

A Comunicação e suas novas narrativas: desafios e oportunidades no acesso aos serviços emergenciais 190 pelas pessoas com deficiência auditiva ou surdez

Ricardo Souza Barreto

Universidade de São Paulo,
Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da
Escola de Comunicações e Artes, São Paulo, SP, Brasil
ORCID 0000-0002-1730-5172

Resumo

O presente artigo, fruto do estudo sobre o tema de novas narrativas da comunicação no programa de Pós-Doutorado junto ao Departamento de Relações Públicas, Propaganda e Turismo da Escola de Comunicações e Artes da Universidade de São Paulo, tem por objetivo ofertar uma reflexão sobre as barreiras e sobre a evolução tecnológica e social do emprego de novas narrativas de comunicação no ambiente que envolve pessoas com deficiência (PcD) auditiva ou surdez que utilizam o serviço de emergência 190 no Estado de São Paulo. A metodologia do estudo se baseia na pesquisa bibliográfica em livros, artigos científicos e indicadores de órgãos técnicos e marcos regulatórios. Nesse contexto, são abordados os processos e as dimensões da comunicação de emergência 190 na maior cidade da América Latina, perpassando pelas telecomunicações e a operacionalização do Centro de Operações da Polícia Militar do Estado de São Paulo, pelas regulamentações que alicerçam o direito à comunicação como parte dos direitos fundamentais do ser humano e da isonomia no acesso aos serviços públicos, bem como pelo Projeto E-SMS, pioneiro no Brasil, que promoveu a comunicação de emergência de PcD auditiva ou surdez, sem intermediação de outras pessoas ou órgãos, com os serviços de atendimento telefônico emergencial. Como conclusão, evidencia-se que o serviço E-SMS é um exemplo de que a comunicação guiada por suas novas narrativas detém a capacidade de aperfeiçoar a inclusão social e a erradicação de todas as formas de discriminação por motivo de deficiência, raça, religião e gênero.

Palavras-chave

Comunicação de emergência 190; direitos individuais; novas narrativas da comunicação; Pessoas com Deficiência (PcD) auditiva ou surdez; São Paulo; Tecnologia.

1. Introdução

A Organização Mundial da Saúde (OMS), todos os anos no dia 3 de março, ao celebrar o Dia Mundial da Audição (WORLD HEALTH ORGANIZATION, [s.d.]), desenvolve um novo tema como forma de potencializar a conscientização da surdez e a prevenção da perda auditiva em todo o mundo. Em 2021, a OMS publicou um

Relatório Mundial sobre Audição (World Report on Hearing – WRH)¹ estimando que, até 2050, cerca de 2,5 bilhões de pessoas viverão com algum grau de perda auditiva, das quais pelo menos 700 milhões necessitarão de serviços de reabilitação. O relatório alerta para um risco real de perda auditiva em muitos adolescentes e jovens adultos de 12 a 35 anos de idade, devido à exposição prolongada a sons altos, como os emitidos por jogos eletrônicos e a música ouvida em *smartphones*, em shows ao vivo e em clubes.

No cenário nacional, dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) apontam que aproximadamente 5% da população brasileira² é composta por pessoas surdas.

Nesse contexto, o tema “A comunicação e suas novas narrativas: desafios e oportunidades no acesso aos serviços emergenciais 190 pelas pessoas com deficiência auditiva ou surdez” objetiva chamar a atenção para o potencial da comunicação na acessibilidade do serviço de emergência, uma vez que a comunicação é um direito do ser humano.

O presente artigo foi desenvolvido em três partes e uma conclusão. O artigo inicia com a abordagem sobre a comunicação de emergência 190 na maior cidade da América Latina. Na sequência, relata a evolução da comunicação de emergência 190 para as pessoas com deficiência (PcD) auditiva ou surdez e discute a comunicação de emergência 190 enquanto direito dessas pessoas.

A construção do artigo tem como base a pesquisa bibliográfica de livros, artigos científicos, monografias e teses de autores que abordam o tema proposto, bem como indicadores reportados pela Organização Mundial da Saúde (OMS), pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), pela Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (SEADE) e pela Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP).

¹ O Relatório Mundial sobre Audição (WRH) foi desenvolvido em resposta à resolução da Assembleia Mundial da Saúde (WHA70.13), adotada em 2017 como um meio de fornecer orientação para os Estados membros integrarem os cuidados auditivos em seus planos nacionais de saúde (WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2021).

² A população brasileira é composta por mais de 10 milhões de pessoas surdas. A Lei federal nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras) reconhece como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais (Libras) e outros recursos de expressão a ela associados, constituindo um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (BRASIL, 2002).

2. A comunicação de emergência 190 na maior cidade da América Latina

A metrópole de São Paulo é a maior cidade da América Latina e seus números superlativos retratam seu protagonismo.

Dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE) sobre a população no último Censo (2010) apontam que a cidade de São Paulo tinha uma população de 11.253.503 pessoas em 2010, passando a ter 12.396.372 pessoas em 2021. No período de onze anos a população da capital de São Paulo cresceu aproximadamente 10,16%, de modo que a perspectiva para esta década – período de 2020 a 2030 – é de crescimento a uma taxa anual de 0,31%, conforme previsão da Fundação Sistema Estadual de Análise de Dados (Seade).³

Em relação ao quantitativo de telefonia móvel e fixa, segundo dados ofertados pela Teleco Inteligência em Telecomunicações (2022), empresa de consultoria que analisa e consolida dados disponibilizados pela Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel), no mês de abril de 2022, tendo como referência uma população de 12.325.232 habitantes, foram registrados no Município de São Paulo 27.954.378 celulares e 4.343.869 telefones fixos.

Toda comunicação de emergência 190 no âmbito do Estado de São Paulo é direcionada para um dos onze Centros de Operações da Polícia Militar (COPOM), que faz a gestão e a operacionalização dos serviços emergenciais originados pelo recebimento de chamada telefônica em sua respectiva região.

Cada COPOM é identificado pelo local de sua sede, na seguinte conformidade: COPOM/São Paulo, COPOM/São José dos Campos, COPOM/Campinas, COPOM/Ribeirão Preto, COPOM/Bauru, COPOM/São José do Rio Preto, COPOM/Santos, COPOM/Sorocaba, COPOM/Presidente Prudente, COPOM/Piracicaba e COPOM/Araçatuba.

Dados do Centro de Comunicação Social da Polícia Militar do Estado de São Paulo apontam que, no ano de 2017 em todo o Estado, as comunicações de emergência

³ A Fundação SEADE aponta como taxa anual de crescimento populacional de 0,76 % no período de 2000/2010, 0,54% no período de 2010/2020 e 0,31% no período de 2020/2030 (SEADE, [s.d.]).

190 alcançaram aproximadamente 30 milhões de chamadas; em 2018 foram 25 milhões de chamadas; em 2019 foram 21 milhões de chamadas; em 2020 foram registradas 20 milhões de chamadas. Em 2022, no mês de janeiro, o serviço de emergência 190 recebeu 1.714.205 chamadas, o que representa média de mais de 55 mil ligações por dia e aproximadamente 2.381 ligações por hora.

A comunicação de emergência é considerada um importante indicador de excelência na prestação do serviço público, um momento “hora da verdade”, termo amplamente utilizado pelas organizações que atuam dentro da gestão contemporânea da qualidade, pois indica a eficiência da instituição da Polícia Militar no cumprimento de suas atribuições constitucionais.

O COPOM/São Paulo, com sede na capital e inaugurado em 6 de dezembro de 1971, é responsável pela comunicação de emergência 190 e pela comunicação de emergência de Bombeiros 193, no âmbito do Município de São Paulo e da Região Metropolitana⁴, abrangendo 38 municípios.

No Brasil, toda a comunicação de emergência 190 é realizada gratuitamente em qualquer aparelho telefônico fixo ou móvel. A Agência Nacional de Telecomunicações (Anatel),⁵ por intermédio da Resolução nº 85, de 30 de dezembro de 1998, regulamentou o Serviço Telefônico Fixo Comutado (STFC) e, por intermédio da Resolução nº 316, de 27 de setembro de 2002, regulamentou o Serviço Móvel Pessoal (SMP), assegurando aos usuários de telefonia o acesso gratuito aos serviços públicos de emergência prestados por Polícia Militar e Civil, Corpo de Bombeiros, serviço público de remoção de doentes (ambulância), serviço público de resgate a vítimas de sinistros e Defesa Civil.

A Anatel regulamentou em 1998, o código de acesso ao Serviço de Utilidade Pública (SUP) por intermédio da Resolução nº 86, de 30 de dezembro daquele ano, nos termos do artigo 14, transcrito abaixo:

⁴ A Região Metropolitana de São Paulo, segundo dados do Seade, possui uma população de 21.367.384 de pessoas e, além do Município de São Paulo, abrange outros 38 Municípios: Arujá, Barueri, Biritiba Mirim, Caieiras, Cajamar, Carapicuíba, Cotia, Diadema, Embu das Artes, Embu-Guaçu, Ferraz de Vasconcelos, Francisco Morato, Franco da Rocha, Guararema, Guarulhos, Itapeçerica da Serra, Itapevi, Itaquaquecetuba, Jandira, Jquitiba, Mairiporã, Mauá, Mogi das cruces, Osasco, Pirapora do Bom Jesus, Poá, Ribeirão Pires, Rio Grande da Serra, Salesópolis, Santa Isabel, Santana de Parnaíba, Santo André, São Bernardo do Campo, São Caetano do Sul, São Lourenço da Serra, Suzano, Taboão da Serra, Vargem Grande Paulista (SEADE, [s.d.]).

⁵ A Agência Nacional de Telecomunicações, criada nos Lei nº 9.472, de 16 de junho de 1997, caracteriza-se por ser uma entidade integrante da Administração Pública Federal indireta, com a função de órgão regulador das telecomunicações (BRASIL, 1997).

Art. 14. O Código de Acesso a Serviço de Utilidade Pública tem formato padronizado, composto por 3 (três) caracteres numéricos, representado por séries de formato [N3N2N1]. (ANATEL, 1998).

Em 2004, a Anatel aprovou as alterações no Regulamento de numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado e reconfigurou os códigos de acesso ao Serviço de Utilidade Pública, na seguinte conformidade:

Art. 20. Os Códigos de Acesso a Serviço de Utilidade Pública e a Serviço de Apoio ao Serviço Telefônico Fixo Comutado, no formato [N3N2N1], têm a seguinte Destinação:

I - para as séries "1N2N1":

- a) "100", "128", "180" a "199": Serviços Públicos de Emergência;
- b) "101", "103" a "127", "129" a "141", "143" a "179": Demais Serviços de Utilidade Pública; e
- c) "102" e "142": Serviços de Apoio ao STFC.

II - demais séries "0N2N1" e "2N2N1" a "9N2N1": reserva. (ANATEL, 2004).

A Anatel aprovou em 2013 o redirecionamento dos números 911 (número de emergência dos Estados Unidos da América) e 112 (número de telefone de emergência único europeu, disponível em toda a UE) para o código de acesso ao Serviço De Utilidade Pública 190. Assim, o turista na cidade de São Paulo que necessita comunicar uma emergência 190, por telefone fixo ou móvel, será atendido pelo COPOM/São Paulo, por intermédio de um policial militar fluente nos idiomas inglês ou espanhol.

Por fim, a Anatel, nos termos da Resolução nº 749, de 15 de março de 2022, revogou todas as Resoluções anteriores e atualizou os serviços e códigos de telecomunicações, ficando inalterado o formato para acesso a serviço de utilidade pública.

CAPÍTULO V PARA ACESSO A SERVIÇO DE UTILIDADE PÚBLICA

Art. 27. O procedimento de marcação para chamadas originadas em território nacional destinadas a Códigos de Acesso a Serviço de Utilidade Pública é a marcação do respectivo código no formato [N3N2N1], acrescido de dígitos de extensão, quando for o caso.

Parágrafo único. Em se tratando do Serviço de Informação de Código de Acesso de Usuário para a Modalidade Longa Distância Nacional, deve ser marcado em sequência: o Prefixo Nacional, o Código de Seleção de Prestadora, o Código Nacional e o Código de Acesso ao Serviço de Informação, no formato ["0"N7N6N5N4102], ou alternativamente, em sequência, o Prefixo Nacional, o Código Nacional e o Código de Acesso ao Serviço de Informação, no formato ["0"N5N4102]. (ANATEL, 2022).

Dados divulgados pelo COPOM/São Paulo⁶ demonstram que sua estrutura operacional possui capacidade de atendimento de 450 chamadas simultâneas de comunicação de emergência, sendo 360 chamadas para a comunicação de emergência 190 e 90 para a comunicação de emergência de Bombeiros 193. Todas as ligações telefônicas são tratadas pelos 208 Pontos de Atendimento (PA) e 85 Pontos de Despacho (PD).

Diariamente o COPOM/São Paulo recebe aproximadamente 40 mil ligações, possibilitando que sejam atendidas mais de 400 mil ocorrências policiais por mês com o envio de viatura, além da realização de mais de 700 mil orientações ao público.

A título de ilustração do fluxo da comunicação de emergência 190, Neto (2008) esclarece que as chamadas de emergência encaminhadas ao COPOM/São Paulo são recepcionadas e direcionadas para um sistema de Distribuição Automática de Chamadas (DAC), que oferece o menor tempo de espera para o atendimento. No sistema DAC, as ligações são identificadas e gravadas, e são feitos a identificação dos PA e os direcionamentos, permitindo o roteamento da chamada para o agente. Todo o processo de atendimento é supervisionado por softwares, aplicações e computadores *thin clients*, que permitem executar todas as funções de operação e supervisão do DAC.

O COPOM/São Paulo recebe diuturnamente a comunicação de emergência 190 e 193 por telefonia fixa e móvel e por internet para o registro de ocorrências de barulho,⁷ e também está apto a realizar o serviço de mensagens de emergência (E-SMS) destinado exclusivamente às pessoas surdas – PcD auditiva ou surdez – para que possam utilizar os números de emergência “190” e “193” via *short message service* (SMS), o serviço de mensagens curtas.

O avanço tecnológico mudou a configuração operacional e administrativa do COPOM/São Paulo de um conceito de *call center* para o conceito de *contact center*, permitindo atuar de forma integrada com a presença de representantes de outras agências prestadoras de serviço público, como Metrô, CPTM, SPTrans e GCM, facilitando o

⁶ O COPOM/São Paulo, em sua página na Intranet da Polícia Militar do Estado de São Paulo, traz sua evolução histórica e o rol de serviços prestados.

⁷ No site <https://www.policiamilitar.sp.gov.br>, ao acessar “registro para ocorrência de barulho”, é possível fazer o registro de forma anônima de ocorrência de perturbação do silêncio.

planejamento, a coordenação, o acompanhamento, a avaliação e a integração das Instituições nas operações de segurança pública, permitindo um serviço mais ágil.

A diferença conceitual é explicada por Neto:

[...] no primeiro [modelo *call center*] o atendimento é feito quase que exclusivamente por meio de telefone (voz), daí a denominação de *call center* e no momento em que há a integração além do atendimento telefônico, da Internet através de chat, fax, e-mail, SMS, Terminais Telefônicos para Surdos (TTS) e outros, temos a solução chamada de *contact center*. (NETO, 2008, p. 107).

3. A evolução da comunicação de emergência 190 para as pessoas com deficiência (PcD) auditiva ou surdez

De acordo com os dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), no último Censo (2010), a cidade de São Paulo contava, naquele ano, com uma população de 396 mil pessoas⁸ com alguma dificuldade auditiva, 90.458 pessoas com grande dificuldade auditiva e 30.202 pessoas com surdez.

Para o público com deficiência parcial ou total, a comunicação é um direito que deve ser observado pelo poder público como uma prioridade nas políticas públicas.

A Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (PcD) e seu Protocolo Facultativo, assinados em 30 de março de 2007 em Nova York, orientou os países membros das Nações Unidas, incluindo o Brasil, a promover, proteger e assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais por todas as pessoas com deficiência, além de promover o respeito pela sua dignidade inerente.

A referida Convenção, em seu artigo 1º, define as pessoas com deficiência (PcD) 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” (BRASIL, 2009).

A título de ilustração, para os propósitos da Convenção e de seu Protocolo Facultativo, a “comunicação” assume um protagonismo ímpar para assegurar a todas as

⁸ Pesquisa IBGE, Censo Demográfico 2010, Tipos de deficiência, Auditiva (IBGE, 2010).

peças de uma sociedade as mesmas condições de oportunidades, conforme pode ser observado no Decreto:

“Comunicação” abrange as línguas, a visualização de textos, o braile, a comunicação tátil, os caracteres ampliados, os dispositivos de multimídia acessível, assim como a linguagem simples, escrita e oral, os sistemas auditivos e os meios de voz digitalizada e os modos, meios e formatos aumentativos e alternativos de comunicação, inclusive a tecnologia da informação e comunicação acessíveis. (BRASIL, 2009).

Nos termos do Decreto Federal nº 6.949, de 25 de agosto de 2009⁹, o Chefe do Poder Executivo Federal promulgou a mencionada Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo e o Brasil passou a ter bases sólidas para a elaboração de uma política nacional para a integração da pessoa portadora de deficiência, que compreende o conjunto de orientações normativas que objetivam assegurar o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência, em especial o acesso a todos os serviços oferecidos à comunidade.

Esse novo cenário propiciou ao poder público e aos seus órgãos assumir o protagonismo em assegurar às PcD auditiva ou surdez o direito de acessibilidade¹⁰ aos sistemas e meios de comunicação e possibilitou no ano seguinte a publicação da Emenda Constitucional¹¹ nº 65 que modificou a redação do art. 227 da Constituição Federal, atribuindo à União, aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios, como competência comum, o dever de cuidar da saúde, da assistência pública e da proteção e garantia das pessoas portadoras de deficiência, bem como criar programas de prevenção e atendimento especializado aos portadores de deficiência física, sensorial ou mental, e facilitar o acesso aos bens e serviços coletivos, com eliminação de preconceitos.

⁹ O Decreto Federal nº 6.949, de 25 de agosto de 2009, em seu artigo 1º que a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, apensos por cópia ao presente Decreto, serão executados e cumpridos tão inteiramente como neles se contém (BRASIL, 2009).

¹⁰ Acessibilidade, nos termos do inciso I do art. 8º do Decreto nº 5.296/2004, consiste na possibilidade e “condição para utilização, com segurança e autonomia, total ou assistida, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação, por pessoa portadora de deficiência ou com mobilidade reduzida” (BRASIL, 2004).

¹¹ A Emenda Constitucional nº 65, de 13 de julho de 2010, alterou a denominação do Capítulo VII do Título VIII da Constituição Federal, que passou a ser denominado como “Da Família, da Criança, do Adolescente, do Jovem e do Idoso” e modificou o teor do seu art. 227 (BRASIL, 2010).

Nesse contexto, o Ministério Público Federal em São Paulo (MPF/SP), em atenção a uma solicitação formal da Federação Nacional de Educação e Integração de Surdos (FENEIS), consultou a Polícia Militar do Estado de São Paulo (PMESP – órgão responsável pela gestão do serviço de comunicação de emergência 190) sobre a possibilidade de que a acessibilidade, em especial nas situações de emergência, não tenha intermediação de outras pessoas, com a adoção de solução técnica capaz de suprimir a intermediação do atendente do Serviço de Intermediação Surdo-Ouvinte (SISO) disponibilizado pela concessionária Telefônica, garantindo que as PcD auditiva ou surdez tenham acesso direto aos serviços emergenciais 190 e 193.

Para Matterlart (2002), a multiplicação das formas de comunicação, acionadas pelas organizações não governamentais ou por outras associações da sociedade civil, constitui outra realidade inédita do processo de mundialização: novas redes sociais passam a fazer parte do debate sobre a possibilidade de um espaço público em escala planetária.

No Serviço de Intermediação Surdo-Ouvinte, a PcD auditiva ou surdez se comunica com a operadora mediante o auxílio de um aparelho telefônico com teclado, conhecido como *Telephone Device for Deaf* (TDD), indicando o número e com quem deseja se comunicar. A operadora intermediará a ligação pela ação de uma pessoa ouvinte, de modo que a PcD auditiva ou surdez receberá no visor do TDD a transcrição da conversa.

Com o objetivo de identificar as condições de acessibilidade das PcD auditiva ou surdez em relação à comunicação com o COPOM/São Paulo no acionamento dos serviços de utilidade pública e comunicação de emergência 190, o Coronel da PM Reynaldo Priell Neto realizou estudos em suas pesquisas de mestrado e doutorado que subsidiaram mudanças, de ordem técnica, para aperfeiçoar a comunicação de emergência 190 feita pelas PcD auditiva e surdez.

As pesquisas realizadas por Neto (2008) apontaram que 55% das PcD auditiva ou surdez pesquisadas já tiveram necessidade de acessar os serviços emergenciais do 190; 90% optariam pelo uso de mensagens SMS em vez do SISO. As pesquisas também

indicaram a necessidade de agregar uma nova ferramenta tecnológica ao COPOM/São Paulo, que deu origem ao Projeto E-SMS.¹²

Pioneiro no Brasil, o Projeto E-SMS promoveu o aperfeiçoamento do processo de comunicação de emergência 190 e 193, no sentido de permitir que as PcD auditiva ou surdez realizem comunicação com os serviços de atendimento telefônico emergencial sem intermediação de outras pessoas ou órgãos. O projeto minimizou a discriminação das PcD auditiva ou surdez e promoveu igualdade de oportunidades em relação às demais pessoas no momento da comunicação de emergência 190.

Sobre a discriminação das PcD auditiva ou surdez, a Convenção da ONU (2007) definiu o termo “discriminação por motivo de deficiência” como

qualquer diferenciação, exclusão ou restrição baseada em deficiência, com o propósito ou efeito de impedir ou impossibilitar o reconhecimento, o desfrute ou o exercício, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais nos âmbitos político, econômico, social, cultural, civil ou qualquer outro. Abrange todas as formas de discriminação, inclusive a recusa de adaptação razoável. (BRASIL, 2009).

Após manifestações de diversos órgãos técnicos das áreas de telecomunicações e de telemática, para minimizar tal discriminação, a PMESP sugeriu ao MPF/SP a descontinuidade do Serviço de Intermediação Surdo-Ouvinte (SISO) nas ligações destinadas a comunicação de emergência 190, e apontou a necessidade de uma regulamentação do Serviço de Mensagens Curtas (SMS) junto à Anatel.

Motivada pela evolução tecnológica da acessibilidade na comunicação de emergência pelas PcD auditiva ou surdez, a Anatel aprovou em 20 de abril de 2011 a Resolução nº 564,¹³ que alterou o artigo 19 do Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), obrigando as prestadoras – após solicitação dos responsáveis pelos serviços públicos de emergência e respeitadas as limitações tecnológicas – a encaminharem as

¹² Em português, Serviço de Mensagens Curtas, disponibilizado em telefones celulares, que permite envio e recebimento de mensagens com até 160 caracteres entre equipamentos, entre outros dispositivos de mão (*handhelds*), e até entre telefones de linha fixa – conhecidas popularmente como mensagens de texto.

¹³ A Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011, aprovou a alteração no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal (SMP), aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008 (ANATEL, 2011).

mensagens de texto de seus usuários destinadas ao respectivo serviço público de emergência.

O serviço de mensagens de texto que consolidou o Projeto E-SMS iniciou sua operação em 1º de dezembro de 2011. Nos últimos cinco anos, conforme os dados do Sistema de Informações Operacionais da Polícia Militar (SIOPM), foram registradas 1.131 comunicações de emergência 190 por intermédio do E-SMS, sendo: 29 registros em 2018; 17 registros em 2019; 227 registros em 2020; 295 registros em 2021; e 152 registros até julho de 2022.

Até o fim do mês de julho de 2022, o serviço E-SMS contava com 1.700 usuários cadastrados. O acesso ao serviço E-SMS é realizado no site da Polícia Militar,¹⁴ por intermédio de *login* e senha do usuário após um cadastro de forma presencial nas unidades da Polícia Militar habilitadas para realizar o cadastro.

A quantidade de comunicações de emergência 190 por intermédio do serviço E-SMS, bem como o número de usuários cadastrados, são modestos se comparados ao quantitativo da população de PcD auditiva ou surdez no Município de São Paulo. No entanto, cabe apontar que não existe uma escala de comparação entre emergências; não se pode mensurar a eficiência de um processo pela quantidade de vidas salvas, pois se a ferramenta de comunicação salvar apenas uma vida, todos os esforços e investimentos tecnológicos são válidos e necessários.

Isso nos leva a concordar com Farias (2006, p. 61) quando nos lembra que “conhecer os diversos públicos pode permitir à organização a definição de caminhos estratégicos para comunicar-se com eles”.

4. A comunicação de emergência 190: um direito para as pessoas com deficiência (PcD) auditiva ou surdez

Ao nos debruçarmos sobre os conceitos de comunicação, observamos que o tema evoluiu e tomou um contorno não linear. No entanto, como ponto de partida, recorreremos a Poyares (1974) para relembrar o comentário ofertado pelo sociólogo norte-americano Charles H. Cooley (1909) sobre o seguinte conceito de comunicação:

¹⁴ O serviço de mensagens de emergência - E-SMS pode ser acessado pelo site <https://www2.policiamilitar.sp.gov.br/smse>, por intermédio de login e senha do usuário.

Por comunicação se entende aqui o mecanismo pelo qual as relações humanas existem e se desenvolvem – todos os símbolos da mente, unidos aos meios de transmiti-los no espaço e de preservá-los no tempo. Incluindo a expressão da face, a atitude e o gesto, os tons da voz, as palavras, a escrita, os impressos, as ferrovias, telégrafos e telefones, enfim tudo quanto possa representar a maior perfeição na conquista do tempo e espaço. Este conjunto, na complexidade de sua real combinação, constitui um todo orgânico que corresponde ao todo orgânico do pensamento humano. (POYARES, 1974 p. 32).

Para Andrade (1996, p. 33) comunicação é um “processo pelo qual se conduz o pensamento de outra pessoa, ou de um grupo a outro – transmissão de qualquer estímulo que venha alterar ou revigorar qualquer comportamento”.

Nassar (2003, p. 25), em sua obra *Tudo é Comunicação*, destaca que a comunicação “transformou-se em um indicador de desempenho de pessoas, de grupos, de empresas, de instituições e até de países”. Em outro momento, ao abordar a comunicação dentro de uma organização, o autor esclarece que essa relação “deve ser atividade e pensamento, com capacidade para estabelecer pontes entre indivíduos, colaboradores da organização, consideradas suas diferenças sociais, culturais, econômicas e políticas” (NASSAR, 2003, p.74).

De forma holística, a comunicação deve ser entendida como um dos direitos humanos. A Declaração Universal dos Direitos Humanos, adotada e proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em 10 de dezembro 1948, elevou a comunicação como direito do ser humano ao prever em seu artigo 19 que:

Artigo 19º

Todo o indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, o que implica o direito de não ser inquietado pelas suas opiniões e de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e idéias por qualquer meio de expressão. (ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS, 1948).

Para Andreucci (2010, p. 39) a Declaração Universal dos Direitos Humanos “representou um marco de desenvolvimento do Direito Internacional dos Direitos humanos, com o estabelecimento da universalização e internacionalização de tais direitos fundamentais”.

Na esteira dessa compreensão a respeito da comunicação como direito fundamental, Camilo Vannuchi (2018), em seu artigo “O direito à comunicação e os desafios da regulação dos meios no Brasil” (VANNUCHI, 2018), relata que “a

compreensão da comunicação como direito humano é formulação mais ou menos recente na história do Direito”. O autor cita o comentário sobre o “direito de comunicar” feito por Desmond Fisher (1984) em sua obra *O direito de comunicar: expressão, informação e liberdade*:

O “direito de comunicar” foi enunciado por Jean D’Arcy, então diretor dos Serviços Visuais e de Rádio no Escritório de Informação Pública da ONU, em Nova York, em artigo na revista EBU Review, do European Broadcasting Union (EBU): “Virá o tempo em que a Declaração Universal dos Direitos Humanos terá de abarcar um direito mais amplo que o direito humano à informação, estabelecido pela primeira vez 21 anos atrás no Artigo 19. Trata-se do direito do homem de se comunicar. (FISHER, 1984, p. 26 apud VANNUCHI, 2018).

Ao enveredar no protagonismo da comunicação e sua relação social, Armand e Michèle Mattelart, em *História das teorias da comunicação*, fizeram um estudo profundo sobre a comunicação e seu processo na sociedade. Os autores (2002, p. 157) defendem que a “sociedade é definida em termos de comunicação, que é definida em termos de redes”.

Ainda sobre sua preponderância na sociedade, Mattelart e Mattelart (2002, p. 177) ao citarem Adams Innis, esclarecem o entendimento de que “os sistemas de comunicação moldam a organização social porque estruturam relações temporais e espaciais”.

Muitas vezes o uso da expressão “informação” pode tomar o lugar do termo “comunicação” para ilustrar o determinismo de um e outro ou de ambos na relação entre o ser humano e a sociedade. Andrade (1982) relata que o papa Paulo VI, em alocução proferida no Seminário Regional Europeu das Nações Unidas sobre a Liberdade de Informação (VATICAN, 1964), em abril de 1964, estabeleceu que “a informação é unanimemente reconhecida como direito universal, inviolável e inalienável do homem moderno correspondente a uma profunda necessidade de sua natureza racional” (ANDRADE, 1982, p. 84).

Nessa diversidade de conceituações, muitas vezes o termo “comunicação” se confunde com “informação”. Rego (1986) esclarece que alguns autores defendem que “a comunicação compreende todos os meios e formas de transmissão de informações”; outros autores definem informação “como todo sinal, signo ou símbolo que pode ser

empregado por uma ou várias pessoas para modificar o comportamento de uma ou mais pessoas”; por fim, ao tratar sobre o processo de comunicação, o autor hierarquiza os termos ao entender que “a comunicação é a transferência de informações entre duas ou várias pessoas” (REGO, 1986, p. 59).

Sobre o processo de comunicação, em particular, cabe apontar que os sociólogos Harold D. Lasswell, Paul F. Lazarsfeld e Robert K. Merton identificam quatro funções principais no processo de comunicação na sociedade. Para esses pesquisadores, as três funções são: “a) a vigilância do meio – revelando tudo que poderia ameaçar ou afetar o sistema de valores de uma comunidade ou das partes que a compõem; b) o estabelecimento de relações entre os componentes da sociedade para produzir uma resposta ao meio; e c) a transmissão da herança social” (LASSWELL, 1948 apud MATTELART; MATTELART, 2002, p. 41). Para Lazarsfeld e Merton, uma quarta função do processo de comunicação na sociedade é o entretenimento ou a diversão.

Nessa temática, Nassar (2003, p. 35) esclarece que os processos de comunicação “devem se assentar fortemente no diálogo e nos fluxos de informações ascendentes e horizontais” e que “é por meio dos processos comunicacionais que as organizações balizam para os inúmeros públicos a sua forma de ser e se conduzir” (NASSAR, 2006, p. 245).

Caminhando para o perfil da sociedade contemporânea e o protagonismo da comunicação, Kunsch (1997, p. 136) relata que “a sociedade é muito complexa. Ela é resultante das ações recíprocas dos homens; é o lugar do heterogêneo, do diverso. A diversidade é algo que está inserido na sociedade”. Em outro momento, a autora assevera que “a comunicação será a mola propulsora que permitirá viabilizar todo o processo de mudanças, assumindo uma importância fundamental na globalização da modernidade” (KUNSCH, 1997, p. 139).

De forma oportuna, Farias (2016, p. 221) nos lembra que “o mundo contemporâneo guia a produção do conhecimento para uma maior amplitude, especialmente em função das novas tecnologias”.

Objetivando ilustrar a relação entre a tecnologia e os meios de comunicação, Jones (2010, p. 199) afirma que a tecnologia é “a combinação de capacidade, conhecimento, habilidades, técnicas, materiais, máquinas, computadores, ferramentas e

outros equipamentos que as pessoas utilizam para converter ou transformar matérias-primas, problemas e novas ideias em bens e serviços de valor”.

Hitt, Ireland e Hoskisson (2012, p. 9) relatam um aumento significativo da velocidade da difusão das novas tecnologias, uma vez que “o telefone levou 35 anos para entrar em 25% de todos os lares dos Estados Unidos; a TV demorou 26 anos; o rádio, 22 anos; os PC, 16 anos; e a internet, 7 anos”. Ainda sobre tecnologia e a comunicação, Kunsch afirma que

as tecnologias geradas pela eletrônica e pela informática estão revolucionando definitivamente as comunicações. Os exemplos evidenciam-se nas transmissões de satélites; nas indústrias culturais; na multimídia; na televisão interativa, por cabo e de alta definição; na interação das telecomunicações com o jornal, o rádio, a televisão, o computador etc. (KUNSCH, 1997, p. 140).

As novas tecnologias, impulsionadas pelas inovações disruptivas,¹⁵ que se caracterizam por introduzir novos produtos e serviços mais simples, mais convenientes e mais baratos, já fazem parte do ambiente da comunicação e impõem aos organismos da sociedade contemporânea a alteração do processo de comunicação, criando a percepção de que espaço e tempo parecem não existir no mundo caótico, fragmentado e imediatista da internet. No mesmo sentido há a transformação dos antigos receptores em emissores em potencial, cenário em que as pessoas são capazes de gerar todo tipo de conteúdo e de fazer transmissões de mensagens em tempo real.

Ao explorarmos a amplitude da comunicação no contexto da sociedade contemporânea e da modernidade, cabe citar Ribeiro (2019, p. 160) ao defender que a comunicação precisa ser “pensada sobre as necessidades de reconstruções constantes, na medida em que levam em conta as diversidades de opiniões existentes sobre uma

¹⁵ “As inovações disruptivas, por outro lado, não tentam fornecer melhores produtos para os clientes estabelecidos nos mercados existentes. Ao contrário, elas rompem e redefinem a trajetória por meio da introdução de novos produtos e serviços um pouco inferiores aos atualmente disponíveis. No entanto, as tecnologias disruptivas oferecem outros benefícios – geralmente, são produtos mais simples, mais convenientes e mais baratos, que atraem clientes novos ou menos exigentes. Depois que o produto disruptivo ganha uma posição nos mercados novos e populares, o ciclo de melhoria começa. Como o ritmo do progresso tecnológico ultrapassa a capacidade de uso, por parte dos clientes, a tecnologia anterior que não era suficientemente boa acaba sendo suficientemente melhorada para atender às necessidades dos clientes mais exigentes”.

BURGELMAN, Robert A.; CHRISTENSEN, Clayton M.; WHEELWRIGHT, Steven C. **Gestão estratégica da tecnologia e da inovação: conceitos e soluções**. 5. ed. Porto Alegre: Amgh, 2012, p. 137-138.

realidade, todas as narrativas desenvolvidas, criadas e recicladas de acordo com o seu contexto social, econômico, histórico, político, religioso e cultural”.

A sociedade contemporânea impõe à comunicação o desenvolvimento de novas narrativas como condicionante para acompanhar a inovação e as mudanças tecnológicas. Nassar (2018, p. 4), no artigo¹⁶ “Grupo de Estudos de novas narrativas: novas ideias para novos tempos”, compartilha o pensamento do psicólogo, filósofo e escritor Julian Jaynes ao afirmar que “a narrativa está no cerne da comunicação humana”.

Considerações finais

O direito de comunicação e de se comunicar deve ser exercido por todo ser humano e assegurado pelo poder público a todas as PcD auditiva ou surdez, livre de preconceitos, diferenças ou barreiras, sobretudo em situações de emergência.

A sociedade deve refletir sobre as novas narrativas de comunicação de forma sustentável, conhecendo o impacto e o potencial da evolução tecnológica, com foco na diminuição das diferenças e consolidação do exercício dos direitos fundamentais do ser humano.

O processo da comunicação de emergência 190 na capital mais populosa do país, de forma isolada, representa um grande desafio para a administração pública, uma vez que cabe a ela assegurar com transparência e eficiência as necessidades de atendimento às demandas da população quanto à promoção do planejamento, de projetos, do financiamento, da construção, da gestão e da operação de infraestruturas urbanas e de serviços aos cidadãos.

Quando acrescentamos a esse processo o desafio da administração pública de promover mudanças norteadas pelas boas práticas e de construir novos modelos de negócio para minimizar a discriminação e possibilitar às PcD auditiva e surdez o acesso a serviços públicos de emergência de forma direta, o desafio aumenta significativamente e passa a exigir a integração de soluções inteligentes do uso de tecnologias disruptivas e inovações sociais em diferentes ambientes.

¹⁶ Paulo Nassar, Emiliana Pomarico Ribeiro e Natália Tamura apresentaram o Artigo “Grupo de Estudos de novas narrativas: novas ideias para novos tempos”. Na III JORNADA INTERNACIONAL GEMINIS, realizada no período de 28 a 30 de agosto de 2018 (NASSAR; POMARICO; TAMURA, 2018).

A busca de novas tecnologias e inovações com características disruptivas pela administração pública descortina novos cenários e oportunidades de refletir sobre as narrativas de comunicação com a sociedade, com merecida atenção aos grupos vulneráveis.

A implantação do serviço E-SMS, ao garantir a prestação dos serviços de atendimento emergencial 190 às PcD auditiva ou surdez de maneira direta e sem a intermediação de outras pessoas, minimiza formas de preconceito e de discriminação, estimulando atitudes de civilidade, educação e respeito ao próximo, valorizando todas as pessoas em seu mais alto grau de dignidade humana e cidadania, a despeito de suas características diferentes e especiais.

Assim sendo, conclui-se que o serviço E-SMS é um exemplo de que a comunicação guiada por suas novas narrativas detém a capacidade de aperfeiçoar a inclusão social e a erradicação de todas as formas de discriminação por motivo de deficiência, raça, religião e gênero.

Referências

ANATEL. Resolução nº 86, de 30 de dezembro de 1998. **Aprova o Regulamento de Numeração do STFC.** Disponível em: <<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/1998/336-resolucao-86>>. Acesso em: 21 fev. 2023.

ANATEL. Resolução nº 358, de 15 de março de 2004. **Aprova alterações no Regulamento de Numeração do Serviço Telefônico Fixo Comutado.** Disponível em: <<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/19-2004/391-resolucao-358#anexo>>. Acesso em: 21 fev. 2023.

ANATEL. Resolução nº 564, de 20 de abril de 2011. **Aprova alteração no Regulamento do Serviço Móvel Pessoal - SMP, aprovado pela Resolução nº 477, de 7 de agosto de 2007, e alterado pelas Resoluções nº 491, de 12 de fevereiro de 2008, e nº 509, de 14 de agosto de 2008. Resolução.** Disponível em: <<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2011/27-resolucao-564>>. Acesso em: 21 fev. 2023.

ANATEL. Resolução nº 749, de 15 de março de 2022. **Aprova o Regulamento de Numeração dos Serviços de Telecomunicações e dá outras providências.** Disponível em: <<https://informacoes.anatel.gov.br/legislacao/resolucoes/2022/1641-resolucao-749>>. Acesso em: 21 fev. 2023.

ANDRADE, Cândido T. S. **Administração de relações públicas no governo**. São Paulo: Loyola, 1982.

ANDRADE, Cândido T. S. **Dicionário profissional de relações públicas e comunicação**. 2. ed. São Paulo: Summus, 1996.

ANDREUCCI, Ana C. P. T. **Por uma efetiva construção da igualdade de gênero no ordenamento jurídico brasileiro**: análise da necessária revisão do tratamento diferenciado à mulher nas aposentadorias por idade e por tempo de contribuição na constituição federal de 1988. 2010. 298 f. Tese (Doutorado) - Curso de Direito, Pontifícia Universidade Católica de São Paulo, São Paulo, 2010. Disponível em: <<http://dominiopublico.mec.gov.br/download/teste/arqs/cp153231.pdf>>. Acesso em: 29 ago. 2022.

BENDASSOLLI, Pedro Fernando. **Os ethos do trabalho sobre a insegurança ontológica na experiência atual com o trabalho**. 2006. 257 f. Tese (Doutorado) - Curso de Instituto de Psicologia, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em: <<https://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/47/47134/tde-11102006-074919/pt-br.php>>. Acesso em: 19 ago. 2022.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 8, de 16 de julho de 1997. **Dispõe sobre a organização dos serviços de telecomunicações, a criação e funcionamento de um órgão regulador e outros aspectos institucionais, nos termos da Emenda Constitucional nº 8, de 1995**. Lei Nº 9.472, de 16 de Julho de 1997. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/19472.htm. Acesso em: 21 fev. 2023.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras e dá outras providências**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm>. Acesso em: 20/02/2023.

BRASIL. Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004. **Regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências**. Disponível em: <https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2004/Decreto/D5296.htm>. Acesso em: 20/02/2023.

BRASIL. Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. **Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007**. Brasília, DF, Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm. Acesso em: 30 jun. 2022.

BRASIL. Emenda Constitucional nº 65, de 13 de julho de 2010. **Altera a denominação do Capítulo VII do Título VIII da Constituição Federal e modifica o seu art. 227, para cuidar dos interesses da juventude**. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/emendas/emc/emc65.htm. Acesso em: 21 fev. 2023.

BURGELMAN, Robert A.; CHRISTENSEN, Clayton M.; WHEELWRIGHT, Steven C. **Gestão estratégica da tecnologia e da inovação: conceitos e soluções**. 5. ed. Porto Alegre: Amgh, 2012.

CENSO Demográfico. **IBGE**, 2010. Disponível em:
<<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-paulo/pesquisa/23/23612>>. Acesso em: 20/02/2023.

DISCURSO del Papa Pablo VI a los participantes en el Seminario Regional Europeo de las Naciones Unidas sobre la Libertad de Información*. **Vaticano**, 1964. Disponível em:
https://www.vatican.va/content/paul-vi/es/speeches/1964/documents/hf_p-vi_spe_19640417_liberte-information.html. Acesso em: 21/08/2022.

FARIAS, Luiz. A. B. de. **Comunicação organizacional e relações públicas: estudo diálogo entre Brasil e México**. 2006. 365 f. Tese (Doutorado) - Curso de Programa de Integração da América Latina (Prolam), Universidade de São Paulo, São Paulo, 2006. Disponível em:
<https://teses.usp.br/teses/disponiveis/84/84131/tde-31052006-094802/pt-br.php>. Acesso em: 07/10/2022.

FISHER, Desmond. **O direito de comunicar: expressão, informação e liberdade**. São Paulo: Editora Brasiliense, 1984.

HITT, Michael A.; IRELAND, R. Duane; HOSKISSON, Robert E. **Administração estratégica: competitividade e globalização**. 2. ed. São Paulo: Cengage Learning, 2012. Tradução: All Tasks.

INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA. **Cidades e Estados: cidade de São Paulo**. Cidade de São Paulo. 2022. Disponível em:
<https://cidades.ibge.gov.br/brasil/sp/sao-paulo/panorama>. Acesso em: 26 jul. 2022.

JONES, Gareth R. **Teoria das organizações**. São Paulo: Pearson Education do Brasil, 2010. Tradução: Luciane Pauleti e Daniel Vieira.

KUNSCH, Margarida Maria Krohling. **Relações públicas e modernidade: novos paradigmas na comunicação organizacional**. São Paulo: Summus, 1997.

LASSWELL, Harold. The structure and function of Communication in Society, in Bryson, L. (org.), *the communication of Ideas*, Herper, New York, 1948 (trad. Fr.: in BALLE, F., e PADIOLEAU, J., ver infra “Anthologies”).

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. **História das teorias da comunicação**. 5ª ed. São Paulo: Editora Loyola, 2002.

MARCH is World Hearing Day. **World Health Organization**, [s.d.]. Disponível em:
<<https://www.who.int/campaigns/world-hearing-day>>. Acesso em: 20/02/2023.

MATTELART, Armand; MATTELART, Michèle. **História das teorias da comunicação**. 5. ed. São Paulo: Editora Loyola, 2002. Tradução: Luiz Paulo Rouanet.

NASSAR, Paulo. A comunicação como valor estratégico. In: MARCHIORI, Marlene *et al* (org.). **Faces da cultura e da comunicação organizacional**. São Caetano do Sul: Difusão Editora, 2006. p. 239-248.

NASSAR, Paulo. **Tudo é Comunicação**. São Paulo: Lazuli Editora, 2003.

NASSAR, Paulo; RIBEIRO, Emiliana P; TAMURA, Natália. Grupo de Estudos de novas narrativas: novas ideias para novos tempos. In: **III JORNADA INTERNACIONAL GEMINIS**, 3., 2018, São Carlos. Artigo. São Carlos: UFSCAR, 2018. p. 1-11. Disponível em: <https://doity.com.br/media/doity/submissoes/artigo-ad4500ef3a67bdc22c9bec1a4c97e947c42e5230-arquivo.pdf>. Acesso em: 05/07/2022.

NETO, Reynaldo P. **A Polícia Militar do Estado de São Paulo e a Acessibilidade aos Serviços Emergenciais 190 e 193**. Tese (Doutorado) – Centro de Aperfeiçoamento e Estudos Superiores, Polícia Militar do Estado de São Paulo, São Paulo, 2012.

ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**, 1948. Disponível em: <https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/portuguese?LangID=p> or. Acesso em: 21 fev. 2023.

POYARES, Walter R. **Comunicação Social e Relações Públicas**. 2. ed. Rio de Janeiro: Livraria Agir Editora, 1974.

REGO, Francisco G, T. **Comunicação empresarial, comunicação institucional: conceitos, estratégias, sistemas, estruturas, planejamento e técnicas**. São Paulo: Summus, 1986.

RIBEIRO, Emiliana P. **Novas Narrativas da Comunicação em Organizações**. 2019. 318 f. Tese (Doutorado) - Curso de Escola de Comunicações e Artes, Universidade de São Paulo, São Paulo, 2019. Disponível em: <https://teses.usp.br/teses/disponiveis/27/27154/tde-16052019-115915/pt-br.php>. Acesso em: 19/08/2022.

SANO, Douglas S. **Atendimento 190: estudo sobre a viabilidade em criar uma cabina piloto para serviço de orientação ao público (sop) dentro do atendimento 190 no COPOM - Guarulhos**. 2013. 93 f. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública, Centro de Altos Estudos de Segurança “Cel Pm Nelson Freire Terra”, São Paulo, 2013. Disponível em: <http://www6.intranet.policiamilitar.sp.gov.br/unidades/caes/pesq/monografias.html>. Acesso em: 23/07/2022.

SÃO PAULO. Polícia Militar do Estado de São Paulo. Secretaria da Segurança Pública. **História do COPOM: 2021 copom nos dias do hoje. 2021 COPOM NOS DIAS DO HOJE**. 2022. COPOM. Disponível em: <http://copom.intranet.policiamilitar.sp.gov.br/institucional/>. Acesso em: 24/07/2022.

SEADE população. **SEADE**, [s.d.]. Disponível em: <https://populacao.seade.gov.br>. Acesso em: 20/02/2023.

TELECO INTELIGÊNCIA EM TELECOMUNICAÇÕES (São Paulo). **Telecom Brasil**. Disponível em: <https://www.teleco.com.br/municipios.asp>. Acesso em: 31/07/2022.

UMADA, Emanuel M. **Profissionalização e Padronização de Instrução de COPOM**. Dissertação (Mestrado) - Curso de Mestrado Profissional em Ciências Policiais de Segurança e Ordem Pública, Centro de Altos Estudos de Segurança “Cel Pm Nelson Freire Terra”, São Paulo,

200. Disponível em:

<<http://vmwitrprd01.cmdo.policiamilitar.sp.gov.br/organizacao/unidades/Monografias>>. Acesso em: 20/02/2023.

VANNUCHI, Camilo. O direito à comunicação e os desafios da regulação dos meios no Brasil. **Galáxia (São Paulo)**, [S.L.], n. 38, 2018, p. 167-180.

WORLD report on hearing - WRH. **World Health Organization**, 2021. Disponível em: <<https://www.who.int/publications/i/item/9789240020481>>. Acesso em: 01/02/2023.

COMMUNICATION AND ITS NEW NARRATIVES: challenges and opportunities in accessing emergency services 190 by people with hearing impairment or deafness

Abstract

This article, the result of a study on the topic of new narratives of communication in the Post-Doctoral program at the Department of Public Relations, Propaganda and Tourism of the School of Communications and Arts of the University of São Paulo, aims to offer a reflection on the barriers, technological and social evolution of the use of new communication narratives in the environment that involves people with hearing disabilities (PwD) or deaf people to access emergency services 190 in the State of São Paulo. The study methodology is based on bibliographic research in books, scientific articles, as well as indicators from technical bodies and regulatory frameworks. In this context, the processes and dimensions of emergency communication 190 in the largest city in Latin America are addressed, covering the telecommunications environment and the operationalization of the Operations Center of the Military Police of the State of São Paulo, the regulations that guarantee the right of communication as part of the fundamental rights of the human being and equality of access to public services, as well as the E-SMS Project, a pioneer in Brazil, which promoted the emergency communication of hearing impaired or deaf people without the intermediation of other people or bodies to the services of emergency telephone service. In conclusion, it is evident that the E-SMS service is an example that communication guided by its new narratives has the ability to improve social inclusion and the eradication of all forms of discrimination on grounds of disability, race, religion and gender.

Keywords

Emergency Communication 190, individual rights, new communication narratives, People with Hearing Disabilities (PwD) or deafness, São Paulo, Technology.

BARRETO, Ricardo S. A Comunicação e suas novas narrativas: desafios e oportunidades no acesso aos serviços emergenciais 190 pelas pessoas com deficiência auditiva ou surdez. **Interfaces da Comunicação**, [S. l.], v. 1, n. 1, 2023, p. 1-22.

Recebido em: 13/10/2022.

Aceito em: 01/12/2022.