

RETROSPECTIVA  
2016

# EMTU investe em tecnologia no atendimento a surdos-mudos

**H**á aproximadamente 20 dias, uma nova ferramenta vem transformando os serviços no Centro de Atendimento ao Passageiro Especial (Capes) da EMTU/SP, localizado na região do Jabaquara. O local recebe usuários com diversos tipos de deficiência, para a emissão do cartão BOM Especial, de isenção tarifária, nos ônibus urbanos, para aqueles que estão sem emprego.

**Plataforma de tradução simultânea em Libras humaniza e torna mais rápidos os serviços para usuários que não conseguem fazer leitura labial**

Uma moderna plataforma, chamada Icom, permite agora a tradução simultânea – em Linguagem Brasileira de Sinais (Libras) – no atendimento a pessoas com deficiência



Juarez comemora parceria com a AME

## Central de tradução

“Boa-tarde, meu nome é Wilson, estou à disposição.” Com essa frase, falada e devidamente sinalizada, o intérprete Wilson Alves apresenta-se e inicia o atendimento quando a central de tradução simultânea é acionada. Solicitações de segunda via do cartão, encaminhamento para audiometria e emissão de laudos são, segundo ele, algumas das principais demandas dos usuários.

Wilson diz se sentir recompensado ao perceber a alegria de um usuário que conseguiu, finalmente, ser compreendido. “A sociedade ainda está aquém do que desejamos. Mas, quando vejo a comunicação fluindo e na linguagem deles, é uma satisfação tanto para eles quanto para mim.”



Plataforma permite tradução simultânea, em Libras

auditiva, especialmente aquelas que não conseguem fazer a leitura labial.

A comunicação no Capes, normalmente feita de modo precário por escrito ou até mesmo por mímica, é realizada de forma clara e rápida, proporcionando acolhimento ao usuário surdo-mudo.

**Inclusão** – A tecnologia, lançada em 2014 durante a 13ª Reatech – Feira Internacional de Tecnologias em Reabilitação, Inclusão e Acessibilidade, foi desenvolvida pela Associação Amigos Metroviários dos Excepcionais (AME), instituição sem fins lucrativos, fundada em 1990 por iniciativa de pais e amigos de pessoas com deficiência que trabalhavam no Metrô de São Paulo. Pelo sistema, a tradução é feita como se fosse numa videoconferência, em que de um lado estão o usuário e o atendente da Capes e, do outro, um intérprete fluente na linguagem de Libras.



Centro de Atendimento ao Passageiro Especial recebe usuários com diversos tipos de deficiência

“O Icom permite a inclusão dessas pessoas, que se sentem atendidas em sua necessidade, e saem daqui sorrindo e muito satisfeitas”, afirma a coordenadora de atendimento do Capes, Lilian Gonçalves. Ela explica que um dos pontos altos do sistema é permitir que o deficiente tenha um atendimento humanizado, no qual do outro lado encontra-se uma pessoa, disposta a ajudá-los e que entende a sua língua.

**Avanço** – “Aqui, lidamos com documentos específicos, que precisam ser solicitados, e, muitas vezes, não é fácil explicar nem mesmo para quem não tem deficiência. Os usuários surdos podem agora sanar todas as suas dúvidas no momento do atendimento.

Dos quase 13 mil cadastrados no programa BOM Especial na Região Metropolitana de São Paulo, o Capes do Jabaquara recebe, em média, 140 pessoas com problemas auditivos por mês. Os dez atendentes da unidade,



Lilian, do Capes – Atendimento humanizado

todos com algum tipo de deficiência, têm conhecimentos básicos da linguagem de Libras.

O técnico do Programa de Isenção Tarifária da EMTU, Juarez Souza, comemora a parceria com a AME: “De 1980 – Ano Internacional da Pessoa com Deficiência – para cá, muitas foram as conquistas. Naquela época ainda era comum as famílias protegerem a pessoa deficiente, mantendo-a em casa. Hoje em dia, o deficiente não só vai para a rua, como faz isso de forma cada vez mais autônoma”.

O sistema pode ser instalado em computadores, laptops e tablets. Já está presente no Ministério Público de São Paulo, na Defensoria Pública de São Paulo, na Secretária dos Direitos da Pessoa com Deficiência e no Ganha Tempo de Barueri (da prefeitura).

Na versão multimídia, o Icom pode ser apresentado também na forma de uma caixa holográfica que, além da intermediação da comunicação entre atendente e surdo, dispõe de opções de entretenimento, mensagens institucionais ou publicitárias.

A companhia aérea Gol oferece essa versão em dois aeroportos paulistas: Guarulhos e Congonhas. “Esperamos que essa tecnologia torne-se cada vez mais comum, nos mais variados espaços públicos”, afirma Juarez.

Roseane Barreiros

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

## SERVIÇO

Centro de Atendimento ao Passageiro Especial (Capes) da EMTU/SP  
Av. Eng. Armando de Arruda Pereira, 2.654  
– próximo à Estação Jabaquara do Metrô  
Telefone: (11) 5021-3838  
Aberto de segunda a sexta-feira,  
das 8 às 16 horas

(Texto publicado na página I da edição de 5-7-2016)

## Produtor rural de pequeno porte tem assistência permanente do Estado

Oferecer assistência técnica ao pequeno produtor rural ao longo de todo o processo produtivo. Essa é a proposta do Programa de Sanidade em Agricultura Familiar (Prosaf), iniciativa da Secretaria Estadual de Agricultura e Abastecimento (SAA) para melhorar a qualidade de vida dos agricultores e também dos alimentos produzidos no Estado. Desde sua criação, em 2009, o programa promoveu 63 capacitações em 32 municípios paulistas.

Executado por técnicos, agrônomos, veterinários e profissionais de diversas for-

mações, o Prosaf transferiu conhecimento a mais de 3 mil produtores. Gratuito, o serviço do Instituto Biológico (IB) atende o produtor nas áreas de sanidade animal, vegetal e ambiental em um trabalho realizado em parceria com outros órgãos da SAA, como Agência Paulista de Tecnologia dos Agronegócios (APTA), Coordenadoria de Assistência Técnica Integral (Cati), Coordenadoria de Defesa Agropecuária do Estado (CDA) e Fundação Instituto de Terras do Estado (Itesp), entre outros.

**Ilimitado** – Responsável pela ação, a agrônoma Harumi Hojo, do IB, destaca a multiplicidade de temas abordados. Inclui controle biológico de pragas em hortifrúteis (maracujá, lichia, tomate) e plantas ornamentais (orquídea, gérbera, rosa), manejo de infestações de carrapatos (em bovinos) e de ácaros e estratégias para aprimorar a qualidade do leite.

“Nenhuma solicitação fica sem resposta, inclusive as mais específicas”, garante Harumi. Com Antonio Batista Filho, diretor-geral do IB, ela ressalta a importância de

o Estado apoiar, com tecnologia e assistência técnica, o pequeno produtor, para fortalecer e garantir a sustentabilidade desse elo “fundamental e estratégico” da cadeia produtiva.

Segundo dados divulgados no ano passado pelo Ministério da Agricultura, Pecuária e Abastecimento (Mapa), 70% dos alimentos consumidos no País têm origem na agricultura familiar, assentamentos e cooperativas.

Rogério Mascia Silveira

Imprensa Oficial – Conteúdo Editorial

(Texto publicado na página I de 6-10-2016, adaptado para esta edição)