

**IMPLANTAÇÃO DA COMUNICAÇÃO ALTERNATIVA E AUMENTATIVA NA
POLÍCIA CIVIL DE MATO GROSSO: ACESSIBILIDADE COMUNICACIONAL E
INCLUSÃO NO ATENDIMENTO AO PÚBLICO**

Samara Helen Lopes Melo

Laiza Regina Borges da Fonseca

Nilsa Taumaturgo de Sá de Souza

Walkiria Barbosa Santos

RESUMO

A comunicação constitui um direito fundamental e um elemento indispensável para o acesso aos serviços públicos, especialmente em situações de vulnerabilidade. No contexto da segurança pública, pessoas com dificuldades de comunicação verbal ou escrita podem encontrar barreiras para relatar fatos, solicitar ajuda, registrar ocorrências, expressar necessidades e compreender orientações. Nesse cenário, a Comunicação Alternativa e Aumentativa (CAA) apresenta-se como um conjunto de métodos, recursos e ferramentas destinados a suplementar ou substituir a fala e a escrita quando há comprometimento da comunicação. O presente projeto tem como objetivo propor a implantação de recursos de CAA de baixa e alta tecnologia no âmbito da Polícia Civil de Mato Grosso, visando assegurar acessibilidade comunicacional contínua e efetiva durante os atendimentos prestados à população. A proposta contempla a instalação de painéis com pictogramas em recepções, centrais de atendimento, delegacias especializadas e unidades regionais, a distribuição de cartilhas e pôsteres acessíveis, a disponibilização de tablets com aplicativos de CAA, a criação de uma página específica no portal institucional e a capacitação de agentes e investigadores para utilização desses recursos. A justificativa fundamenta-se na existência de barreiras comunicacionais enfrentadas por pessoas com Transtorno do Espectro Autista, pessoas não verbais, pessoas com deficiência intelectual, indivíduos com afasia ou sequelas neurológicas, crianças, idosos com dificuldades cognitivas, pessoas em situação de crise e outros cidadãos com dificuldades de expressão ou compreensão. A proposta também considera a Lei nº 15.249/2025 e a Lei Brasileira de Inclusão como referências normativas para a promoção da acessibilidade comunicacional. Como etapa prática, foram apresentadas pranchas de CAA a mães atípicas e a fonoaudiólogas da Clínica Comunique, especializada em CAA, obtendo-se retorno positivo quanto à utilidade prática e à adequação dos pictogramas. Espera-se que a implantação dos recursos contribua para reduzir barreiras comunicacionais, favorecer a autonomia dos usuários, melhorar a coleta de informações e promover um atendimento policial mais humanizado, acessível e inclusivo.

Palavras-chave: Comunicação Alternativa e Aumentativa; Acessibilidade; Segurança Pública; Tecnologia Assistiva; Inclusão; Fonoaudiologia.

1 INTRODUÇÃO

A comunicação é fundamental para a participação social, o exercício da cidadania e o acesso aos direitos. Entretanto, nem todas as pessoas conseguem utilizar a fala ou a escrita como principais meios de expressão. Pessoas com deficiência intelectual, transtornos que interferem na comunicação, afasia, sequelas neurológicas, pessoas não verbais, crianças e indivíduos submetidos a situações de intenso estresse podem apresentar dificuldades para organizar e transmitir informações de maneira convencional.

A Comunicação Alternativa e Aumentativa (CAA) compreende métodos e ferramentas utilizados para suplementar ou substituir a fala ou a escrita por indivíduos que apresentam comprometimentos na linguagem oral, na produção de sentidos ou na interação. O projeto destaca que a CAA pode desempenhar diferentes funções no desenvolvimento e na comunicação, não devendo ser compreendida como um recurso destinado exclusivamente aos casos em que a fala não existe.

O material também aborda o mito de que a utilização da CAA impediria o desenvolvimento da fala. Segundo o conteúdo apresentado no projeto, pesquisas revisadas indicam que, quando utilizada em conjunto com a comunicação oral, a produção de fala tende a aumentar na maioria dos casos, permanecer semelhante em alguns e não apresentar redução. Dessa maneira, a CAA pode ampliar a capacidade de comunicação eficaz e independente do indivíduo.

No âmbito da segurança pública, a existência de barreiras comunicacionais pode adquirir consequências ainda mais significativas. A Polícia Civil constitui uma importante porta de entrada para cidadãos que buscam atendimento em situações de vulnerabilidade física, emocional, psicológica e social. Entre as pessoas que podem apresentar limitações temporárias ou permanentes de comunicação estão indivíduos com TEA, pessoas não verbais, vítimas em situação de choque emocional, idosos com dificuldades cognitivas, pessoas com deficiência intelectual, indivíduos com afasia ou sequelas neurológicas, crianças, pessoas com dificuldades de leitura e estrangeiros com barreiras linguísticas.

Quando esses cidadãos não dispõem de meios adequados para se comunicar, podem surgir dificuldades no registro de ocorrências, na coleta de informações, na identificação de suspeitos,

na denúncia de crimes e na compreensão dos próprios direitos. Diante dessa realidade, a implantação de recursos de CAA na Polícia Civil de Mato Grosso apresenta-se como uma proposta de acessibilidade comunicacional capaz de favorecer maior autonomia aos usuários e qualificar o atendimento prestado pelos profissionais da segurança pública.

2 OBJETIVOS

2.1 Objetivo geral

Assegurar acessibilidade comunicacional contínua e efetiva nos atendimentos prestados pela Polícia Civil de Mato Grosso, permitindo que pessoas com dificuldades de comunicação verbal ou escrita possam relatar fatos, pedir ajuda, registrar boletins e receber orientações de maneira clara e inclusiva, por meio da implantação de Comunicação Alternativa e Aumentativa de baixa e alta tecnologia.

2.2 Objetivos específicos

- Propor a instalação de painéis de CAA com pictogramas em recepções, centrais de atendimento, delegacias especializadas e unidades regionais.
- Propor a distribuição de cartilhas e pôsteres de CAA, em formatos impressos e digitais acessíveis.
- Disponibilizar tablets com aplicativos de CAA nas unidades de atendimento.
- Criar uma página específica de CAA no portal institucional da Polícia Civil.
- Disponibilizar pranchas digitais, cartilhas acessíveis e um botão de “Atendimento com Pictogramas”.
- Capacitar equipes de atendimento, agentes e investigadores para a utilização dos recursos de CAA.
- Fortalecer a imagem institucional da Polícia Civil como órgão humano, acessível e inclusivo.

3 JUSTIFICATIVA

A necessidade de implantação da CAA no atendimento policial está relacionada às barreiras comunicacionais enfrentadas por diferentes grupos da população. Em situações de violência ou vulnerabilidade, essas barreiras podem dificultar o relato de acontecimentos, a identificação de pessoas envolvidas, a comunicação de necessidades e a compreensão das orientações fornecidas pelos profissionais.

A utilização de símbolos, pictogramas, frases prontas e interfaces digitais pode oferecer ao cidadão alternativas para expressar fatos, sentimentos, dores e necessidades, solicitar ajuda, indicar situações de violência e identificar locais, objetos, autores ou testemunhas.

Dessa forma, a proposta ultrapassa a perspectiva de disponibilização de uma ferramenta tecnológica. Trata-se de uma estratégia de acessibilidade e de garantia do direito à comunicação, especialmente para indivíduos que não conseguem utilizar a fala ou a escrita de maneira funcional em determinadas situações.

4 FUNDAMENTAÇÃO

A proposta apresentada no projeto está relacionada aos princípios de acessibilidade, inclusão e eliminação de barreiras comunicacionais. O material utiliza como fundamentação normativa a Lei nº 15.249/2025, apresentada como determinante para a instalação de sistemas de CAA de baixa tecnologia, como pranchas com pictogramas, em espaços públicos e de uso coletivo, especialmente em ambientes de atendimento ao público. Também é mencionada a Lei nº 13.146/2015 — Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), relacionada à acessibilidade informacional, comunicacional e atitudinal e ao direito à comunicação por métodos alternativos.

O projeto também relaciona a CAA à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, destacando a comunicação alternativa como meio legítimo de expressão e defendendo sua garantia nos diferentes espaços sociais, incluindo os serviços de segurança pública.

5 METODOLOGIA

O trabalho caracteriza-se como uma proposta de intervenção em acessibilidade comunicacional, estruturada a partir da identificação de barreiras existentes no atendimento policial e da elaboração de recursos de Comunicação Alternativa e Aumentativa aplicáveis às diferentes situações encontradas nas unidades da Polícia Civil.

A proposta contempla recursos de baixa tecnologia, como pranchas impressas, cartilhas, pôsteres e painéis com pictogramas, e recursos de alta tecnologia, como tablets e aplicativos de comunicação.

Entre as ações previstas estão a produção de painéis de CAA em tamanho ampliado para recepções, salas de acolhimento e delegacias especializadas; criação de cartilhas e pôsteres

acessíveis; desenvolvimento de pranchas temáticas relacionadas às diferentes unidades policiais; disponibilização de materiais em uma página específica de CAA no portal institucional; e implementação de uma interface digital denominada “Atendimento com Pictogramas”.

Também foram sugeridas ferramentas tecnológicas de CAA, incluindo ARASAAC, Asterics for Grid, Cboard AAC, LetMeTalk, Expressia e PictoTEA, além de soluções pagas como Grid for iPad – AAC e TD Snap.

As pranchas foram pensadas de acordo com situações específicas do atendimento policial. Entre os exemplos apresentados estão: prancha para atendimento nas delegacias; prancha para auxiliar vítimas na descrição de agressores; prancha contendo verbos relacionados aos principais crimes; e prancha com partes do corpo.

Como etapa de experimentação prática, as pranchas desenvolvidas foram apresentadas a mães atípicas e a fonoaudiólogas da Clínica Comunique, especializada em CAA. Segundo o projeto, o retorno recebido foi positivo quanto à utilidade prática dos materiais e à adequação dos pictogramas.

6 RESULTADOS E DISCUSSÃO

A experimentação prática constitui um dos principais resultados apresentados no projeto. A avaliação inicial das pranchas por mães atípicas e por fonoaudiólogas especializadas em CAA apresentou retorno positivo quanto à utilidade dos recursos e à adequação dos pictogramas.

Embora a proposta ainda esteja estruturada como um projeto de implantação, os resultados esperados abrangem diferentes dimensões.

No aspecto social, espera-se proporcionar atendimento mais humanizado e inclusivo às pessoas com limitações de comunicação, melhorar a comunicação com pessoas em crise, vítimas traumatizadas e crianças, além de favorecer maior segurança no registro de situações de violência e reduzir possíveis erros na coleta de informações.

No aspecto institucional, a implantação poderá contribuir para a padronização da comunicação acessível nas unidades policiais, o fortalecimento das políticas de direitos humanos e a incorporação de tecnologia assistiva à segurança pública.

Já no aspecto operacional, o projeto prevê maior facilidade na coleta de dados essenciais, maior agilidade na compreensão das informações fornecidas pelo cidadão, melhoria da eficiência do trabalho policial e maior precisão no relato inicial dos fatos.

O projeto também apresenta exemplos de utilização da CAA em outros contextos. São mencionadas iniciativas relacionadas a espaços públicos, serviços eleitorais e ambientes hospitalares, utilizadas como referências para demonstrar a aplicabilidade dos recursos de comunicação alternativa em diferentes situações.

Entre os exemplos apresentados estão placas de CAA em espaços públicos de Porto Alegre e Belo Horizonte, recursos desenvolvidos para seções eleitorais pelo TRE-RJ e materiais de comunicação alternativa para ambiente hospitalar desenvolvidos em parceria com a UFRJ.

Essas experiências são utilizadas pelo projeto como referência para defender a possibilidade de adaptação dos recursos às especificidades do atendimento policial.

Outro aspecto relevante é a possibilidade de utilização da CAA não apenas como recurso destinado ao cidadão, mas também como instrumento para qualificar a atuação dos profissionais. A capacitação de agentes e investigadores permitiria que os recursos fossem utilizados de maneira adequada durante abordagens, acolhimentos e registros de ocorrências.

7 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Comunicação Alternativa e Aumentativa apresenta potencial para reduzir barreiras comunicacionais enfrentadas por pessoas que possuem dificuldades para utilizar a fala ou a escrita como principais meios de expressão. No contexto da segurança pública, essa necessidade assume particular relevância devido à natureza dos atendimentos realizados pela Polícia Civil, que frequentemente envolvem situações de vulnerabilidade, violência, crise emocional e necessidade de comunicação precisa.

A proposta apresentada demonstra que a implantação da CAA na Polícia Civil de Mato Grosso pode ser estruturada por meio da combinação de recursos de baixa e alta tecnologia, incluindo pranchas com pictogramas, cartilhas, pôsteres, tablets, aplicativos e interfaces digitais.

A experimentação das pranchas com mães atípicas e profissionais da Fonoaudiologia apresentou retorno positivo quanto à utilidade prática e à adequação dos pictogramas, constituindo uma etapa inicial importante para o aperfeiçoamento dos recursos antes de uma eventual implementação institucional.

A proposta também evidencia que a acessibilidade comunicacional deve ser compreendida como parte de um atendimento público efetivamente inclusivo. A capacitação dos profissionais, a padronização dos recursos e a disponibilização de diferentes formas de

comunicação podem favorecer maior autonomia dos cidadãos e contribuir para uma escuta mais qualificada.

Assim, a implantação da CAA na Polícia Civil de Mato Grosso apresenta-se como uma proposta de inovação em acessibilidade, com potencial para reduzir barreiras comunicacionais, melhorar a coleta de informações e fortalecer práticas de atendimento humanizado. O próprio projeto aponta a possibilidade de a iniciativa posicionar a instituição como referência em segurança pública inclusiva.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência.

BRASIL. Lei nº 15.249, de 3 de novembro de 2025. Dispõe sobre a utilização de sistemas de Comunicação Aumentativa e Alternativa em espaços públicos e de uso coletivo.

AMERICAN SPEECH-LANGUAGE-HEARING ASSOCIATION (ASHA). Comunicação aumentativa e alternativa.

CONVENÇÃO SOBRE OS DIREITOS DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA. Comunicação, acessibilidade e direitos das pessoas com deficiência.

ARASAAC. Centro Aragonês de Comunicação Aumentativa e Alternativa.