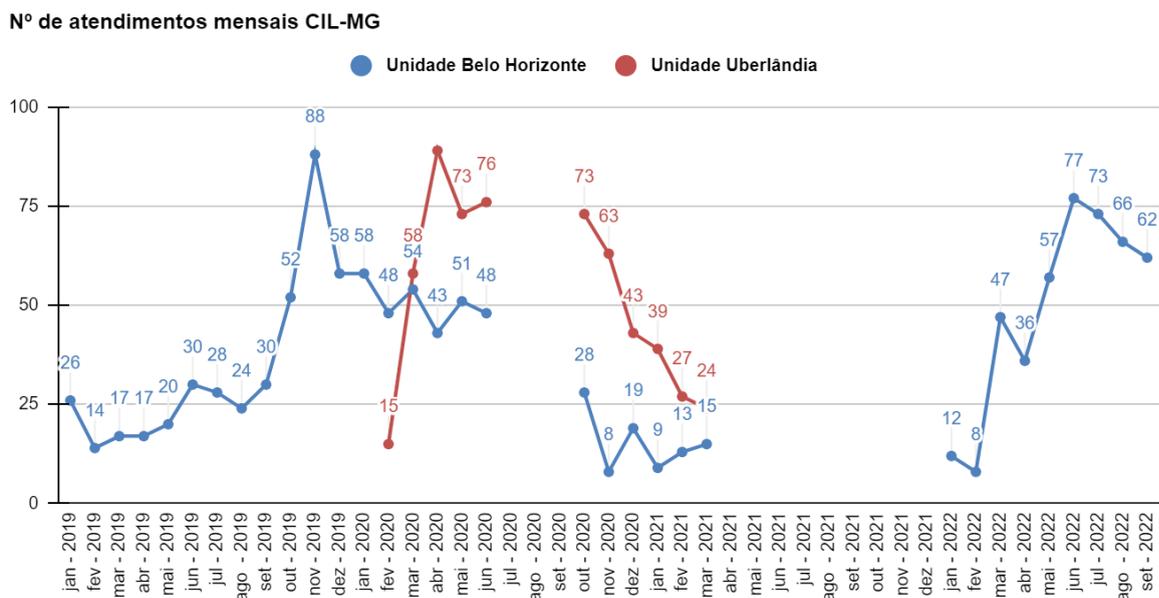
Em fevereiro de 2020, foi implantada a unidade de Uberlândia, a qual realizou o total de 490 atendimentos em oito meses de serviço, tendo em vista que foi implementada a partir de fevereiro e por três meses durante o ano ficou sem contrato de prestação de serviços vigente. A média de atendimentos, considerando os oito meses de atendimentos realizados na unidade de Uberlândia, foi de 61,25 atendimentos. Por seu turno, a unidade de Belo Horizonte, a qual também se manteve sem contrato vigente entre os meses de julho a agosto, realizou 357 atendimentos em 2020, atingindo uma média de 39,6 atendimentos mensais. Em 2020, portanto, afere-se que as unidades da CIL-MG realizaram 847 atendimentos, em duas unidades. Em 2021, a unidade de Uberlândia realizou o total de 90 atendimentos em três meses de prestação do serviço, entre janeiro e março, tendo uma média, portanto, de 30 atendimentos mensais. A unidade de Belo Horizonte também realizou atendimentos somente nos três primeiros meses do ano de 2021, totalizando 37 atendimentos e uma média de 12,3 atendimentos mensais. Em 2021, portanto, foram realizados 127 atendimentos pelas unidades da CIL-MG.

No ano de 2022, somente a unidade de Belo Horizonte encontra-se com contrato de prestação de serviços ativo. Nesse sentido, foi possível mensurar os atendimentos na unidade até o mês de setembro. Analisamos, portanto, que a unidade realizou 438 atendimentos, totalizando uma média de 48,6 atendimentos mensais até o presente momento.

Assim, entre 2019 e 2022, as unidades da CIL-MG realizaram 1.816 atendimentos em diferentes unidades, o que totaliza uma média de 41,27 atendimentos mensais entre as unidades com serviço prestado.

No Gráfico 1, são apresentados os números de atendimentos realizados pelas CIL nas duas unidades, no período de 2019-2022.

GRÁFICO 1 – Atendimentos mensais realizados pela CIL-MG (2019-2022) (N).



Fonte: Caade. Elaboração própria.

No que tange, portanto, aos dados referentes à demanda pelo serviço de interpretação de Libras no estado de Minas Gerais, observa-se que a unidade de Belo Horizonte apresenta tendência de aumento de atendimentos desde sua implementação, chegando ao seu auge de atendimentos realizados no mês de novembro de 2019, e posterior queda de atendimentos. Acreditamos que essa oscilação ocorreu em razão da necessidade de adaptação aos atendimentos remotos em razão da realidade pandêmica. Além disso, a unidade apresentou interrupções de atendimento entre os meses de julho a setembro de 2020 e abril a setembro de 2021, sendo que tais espaçamentos, certamente contribuíram para a baixa adesão da retomada dos atendimentos do serviço, tendo em vista que, possivelmente, a interrupção contribuiu para a descontinuidade da busca por atendimento pela população demandante do serviço, dada a insegurança gerada.

Ademais, destaca-se grande aumento do número de atendimentos realizados pela unidade de Uberlândia em seu primeiro ano de prestação do serviço, 2020, tendo em seu primeiro mês de implementação apenas 15 atendimentos realizados e chegando a 89 em um único mês - número não realizado mensalmente, por exemplo, pela unidade de Belo Horizonte. Considera-se, nesse sentido, que a unidade tem suma importância e relevância no que se refere à assistência à população demandante do município, pois conforme levantamento realizado, observa-se pelo IBGE que a população com

deficiência auditiva severa, por exemplo, em Belo Horizonte (23.603 pessoas) é três vezes maior que a população com deficiência auditiva severa da cidade de Uberlândia (7.043 pessoas). Tais dados parecem apontar para estratégia de acesso à unidade CIL-MG de Uberlândia diferente da de Belo Horizonte, o que merece ser investigado.

Além disso, conforme o Guia de Atendimento das unidades da CIL do Governo Federal, há a indicação de cálculo de que os municípios de grande porte tenham uma média de 200 atendimentos mensais, não tendo tal número sido atingido pelas unidades de Minas Gerais. Compreende-se assim, que o histórico do número de atendimentos realizados pela CIL-MG deva receber investigação própria no que tange à população que é público-alvo do serviço e que não é alcançada por ele. Na próxima seção, realiza-se uma estimativa da demanda a ser atendida pelo serviço online, a ser disponibilizado para todo o estado.

2.3. Estimativa de demanda para o Serviço de Interpretação de Libras online

Tendo em vista os dados apresentados sobre a população com deficiência auditiva em Minas Gerais e o número de atendimentos realizados pelas unidades prestadoras do Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais, através da CIL-MG, é possível realizar estimativa da demanda para o pretendido Serviço de Interpretação de Libras *online*.

Considerando que o número de pessoas com deficiência auditiva severa em Belo Horizonte é de 23.603 pessoas, conforme o Censo Demográfico de 2010, e que, em 2019, a média de atendimentos na unidade de Belo Horizonte foi de 33,6 atendimentos mensais, tem-se que foram realizados um (1) atendimento para cada 702,47 pessoas com deficiência auditiva severa em Belo Horizonte mensalmente.

O ano de 2019 foi escolhido para calcular essa proporção, pois, conforme os dados apresentados pela Caade, o ano de 2019 foi o único com atendimentos em todos os meses do ano, em situação de normalidade sanitária, logo, contribui para a estimativa do serviço *online*. Para fins de estimativa, levaremos em consideração o número de 230.000 pessoas com deficiência auditiva severa em Minas Gerais. Considerando

proporcionalmente o aumento da população com deficiência auditiva severa entre Belo Horizonte e Minas Gerais (de 23.603 para 230.000, ou seja, 9,74 vezes maior) e pressupondo uma aplicação deste mesmo aumento para o número de atendimentos mensais (ou seja, 9,74 vezes mais), o Estado de Minas Gerais deverá ofertar de forma *online* 327,26 atendimentos mensais.

Destaca-se que, dada a inexistência de dados mais precisos sobre a demanda potencial pelo serviço no âmbito do estado de Minas Gerais e a impossibilidade de realização, no curto prazo, de pesquisa de campo para a coleta dessa informação, a escolha do serviço implementado em Belo Horizonte, em 2019, como referência para a estimativa aqui realizada sustenta-se em dois fatores: (i) a unidade de Belo Horizonte foi a única que funcionou em um período de normalidade sanitária (o ano de 2019); (ii) o percentual da população com deficiência auditiva severa nas duas localidades é bastante próximo: 0,99% da população de Belo Horizonte, e 1,18% da população de Minas Gerais, como indicado na Tabela 1. Mas é importante salientar que, provavelmente, outros fatores impactam a demanda potencial do Serviço de Interpretação de Libras, como a de qualquer outro serviço social, por exemplo, o conhecimento por parte da população de sua oferta, a qualidade do serviço prestado.

Deve ser destacado ainda que o programa federal foi pensado para atender uma média de 200 atendimentos/mês nos municípios de grande porte, com a atuação de cinco a oito intérpretes por unidade. Sendo assim, com uma estimativa de 327,26 atendimentos mensais para o estado de Minas Gerais, o número de intérpretes, previsto no referido Guia de Atendimento, é insuficiente.

3. A INFRAESTRUTURA DISPONÍVEL PARA ACESSO AO SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS DO GOVERNO DE MINAS GERAIS

Este capítulo tem como objetivo mapear e analisar a infraestrutura disponível para o acesso ao serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais, supondo que essa infraestrutura abrange, em primeiro lugar, os equipamentos pessoais da população com deficiência auditiva, como *smartphone*, *tablet* ou computador com *webcam*, e, em segundo lugar, equipamentos de órgãos públicos, especificamente os Centros de Referência de Assistência Social - CRAS e Centros de Referência Especializados de Assistência Social - CREAS, que compõem o Sistema Único de Assistência Social - SUAS e as Diretorias Regionais de Desenvolvimento Social da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - Sedese.

A discussão está dividida em três seções. A primeira seção analisa a disponibilidade e capacidade tecnológica das Diretorias Regionais de Desenvolvimento Social. A segunda seção analisa a disponibilidade e a capacidade dos CRAS e CREAS no Estado de Minas Gerais, com base em dados disponíveis pelo Censo SUAS 2021, realizado pelo Ministério da Cidadania. Por fim, a terceira seção analisa a disponibilidade tecnológica da população com base em dados da ANATEL e também a disponibilidade tecnológica dos CRAS e CREAS com base em dados disponíveis pelo Censo SUAS – Ministério da Cidadania, de 2021.

3.1. Disponibilidade e capacidade das Diretorias Regionais para possibilitar o acesso ao Serviço de Interpretação de Libras Online

O Decreto Estadual nº 47.761/2019, que dispõe sobre a organização da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais, estipula a criação de 22 Diretorias Regionais de Desenvolvimento Social, as quais passam a se constituir como unidades territoriais de representação da Sedese, a saber:

Art. 4º – A Sedese tem a seguinte estrutura orgânica:
VII – Superintendência de Integração e Segurança Alimentar e Nutricional: [...]

f) Diretorias Regionais de Desenvolvimento Social, com quantitativo mínimo de vinte e duas, [...] (Minas Gerais, 2019).

O referido decreto também estipula as competências das Diretorias Regionais:

Art. 23 – As Diretorias Regionais de Desenvolvimento Social têm como competência induzir e aprimorar a implantação das políticas públicas de desenvolvimento social regionalmente, conforme sua área de abrangência, bem como prestar apoio técnico a municípios, com atribuições de:

I – acompanhar a execução das ações relativas às políticas públicas de competência da Sedese em âmbito regional;

II – promover e coordenar suas atividades juntos aos municípios de sua área de abrangência, visando prestar apoio técnico qualificado;

III – contribuir na elaboração de propostas de ações que visem ao desenvolvimento social nos municípios de sua área de abrangência;

IV – promover a administração dos recursos humanos e materiais alocados na unidade regional;

V – promover a gestão da governança regional das redes das políticas públicas de competência da Sedese;

VI – coordenar, promover e apoiar a realização de estudos e levantamentos de informações relevantes em sua área de abrangência para subsidiar as políticas públicas de competência da Sedese. (Minas Gerais, 2019).

Nesse sentido, as Diretorias Regionais de Desenvolvimento Social atuam no sentido de promover a integração das políticas públicas da área de atuação da Sedese e estão distribuídas geograficamente conforme a Figura 5.

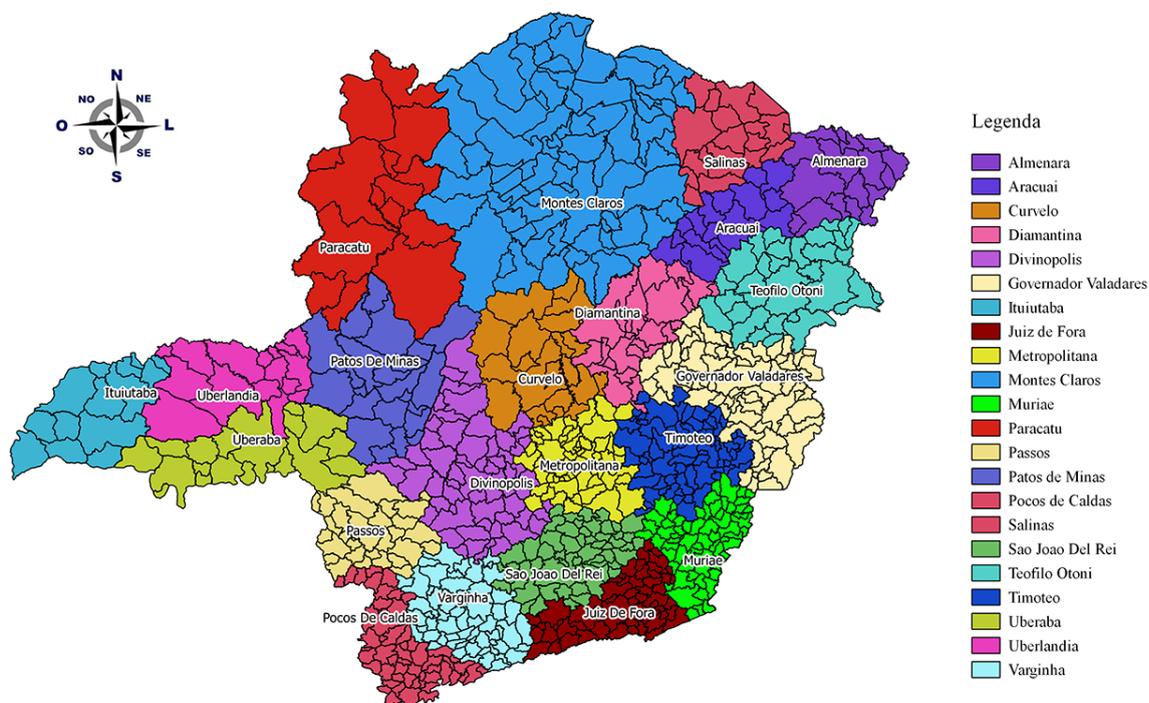
TABELA 4 - Municípios por Diretoria Regional (2022) (N).

DIRETORIA REGIONAL	MESORREGIÃO	Nº DE MUNICÍPIOS
Araçuaí	Jequitinhonha	17
Almenara	Jequitinhonha	16
Curvelo	Central Mineira	21
Diamantina	Jequitinhonha	24
Divinópolis	Oeste de Minas	60
Governador Valadares	Vale do Rio Doce	70
Ituiutaba	Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	14
Juiz de Fora	Zona da Mata	58
Belo Horizonte	Metropolitana de Belo Horizonte	54
Montes Claros	Norte de Minas	69
Muriae	Zona da Mata	64
Paracatu	Noroeste de Minas	15
Passos	Sul e Sudoeste de Minas	30
Patos de Minas	Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	22
Poços de Caldas	Sul e Sudoeste de Minas	54
Salinas	Norte de Minas	19
São João del Rei	Campo das Vertentes	58
Teófilo Otoni	Vale do Mucuri	30
Timóteo	Vale do Rio Doce	63
Uberaba	Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	19
Uberlândia	Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	16
Varginha	Sul e Sudoeste de Minas	60
Total		853

Fonte: Sedese. Elaboração Própria

Mapa 1 - Abrangência regional da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social.

Mapa de abrangência regional da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social - Minas Gerais



Fonte: Sedese. Disponível em: <<https://social.mg.gov.br/a-sedese/diretorias-regionais>>.

A distribuição do número de Diretorias Regionais por mesorregião de Minas Gerais pode ser verificada na Tabela 5.

TABELA 5 - Diretorias Regionais por Mesorregião de Minas Gerais (2022) (N).

MESORREGIÃO	DIRETORIAS REGIONAIS
Noroeste de Minas	1
Norte de Minas	2
Jequitinhonha	3
Vale do Mucuri	1
Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	4
Central Mineira	1
Metropolitana de Belo horizonte	1
Vale do Rio Doce	2
Oeste de Minas	1
Sul e Sudoeste de Minas	3
Campo das Vertentes	1
Zona da Mata	2
Total	22

Fonte: Sedese. Elaboração Própria.

Esse mapeamento da distribuição das Diretorias Regionais tem por objetivo avaliar a possibilidade de elas contribuírem como suporte secundário de acesso ao serviço de interpretação de Libras. Destaca-se que, ainda que se tenha grande número de Diretorias Regionais presentes no território do estado de Minas Gerais, o número de municípios sob sua responsabilidade em cada regional tem grande variação, tendo, por exemplo, regionais com 14 municípios e outras com 60 a 70, o que certamente cria condições diferentes de capacidade de atuação. Observa-se, ademais, que a distância dos municípios de uma mesma regional e sua cidade-sede é muito variada, o que pode representar desigualdades de acesso às cidades-sede das diretorias pela população demandante do pretendido serviço. Além disso, destaca-se a falta de informações sobre a disponibilidade tecnológica nas unidades das Diretorias Regionais, bem como a

porcentagem de unidades com atendimento em Libras, para que se possa analisar as diferentes possibilidades de suporte em cada uma das sedes.

Em síntese, observa-se que a baixa capacidade das atuais Diretorias Regionais de contribuir para a oferta do serviço de interpretação de Libras, tendo em vista o alto número de municípios a que cada uma tem responsabilidade, a variação na distância geográfica entre os municípios e a sede da Diretoria Regional e a disponibilidade de funcionários. Dessa forma, compreende-se que a possibilidade de utilização das Diretorias Regionais da Sedese no acesso ao serviço de interpretação de Libras deva ser secundária, tendo como foco os municípios onde o acesso à internet e equipamentos eletrônicos não seja tão amplo e naquelas sedes em que se observam profissionais capacitados para o atendimento ao público com deficiência auditiva. Assim, a resposta para a questão relativa à possibilidade de que a oferta do serviço possa ser realizada por meio de tais diretorias merece investigação em trabalho próprio.

3.2. Disponibilidade e capacidade de CRAS e CREAS para acesso ao Serviço de Interpretação de Libras

A Constituição Federal de 1988 foi responsável pelo fortalecimento da Política de Assistência Social no país, o que foi normatizado pela Lei Orgânica de Assistência Social - LOAS, em 1993, e operacionalizado com a criação do Sistema Único de Assistência Social - SUAS, em 2005. A LOAS prevê a criação dos Centros de Referência de Assistência Social - CRAS e dos Centros de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS, que têm a finalidade de abrigar os serviços de proteção social básica e proteção social especial destinados, respectivamente, a pessoas e famílias em situação de vulnerabilidade social e a pessoas e famílias sujeitas à violência ou violação de direitos.

Segundo as Orientações Técnicas da Proteção Social Básica do Sistema Único de Assistência Social – SUAS, formuladas pelo Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome - MDS, o CRAS tem como um de seus objetivos ampliar o acesso aos direitos de cidadania. Nesse sentido, para além da obrigatoriedade de oferta do Programa de Atenção Integral à Família – PAIF, toda unidade pode ofertar outros

serviços, desde que se planejem espaço físico e recursos humanos para a oferta em uma unidade e registre a oferta junto aos planos municipais de assistência social. A oferta de outros serviços é prevista a partir das ações de articulação da rede socioassistencial de proteção social básica e de promoção da articulação intersetorial, conforme segue:

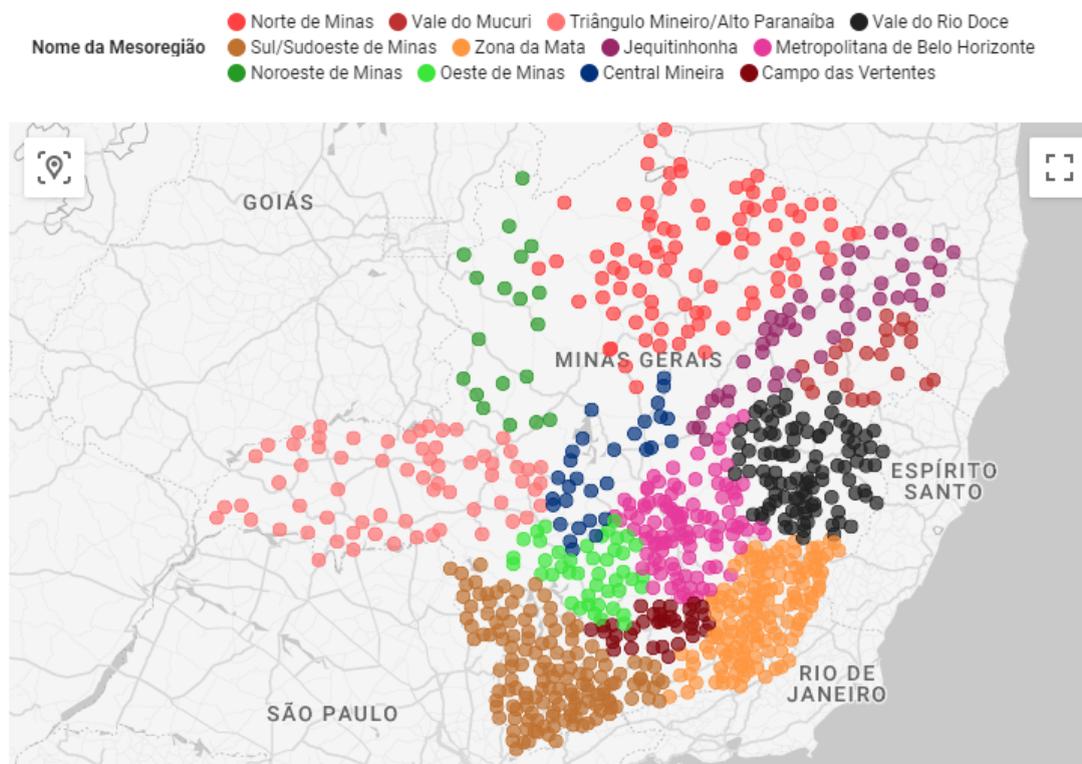
A articulação da rede socioassistencial de proteção social básica viabiliza o acesso efetivo da população aos serviços, benefícios e projetos de assistência social; (...)

A promoção da articulação intersetorial propicia o diálogo da política pública de assistência social com as demais políticas e setores e o acesso das famílias aos serviços setoriais. Potencializa os objetivos das Agendas Sociais do governo federal (quando for o caso) e de agendas estaduais ou municipais intersetoriais; contribui para a definição da prioridade de acesso, aos serviços públicos, pelas famílias em situação de maior vulnerabilidade social (MDS, 2009, p. 21).

Essas ações contribuem para que os CRAS e CREAS sejam utilizados como suporte ao Serviço de Interpretação de Libras, uma vez que há orientação para a oferta.

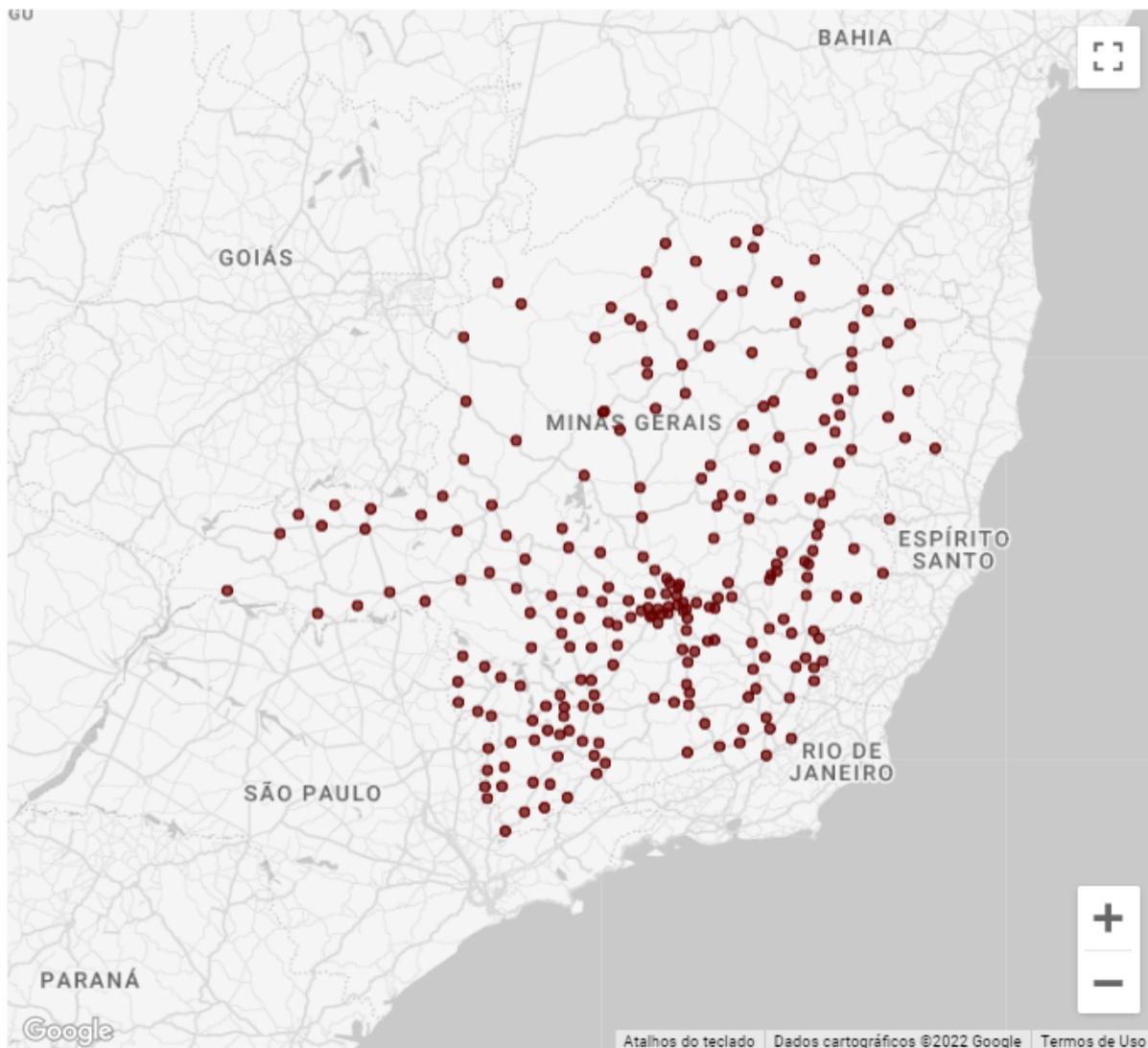
O estado de Minas Gerais, segundo o Censo SUAS 2021, conta com 1.198 CRAS e 256 CREAS. A distribuição desses equipamentos nas mesorregiões do estado é indicada nas Figuras 6 e 7 e na Tabela 6.

FIGURA 6 - Centros de Referência de Assistência Social - CRAS do estado de Minas Gerais (2021) (N).



Fonte: Ministério da Cidadania - Censo SUAS. Elaboração própria.

FIGURA 7 - Centros de Referência Especializado de Assistência Social - CREAS do Estado de Minas Gerais (2021) (N).



Fonte: Ministério da Cidadania - Censo SUAS. Elaboração própria

TABELA 6 - Distribuição dos CRAS e CREAS nas Mesorregiões do Estado (2021) (N)

MESORREGIÃO	CRAS	CREAS	TOTAL
Campo das Vertentes	43	6	49
Central Mineira	37	9	46
Jequitinhonha	62	19	81
Metropolitana de Belo Horizonte	229	51	280
Noroeste de Minas	27	6	33
Norte de Minas	129	31	160
Oeste de Minas	65	15	80
Sul e Sudoeste	179	35	214
Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	108	22	130
Vale do Mucuri	29	10	39
Vale do Rio Doce	120	25	145
Zona da Mata	173	27	200
TOTAL	1198	256	1457

Fonte: Censo SUAS. Elaboração própria

Na Tabela 6, observa-se a distribuição das unidades de CRAS e CREAS por mesorregiões. As mesorregiões Metropolitana de Belo Horizonte e Sul e Sudoeste são as que possuem mais unidades de CRAS e CREAS, respectivamente, 280 e 214 unidades. Por outro lado, as mesorregiões Noroeste de Minas e Vale do Mucuri são as com menor incidência dos CRAS e CREAS, respectivamente, 33 e 39 unidades.

Mas torna-se importante destacar que, a fim de adequar o atendimento à recomendação da CGE, entende-se que a universalização pode ser mais bem realizada a partir dos aparelhos individuais dos demandantes, como *smartphones*, *tablets* e computadores pessoais, ainda que com auxílio de profissionais de instituições públicas. Ou seja, entende-se que os CRAS e CREAS não são a principal porta de entrada para o acesso ao Serviço de Interpretação de Libras online, a ser criado pelo Governo de Minas. A análise de sua distribuição no estado, aqui realizada, tem como objetivo avaliar sua capacidade de atuar como suporte para as pessoas em situação de vulnerabilidade

que não possuem acesso aos meios tecnológicos necessários para fazer uso do serviço quando necessário. Na próxima seção, o foco da análise são os recursos tecnológicos que possibilitam esse acesso, que estão disponíveis à população potencialmente demandante do serviço.

3.3. Recursos tecnológicos disponíveis na população para acesso ao Serviço de Interpretação de Libras

Estimar a disponibilidade tecnológica da população é um fator importante na reformulação do programa de CIL-MG, uma vez que o usuário necessita ter acesso a um equipamento eletrônico com acesso à internet, como *smartphone*, *tablet* ou computador com *webcam* para solicitar um intérprete.

Para quantificar essa disponibilidade, foram considerados os dados extraídos da Agência Nacional de Telecomunicações - ANATEL -, de junho de 2022, que apontam 24,4 milhões de acessos à internet móvel no mês referido, representando uma densidade de 105 acessos a cada 100 habitantes. Por sua vez, os acessos à internet banda larga foram de 4,7 milhões, que pode ser representado por 22 acessos a cada 100 habitantes. Dessa maneira, cerca de 83,85% dos acessos à internet foram através de um dispositivo móvel.

Logo, percebe-se que o meio mais utilizado para acessar à internet é um *smartphone* e similares. Assim, foi calculada a porcentagem da população por municípios que possuem cobertura de internet móvel. Os dados da Tabela 7 mostram que 12 municípios mineiros possuem até 39,9% da população coberta com internet móvel; 84 municípios possuem de 40% a 59,9% de suas populações cobertas; 266 municípios têm de 60% a 79,9% de suas populações cobertas; e 491 municípios, ou seja, 57,56% dos municípios do estado, possuem de 80% a 100% de suas populações com cobertura de internet.

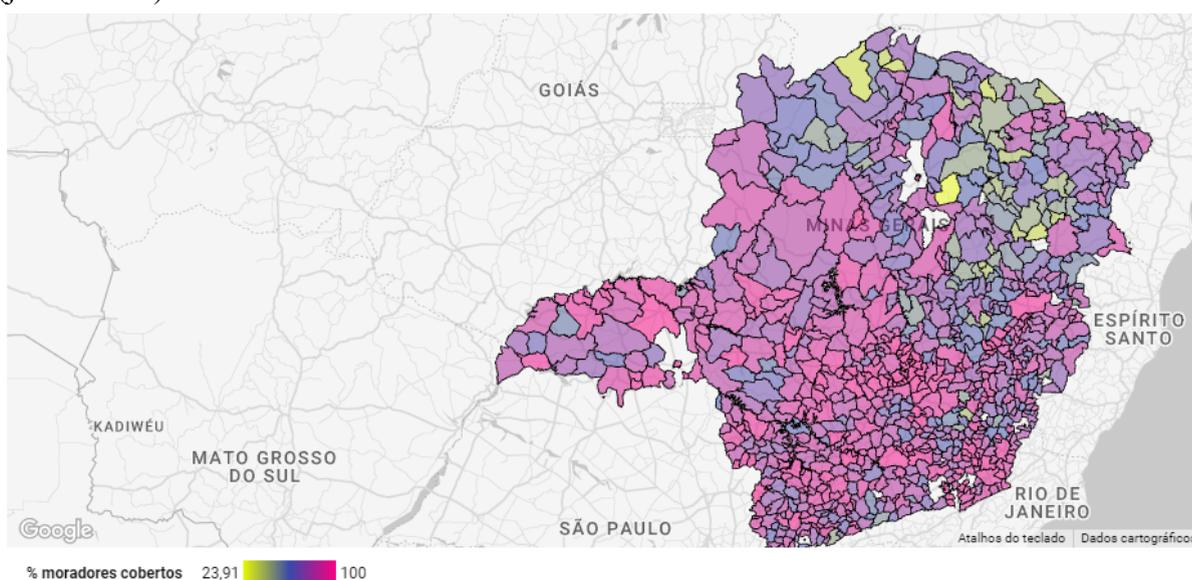
TABELA 7 - Moradores com acesso à internet por município (junho/2022) (N, %)

MORADORES (%)	MUNICÍPIOS	
	(N)	(%)
Até 39,9%	12	1,41
De 40 a 59,9%	84	9,85
De 60 a 79,9%	266	31,18
De 80 a 100%	491	57,56
Total	853	100

Fonte: ANATEL. Elaboração própria.

A Figura 8 permite visualizar melhor os dados informados na Tabela 5, sendo que, quanto mais próxima de amarelo, menor é a cobertura de internet no município e, quanto mais próximo do roxo, maior é a cobertura de internet no município. Por exemplo, os municípios da região Norte de Minas Gerais possuem baixa cobertura de internet, pois a coloração está em amarelo/verde, enquanto, os municípios das regiões Central e Centro-Oeste possuem alta cobertura, uma vez que a coloração está arroxeada.

FIGURA 8 - Moradores com acesso à internet por município (% da população) (junho/2022).



FONTE: ANATEL. Elaboração própria.

Sabendo-se que há um percentual significativo de municípios em que parcela da população que possui acesso restrito a essa tecnologia que é primordial para a universalização do programa CIL-MG, os CRAS e CREAS do estado de Minas Gerais podem atuar como possíveis pontos de apoio à população com deficiência auditiva, disponibilizando, quando possível, equipamento com acesso à internet para solicitação do serviço, e profissional com conhecimento em Libras para encaminhá-lo. Uma vez que os equipamentos presentes nas unidades são de utilização interna e podem auxiliar no encaminhamento das demandas de atendimentos da CIL-MG.

De acordo com o Censo SUAS 2021, há 1.198 CRAS e 256 CREAS no estado de Minas Gerais. No entanto, apenas 3,84% dos CRAS têm suporte de profissional com conhecimento em Libras, e 4,65% dos CREAS possuem esse suporte.

Em relação à disponibilidade tecnológica, 1.186 CRAS responderam que possuem celular, enquanto 12 responderam que não possuem. Dos CREAS, 149 responderam que possuem celular, enquanto 107 responderam que não possuem. Tais informações podem ser visualizadas na Tabela 8.

TABELA 8 - CRAS e CREAS com celular (2021) (N, %)

CRAS		CREAS	
(N)	(%)	(N)	(%)
1186	98,99	149	58,20

Fonte: Censo SUAS - IBGE. Elaboração própria

No panorama do estado de Minas Gerais, verifica-se que as mesorregiões Metropolitana de Belo Horizonte, Sul e Sudoeste e Zona da Mata são as unidades territoriais que mais possuem celular nos CRAS, assim como as Metropolitana de Belo Horizonte, Sul e Sudoeste e Norte de Minas, nos CREAS. As mesorregiões que possuem menos celulares nos CRAS são: Central Mineira, Vale do Mucuri e Noroeste de Minas; e, nos CREAS, são as do Vale do Mucuri, Noroeste de Minas e Campos dos Vertentes, conforme mostram os dados da Tabela 9.

TABELA 9 - CRAS e CREAS com celular por mesorregião (2021) (N)

MESORREGIÃO	CRAS		CREAS	
	Total	Com celulares	Total	Com celulares
Campo das Vertentes	43	42	6	1
Central Mineira	37	37	9	7
Jequitinhonha	62	62	19	11
Metropolitana de Belo Horizonte	229	228	51	36
Noroeste de Minas	27	26	6	2
Norte de Minas	129	129	31	17
Oeste de Minas	65	65	15	11
Sul e Sudoeste	176	175	35	20
Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	108	107	22	12
Vale do Mucuri	29	29	10	5
Vale do Rio Doce	120	118	25	13
Zona da Mata	173	168	27	14
Total	1198	1186	256	149

FONTE: Censo SUAS - IBGE. Elaboração própria.

Quanto ao número de computadores disponíveis, 1.196 CRAS possuem esse equipamento, sendo que duas (2) unidades não possuem. Ao todo existem 6.796 computadores e, destes, 6.637 possuem conexão com a internet. No caso dos CREAS, todos os 256 possuem computadores. No total, há 1.588 computadores, dos quais 1.539

possuem conexão com a internet. Na Tabela 10, pode-se analisar a relação que cada CRAS e CREAS possuem de computadores e conexão com a internet.

Desse modo, na distribuição dos computadores nas mesorregiões do estado de Minas Gerais, vê-se que os CRAS das seguintes unidades territoriais possuem mais equipamentos com conexão de internet: Metropolitana de Belo Horizonte, Sul e Sudoeste e Zona da Mata. Os CREAS com mais equipamentos estão localizados nas mesorregiões Metropolitana de Belo Horizonte, Sul e Sudoeste, e Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba. Enquanto nas mesorregiões que possuem um quantitativo menor de computadores com conexão de internet, nos CRAS, são: Central Mineira, Vale do Mucuri e Noroeste, e, nos CREAS, as do Vale do Mucuri, Campos dos Vertentes e Central Mineira.

TABELA 10 - CRAS e CREAS por mesorregião e relação de computadores (2021) (N).

MESORREGIÃO	CRAS			CREAS		
	Unidades	Computadores	Computadores c/internet	Unidades	Computadores	Computadores c/internet
Campo das Vertentes	43	185	183	6	39	39
Central Mineira	37	175	172	9	39	38
Jequitinhonha	62	332	329	19	91	87
Metropolitana de Belo Horizonte	229	1445	1399	51	456	430
Noroeste de Minas	27	159	159	6	45	45
Norte de Minas	129	666	643	31	117	115
Oeste de Minas	65	398	395	15	116	116
Sul e Sudoeste	176	980	947	35	186	178
Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	108	597	577	22	165	163
Vale do Mucuri	29	160	158	10	43	42
Vale do Rio Doce	120	783	766	25	156	152
Zona da Mata	173	916	909	27	135	134
Total	1198	6796	6637	256	1588	1539

Fonte: Censo SUAS - IBGE. Elaboração própria.

Observa-se, assim, quanto à disponibilidade tecnológica da população de Minas Gerais, mais de 50% da população possui acesso à internet através de um *smartphone*, situação que aponta para a viabilidade de ampliação do programa CIL-MG em busca da universalização por meio da expansão da oferta do programa de maneira *online* via aparelhos eletrônicos privados dos demandantes.

A presença dos CRAS e CREAS pode ser útil, ao oferecer disponibilidade tecnológica em um grande número de municípios, sendo os municípios das mesorregiões Metropolitana de Belo Horizonte, Sul e Sudeste e Zona da Mata os que dispõem de mais recursos tecnológicos nas unidades de assistência social (Tabela 11). Por outro lado, os municípios das mesorregiões Noroeste de Minas, Campos dos Vertentes, Central Mineira e Vale do Mucuri não dispõem de um alto número de equipamentos, embora essa menor disponibilidade não reduz a contribuição que as unidades de assistência social podem ter no auxílio do atendimento pelo Serviço de Interpretação da CIL - MG.

TABELA 11 – CRAS e CREAS com acessibilidade à internet via celular e computador, por mesorregião (N, %)

MESORREGIÃO	CRAS e CREAS		
	Unidades (N)	Com celular (%)	Com computadores c/ acesso à internet (%)
Campo das Vertentes	49	3	3
Central Mineira	46	3	3
Jequitinhonha	81	5	5
Metropolitana de Belo Horizonte	280	20	24
Noroeste de Minas	33	2	3
Norte de Minas	160	11	9
Oeste de Minas	80	6	7
Sul e Sudoeste	211	15	13
Triângulo Mineiro e Alto Paranaíba	130	9	10
Vale do Mucuri	39	3	3
Vale do Rio Doce	145	10	10
Zona da Mata	200	14	11
Total	1454	100	100

Fonte: Censo SUAS - IBGE. Elaboração própria.

Contudo, há uma circunstância que reduz a contribuição desses equipamentos para a universalização do serviço, uma vez que poucas unidades possuem suporte com profissional com conhecimento em Libras, o que dificulta a identificação do cidadão que possui deficiência auditiva e, portanto, o atendimento da demanda pelo Serviço de Interpretação da CIL-MG.

Portanto, a partir das informações e dados expostos nas seções anteriores, vê-se que a infraestrutura disponível para o acesso ao Serviço de Interpretação de Libras do Governo de Minas Gerais inclui as unidades de CRAS e CREAS, principalmente para

pessoas em situação de vulnerabilidade que não possuem um *smartphone* ou computador com *webcam* disponível, mesmo não sendo esta a principal solução, de acordo com as recomendações da CGE.

Destaca-se que, em relação ao número de cidadãos que possuem esses equipamentos eletrônicos, 1,41% dos municípios de Minas Gerais possuem até 39,9% de sua população com acesso à internet móvel; 9,85% dos municípios possuem de 40% a 59,9% de suas populações cobertas; 31,18% dos municípios têm de 60% a 79,9% de suas populações cobertas e 57,56% municípios têm de 80% a 100% de suas populações com cobertura de internet. Esses dados sinalizam que a disponibilidade tecnológica dos indivíduos permite que, até certo ponto, haja acesso ao serviço por meio dos dispositivos móveis pessoais, visto que mais de 50% da população possui acesso à internet por meio de um *smartphone*. Nos casos em que a população não tem esse acesso, a utilização das unidades dos CRAS e CREAS com dispositivos tecnológicos e acesso à internet pode ser uma fonte secundária de acesso ao Serviço de Interpretação de Libras, visto que 99,08% das unidades CRAS e 57,75% dos CREAS possuem celular.

4. CAPACIDADES INSTALADAS NO ATUAL SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS

Este capítulo tem como objetivo mapear as atividades e fluxos atualmente desenvolvidos pela CIL-MG, dividindo-se em duas seções. A primeira apresenta o Guia para Gestão de Processos, metodologia utilizada no mapeamento de processos, bem como os recursos disponibilizados pela Caade para a realização desse procedimento. Ao final, apresenta-se o mapeamento das atividades e fluxos do CIL-MG. A segunda seção apresenta, de forma descritiva, os fluxos mapeados na visão do usuário, na visão da empresa contratada para a prestação do serviço e, por fim, na visão da Caade, que fica encarregada de receber os relatórios acerca da prestação do serviço.

4.1. Equipamentos e recursos humanos instalados

Para o cumprimento do objetivo de mapear os recursos disponíveis e os processos desenvolvidos pela Central de Libras, a presente seção tem como função principal mapear as atividades e fluxos atualmente desenvolvidos pela CIL-MG, tendo como base a metodologia desenvolvida pelo Guia para Gestão de Processos, Volume 2, a qual compõe a Coletânea de Modernização e Inovação na Gestão Pública, elaborada pela Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais - Seplag, por meio da Superintendência Central de Inovação e Modernização Institucional – SCIM. Dessa forma, seguiu-se a apresentação dos capítulos sobre o ciclo de gestão de processos, etapas de planejamento e análise, para realizar o mapeamento do fluxo de atividades da unidade CIL-MG.

No que tange a gestão de processos, o guia evidencia sua importância sempre que necessária para “implantar melhorias e modificações com a finalidade de elevar significativamente o patamar de desempenho do processo; e a melhoria contínua de processos” (MINAS GERAIS, 2018, p. 25), dentre outras finalidades, a qual destaca-se como objetivo do presente mapeamento. Nesse sentido, compreender a forma como se é realizado o fluxo de atividades das unidades CIL-MG pode contribuir para evidenciar “irregularidades ou anomalias que prejudiquem ou distorçam o alcance dos resultados

desejados, gerando produtos ou serviços fora dos padrões de qualidade ou aceitabilidade” (MINAS GERAIS, 2018, p. 25) que certamente contribuirão para melhoria incremental da reformulação do serviço, a partir de seu desenho atual e redesenho posterior. Adicionalmente, a metodologia recomenda que o mapeamento, enquanto parte da gestão de processos, leve em consideração o foco do usuário, pensando o processo sob a sua perspectiva, de modo a compreender as suas reais necessidades, e alinhada à estratégia da organização para que possíveis intervenções de melhorias sejam organizadas.

Nessa perspectiva, a metodologia seguida indica importância em “identificar e levantar os macroprocessos fundamentais que compõem a organização ou unidade administrativa e como eles se inter-relacionam e agregam valor” para compreender as rotinas que são desenvolvidas na realização do serviço. Dessa forma, houve a definição de que o processo principal se refere ao de atividades da CIL-MG no atendimento à demanda de usuários que tem como objetivo oferecer atendimento de tradução/interpretação Libras/Língua Portuguesa para a população surda e/ou pessoa com deficiência auditiva nos municípios contemplados pelo programa (Belo Horizonte, Uberlândia e Juiz de Fora), segundo o formulário de processo preenchido entre a equipe Caade e AEST.

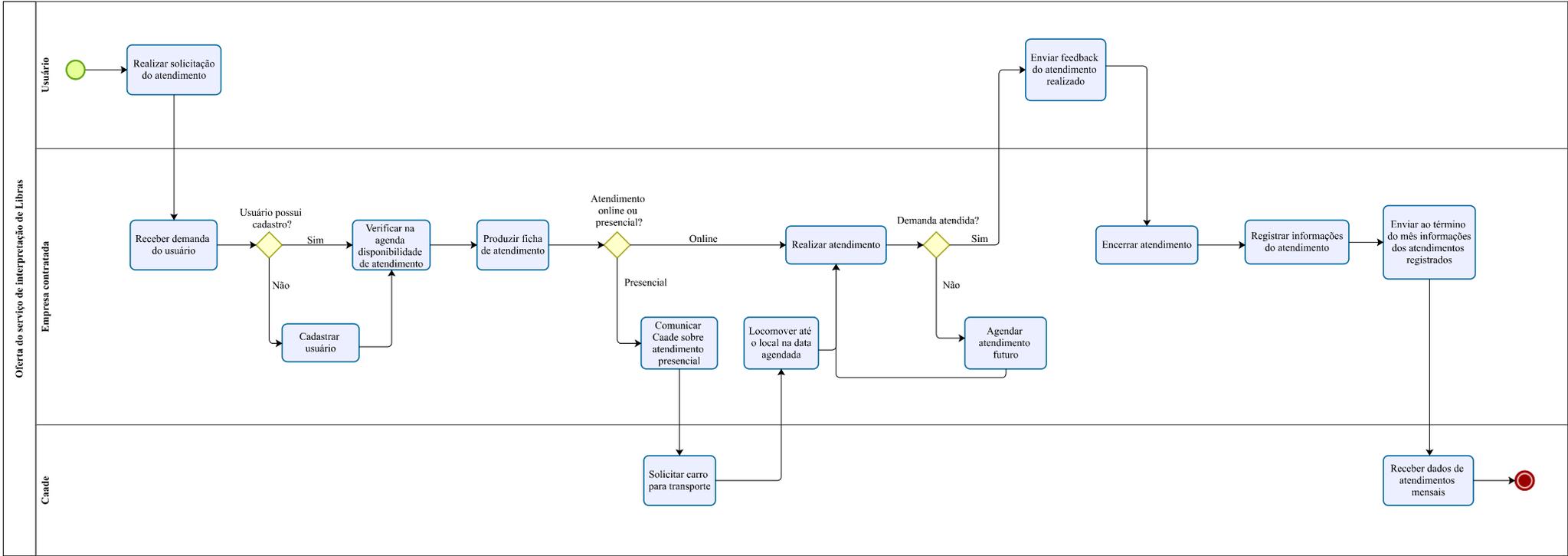
Uma vez definido o processo a ser mapeado, portanto, o guia evidencia como planejar um processo de inovação de processos dividindo o ciclo de gestão de processos em quatro etapas, sendo elas: planejamento, análise, redesenho e implantação. A primeira etapa, de planejamento, tem como principal atividade definir escopo de atuação no processo, diretrizes para melhoria e resultados esperados e, para isto, é recomendado o uso dos instrumentos: Plano de Trabalho, a Matriz de Responsabilidades e o Plano de Ação para que tal atividade seja atingida. No presente trabalho, tal etapa não foi seguida e não teve tais documentos elaborados, sendo seguida diretamente à segunda etapa, análise, a partir do preenchimento pela Caade, junto à AEST, do Formulário de Processo/ Diagrama de Escopo que auxilia no mapeamento do processo, objetivo da presente seção.

A etapa da análise tem como objetivo compreender o funcionamento do processo, o contexto em que é executado e os recursos nele envolvidos, identificando as falhas, os gargalos e os pontos de melhoria existentes. O principal instrumento recomendado nesta etapa é o diagrama de escopo, preenchido pela equipe Caade, que permite:

obter uma visão geral a respeito do funcionamento do processo e dos seus pontos chave, sem focar no detalhamento das atividades executadas. Ele possibilita identificar os contornos do processo em análise, ou seja, desde as suas entradas e fornecedores até as suas saídas e usuários. Além disso, o Diagrama de Escopo expõe o objetivo do processo, os indicadores que estão pactuados, a legislação que deve ser seguida, os recursos e sistemas que suportam a sua execução, as unidades envolvidas na execução do processo e as principais atividades executadas sob a perspectiva dos usuários (foco do usuário) e sob a perspectiva dos executores do processo na organização (MINAS GERAIS, 2018, p.44).

A partir da construção do documento que permite o conhecimento das atividades do processo, dos responsáveis por executá-las e da ordem destas, o passo seguinte consiste na diagramação das atividades, garantindo uma melhor visualização, através do mapeamento do processo, que consiste em uma representação sintética e sistematizada do processo. Para isto, é utilizado ferramentas e instrumentos para representar graficamente o processo para facilitar a visualização e, posteriormente, analisá-lo. Para desenvolvimento do desenho do mapeamento, o presente trabalho utilizou o *software* Bizagi o qual tem como função desenvolver mapeamento seguindo a notação BPMN recomendado pelo guia.

A Notação para Modelagem de Processos de Negócio, traduzida do termo em inglês Business Process Modeling Notation – BPMN é uma notação gráfica, padronizada internacionalmente, utilizada para modelagem de processos e que permite a padronização do desenho gráfico das atividades realizadas, facilitando o entendimento do fluxo de processos através de um conjunto de elementos básicos que permitem representar diversos processos e fluxos de trabalhos. A partir da notação, portanto, foi elaborado o mapeamento do processo, tendo o diagrama de escopo preenchido pela Caade junto à AEST como fonte para tal elaboração, conforme a Figura 9.



Fonte: Caade. Elaboração própria.

4.2. A gestão das Centrais de Libras existentes: atividades e fluxos

Esta seção tem como foco o mapeamento dos fluxos e atividades desenvolvidas nas Centrais de Libras de Minas Gerais. Considerando o ponto de vista dos usuários do serviço, o processo se inicia com a realização da solicitação de atendimento ou, no caso de demandas registradas anteriormente, a possibilidade de comunicação sobre possíveis mudanças nas informações do atendimento. O próximo passo é o comparecimento do usuário para utilizar o serviço da demanda protocolada e, após o atendimento, há o encerramento do fluxo na visão do usuário.

Do ponto de vista das atribuições da empresa contratada para fornecer o atendimento, a primeira etapa é receber a demanda do usuário, verificando se há disponibilidade de datas e horários na agenda para o atendimento e se o usuário possui cadastro. No caso de ele possuir, produz-se a ficha de atendimento com as informações da demanda solicitada (se será presencial ou online) e, quando não há cadastro prévio, ele é realizado nesse momento do fluxo. No caso do atendimento online, após sua realização e a demanda ter sido atendida, o fluxo se encerra. Quando não se atende à solicitação do usuário, agenda-se um atendimento futuro de acordo com a disponibilidade. Nesse fluxo, quando se requer um serviço presencial, a empresa comunica a Caade acerca da demanda, para que a Coordenadoria solicite um veículo na Cidade Administrativa de Minas Gerais a fim de viabilizar o transporte do intérprete de Libras até o local de atendimento. Assim como o atendimento online, verifica-se se a demanda foi atendida para assim encerrar o fluxo ou marcar novo agendamento.

Nessa perspectiva, mensalmente a Caade recebe da empresa contratada os dados dos atendimentos para monitoramento, os quais informam se foram de fato realizados ou não, a fim de obter retorno do serviço oferecido de interpretação de Libras no estado, sendo essa a etapa final do fluxo. É possível verificar que os dados recebidos refletem os números de atendimentos concluídos ou não, não contendo um feedback mais assertivo quanto à qualidade do serviço prestado.

5. CONSIDERAÇÕES GERAIS PARA A ORGANIZAÇÃO DO SERVIÇO DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS

As análises aqui realizadas contribuem com informações relevantes para se pautar a universalização do Serviço de Interpretação de Libras no estado de Minas Gerais, na medida em que têm como objeto o tamanho da população com deficiência auditiva severa do estado de Minas Gerais, o nível de demanda ao serviço das CIL-MG entre 2019 e 2022, bem como sua estimativa para oferta *online* e a disponibilidade tecnológica em Minas Gerais para acesso ao serviço. Assim, para que seja possível atender à recomendação da CGE de “Avaliar as alternativas para a ampliação com vistas à universalização do Programa” (CGE, 2021, p. 4), a presente seção tem como objetivo mobilizar os achados dessas análises como subsídios para o planejamento da pretendida universalização do Serviço de Interpretação de Libras a ser ofertado no âmbito do estado, de forma *online*.

Nesse sentido, considerando que, desde o início da pandemia de Covid-19, o programa tem realizado atendimentos de maneira remota/*online*, conforme aponta o Relatório de Avaliação do Programa¹, e que se pretende realizar a expansão e manutenção da oferta do serviço de maneira *online*, entende-se que não somente as pessoas com deficiência auditiva severa poderão ter acesso à plataforma a ser formulada em atendimento à recomendação, podendo os demais cidadãos e cidadãs também realizarem acesso para contribuir no suporte no acesso ao Serviço de Interpretação de Libras. Com esse acesso ampliado, garante-se mais um passo para a universalização do programa, por meio da oferta *online* via plataforma específica para acesso a tal serviço, que permite o acesso dos deficientes auditivos dos demais 850 municípios de Minas Gerais, e não somente nas cidades que já possuem unidades do serviço instaladas, e não somente pelos deficientes auditivos, mas também por pessoas que deem suporte a tal acesso.

Ainda, recomenda-se que o serviço possa ser acessado por servidores públicos, os quais estão presentes diariamente nos órgãos públicos que certamente ofertam serviços diversos a essa parcela da população. Assim, garante-se que, em caso de impossibilidade de acesso tecnológico à plataforma por parte do deficiente auditivo e/ou

¹ “O acesso ao Programa tem ocorrido principalmente nas modalidades presencial e contato via WhatsApp. Há outras formas em que esses atendimentos são menos frequentes, ocorrendo através da internet (E-mail, Facebook etc.) ou até por intermediação de outras pessoas familiarizadas com a situação” (CGE, 2021, p. 13)

devido ao desconhecimento da Libras por parte do servidor no atendimento às solicitações da pessoa com deficiência que acessa o serviço, possa-se garantir o acesso à pretendida plataforma por meio do equipamento disponível no espaço de trabalho do servidor público, para que este possa auxiliar no acesso ao serviço, de forma que a demanda seja comunicada entre o demandante, o intérprete e o órgão público. Os dados apresentados indicam os CRAS e CREAS como possíveis serviços de suporte no acesso devido à sua capilaridade e presença nas mesorregiões do território de Minas Gerais.

Nessa direção, recomenda-se que haja articulação institucional entre a Sedese, através de suas Diretorias Regionais de Desenvolvimento Social, e os CRAS e CREAS, para a divulgação da plataforma do serviço que hospederá o serviço. Essa articulação deverá se estender aos demais órgãos públicos estaduais e municipais do estado, com vistas à superação das limitações de acesso ao serviço de interpretação de Libras, de forma a ampliar a acessibilidade à plataforma em que ele será oferecido por um aparelho telefônico e/ou computador em todos os órgãos públicos do estado.

Certamente, no entanto, observa-se que para romper eventuais limitações a que todos os órgãos sejam agentes de suporte no acesso à referida plataforma, necessita-se, e aqui se insere uma recomendação adicional, de estratégia de comunicação para que se tenham conhecimentos aprofundados sobre a disponibilidade da plataforma, formas de acesso e funcionalidades da futura ferramenta para todas as pessoas de forma que, com a universalização do serviço via plataforma, todos sejam beneficiados, tenham deficiência auditiva ou não. Recomenda-se, assim, a criação, por exemplo, de um plano de divulgação de acesso ao serviço de forma *online*.

Ademais, em relação à escolha da plataforma que permita acesso a serviços virtuais oferecidos pelo governo de Minas Gerais, observa-se que existem serviços que são ofertados através do *software* Microsoft Teams, como os ofertados pelas UAIs (Unidade de Atendimento Integrado). Essa plataforma, quando gestada através de uma conta corporativa, é gratuita aos usuários para os atendimentos por meio de videoconferências e pode ser usada através de aplicativo, por meio de celular/*smarthphone*, ou pelo navegador, através de um computador com *webcam*. Assim, considerando a ferramenta para acesso ao serviço *online* de interpretação de Libras, o Teams pode ser uma alternativa, visto que possibilita a comunicação de seus usuários e também dos servidores públicos, nos casos em que for necessária. Assim, entende-se que diferentes ambientes virtuais podem ser utilizados por meio da plataforma, criando diferentes

salas, às quais os usuários podem ser redirecionados virtualmente para o acesso a um intérprete de Libras.

Na perspectiva do modelo de gestão a ser implementado para a conjuntura supracitada, a gestão de execução direta da política por parte do Estado promove maior controle e avaliação do início ao fim de sua realização. Nesse caso, além da universalização do programa de forma *online*, a execução direta resulta também em maior agilidade do processo se comparada com a possibilidade de tentativa de firmar compromisso com todos os municípios mineiros e eles implementarem ou não o serviço, tendo em vista a morosidade dos processos de pactuação de implementação do serviço nos municípios em que existem unidades físicas das centrais de interpretação de Libras de Minas Gerais - CIL-MG.

Por fim, considerando o limite de orçamento e a disponibilidade financeira para cumprir a recomendação de expansão do Serviço de Interpretação de Libras para a forma *online*, compreende-se que a oferta *online* reduz os custos físicos de manutenção de uma unidade CIL-MG, tendo em vista que possibilita que, através do ambiente de cada profissional intérprete de Libras, possa-se ter acesso ao serviço sem utilizar recursos orçamentários do governo de Minas Gerais com tal atividade. Ou ainda, com a destinação de recursos orçamentários para local apropriado de ambiente de trabalho para os profissionais intérpretes de Libras em sede da oferta do serviço *online*, pode-se garantir a qualidade de recursos de trabalho aos intérpretes por meio da aquisição de computadores/telefones, câmeras *webcam* e/ou rede de internet adequadas a um melhor atendimento do serviço *online*. Torna-se válido e recomendável, ainda, analisar a possibilidade de parcerias e contratos com empresas ofertantes de redes de internet móvel e *Wi-fi*, além de operadoras de telefonia para acesso à plataforma gratuitamente. A partir disso, o acesso ao Serviço de Interpretação pode ser facilitado a todas as pessoas com deficiência auditiva severa no estado de Minas Gerais.

6. REFERÊNCIAS

ANATEL. **Meu município - cobertura**. Brasília. Disponível em: <<https://informacoes.anatel.gov.br/paineis/acessos>> Acesso em: 22 de outubro de 2022.

ANATEL. **Porcentagem de moradores cobertos por internet móvel em Minas Gerais**. Elaboração Própria. Disponível em: <<https://datastudio.google.com/s/u2RFLbeEKp4>>. Acesso em: 21 de outubro de 2022.

CGE - Controladoria Geral do Estado de Minas Gerais. **Relatório de Auditoria – Avaliação N° 999884/21**. 27 de setembro de 2021.

IBGE – Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Brasileiro de 2010**. Rio de Janeiro: IBGE, 2012. Disponível em: <<https://censo2010.ibge.gov.br/>>. Acesso em: 21 de outubro de 2022.

MARTINS, Mário de Souza e MAZUR, Silvane Marcela. **O CRAS e a Política de Assistência Social**. IV Jornada Internacional de Políticas Públicas. Disponível em: <http://www.joinpp.ufma.br/jornadas/joinppIV/eixos/3_desigualdade-pobreza/o-cras-e-a-politica-de-assistencia-social.pdf>. Acesso em: 22 de outubro de 2022.

MDS - Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. **Orientações Técnicas Centro de Referência de Assistência Social - CRAS**. Sistema Único de Assistência Social, Proteção Social Básica. Brasília: 2009.

MINAS GERAIS. **Decreto nº 47761**, de 20 de novembro de 2019. Dispõe sobre a organização da Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social. Minas Gerais, Belo Horizonte, 20 de novembro de 2019. Disponível em: <https://social.mg.gov.br/images/Diretorias_regionais/decreto_47067.pdf>. Acesso em: 21 de outubro de 2022.

SAGI - Secretaria de Avaliação e Gestão da Informação. **Censo SUAS 2022**. Ministério do Desenvolvimento Social e Combate à Fome. Brasília. Disponível em <https://aplicacoes.mds.gov.br/sagirms/censosuas/status_censo/relatorio.php#>. Acesso em: 22 de outubro de 2022.

SDH/PR - Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República. **Centrais de Interpretação de LIBRAS – CIL Guia De Atendimento**. Disponível em: <<http://www.sed.ms.gov.br/wp-content/uploads/2015/10/Guia-de-Atendimento-CIL-1.pdf>>. Acesso em: 19 de outubro de 2022.

SEDESE - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais. **Diretorias Regionais**. Belo Horizonte. Disponível em: <<https://social.mg.gov.br/a-sedese/diretorias-regionais>>. Acesso em: 21 de outubro de 2022.

SEDESE - Secretaria de Estado de Desenvolvimento Social de Minas Gerais. **Número de municípios e extensão territorial por Diretoria Regional de Desenvolvimento Social**. Belo Horizonte. Disponível em:

<https://social.mg.gov.br/images/Diretorias_regionais/numero_municipios_extensao_territorial.pdf>. Acesso em: 21 de outubro de 2022.

SEDH - Secretaria Especial dos Direitos Humanos. **Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. Cartilha. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=424-cartilha-c&category_slug=documentos-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 23 de outubro de 2022.

SEPLAG - Secretaria de Estado de Planejamento e Gestão de Minas Gerais. **Guia para Gestão de Processos - Volume 2**. Belo Horizonte: 2018. Disponível em: <https://www.planejamento.mg.gov.br/sites/default/files/documentos/gestao-governamental/comunidade-de-simplificacao/guia_vol2_gestao_de_processos_baixa.pdf>. Acesso em: 29 de outubro de 2022.

SNAS - Secretaria Nacional de Assistência Social. **Censo SUAS – Bases e Resultados**. Ministério da Cidadania. Brasília. Disponível em <<http://aplicacoes.mds.gov.br/sagi/snas/vigilancia/index2.php>>. Acesso em: 22 de outubro de 2022.