



**UNIVERSIDADE FEDERAL DA FRONTEIRA SUL  
CAMPUS CHAPECÓ  
CURSO DE PEDAGOGIA**

**GISLEINE SONALI PEREIRA TONIN  
TALINE PEREIRA CHAVES**

**RETRATOS DA INCLUSÃO:  
O ATENDIMENTO AO SURDO EM DISTINTOS ESPAÇOS SOCIAIS**

**CHAPECÓ  
2018**

**GISLEINE SONALI PEREIRA TONIN  
TALINE PEREIRA CHAVES**

**RETRATOS DA INCLUSÃO:  
O ATENDIMENTO AO SURDO EM DISTINTOS ESPAÇOS SOCIAIS**

Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao Curso de Licenciatura em Pedagogia da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), como requisito parcial para a obtenção do título de Licenciado em Pedagogia.  
Orientadora: Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Patrícia Gräff

**CHAPECÓ  
2018**

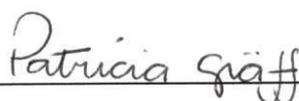
**GISLEINE SONALI PEREIRA TONIN**  
**TALINE PEREIRA CHAVES**

**RETRATOS DA INCLUSÃO:**  
**O ATENDIMENTO AO SURDO EM DISTINTOS ESPAÇOS SOCIAIS**

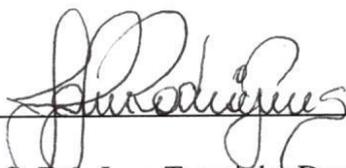
Trabalho de Conclusão de Curso de graduação apresentado ao Curso de Licenciatura em Pedagogia da Universidade Federal da Fronteira Sul (UFFS), como requisito parcial para a obtenção do título de Licenciado em Pedagogia.

Este trabalho de conclusão de curso foi definido e aprovado pela banca em: 18/06/18

**BANCA EXAMINADORA**



Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Patrícia Graff (Orientadora)



Prof<sup>ª</sup>. Dr<sup>ª</sup>. Jane Teresinha Donini Rodrigues



Me. Lucélia Peron

**RETRATOS DA INCLUSÃO:**

O ATENDIMENTO AO SURDO EM DISTINTOS ESPAÇOS SOCIAIS

**INCLUSION PORTRAITS:**

THE SERVICE FOR THE DEAF IN DIFFERENT SOCIAL SPACES

**RETRATOS DE LA INCLUSIÓN:**

LA ATENCIÓN AL SORDO EN DISTINTOS ESPACIOS SOCIALES

Gisleine Sonali Pereira Tonin<sup>1</sup>Taline Pereira Chaves<sup>2</sup>Patrícia Graff<sup>3</sup>

**Resumo:** O presente artigo tem como tema de pesquisa a acessibilidade direcionada aos surdos, com objetivo de compreender como os distintos espaços sociais se organizam para atender as pessoas surdas. Trata de uma pesquisa bibliográfica, por meio análise de estudos acadêmicos, disponíveis no Banco de Teses e Dissertações da CAPES e no IBICT, que abordam a acessibilidade às pessoas surdas, em diferentes espaços da sociedade. Os dados coletados a partir da leitura de cada uma das pesquisas selecionadas foram categorizados, interpretados e analisados. Os estudos apontam para as dificuldades enfrentadas pelas pessoas surdas nos diferentes setores da sociedade, como educação, saúde, lazer e trabalho. Evidenciam a ausência de tradutores e intérpretes de Libras/Língua Portuguesa e de profissionais capacitados em Libras nos espaços sociais, utilizando outras formas de comunicação pouco eficazes para assegurar a inclusão social.

**Palavras-chaves:** Acessibilidade. Surdos. Comunicação.

***Abstract:** The present article has as research theme accessibility for deaf, with the objective of understand how the different social spaces are organized to meet deaf people. It is a bibliographical research through analysis of academic studies, available at the CAPES Theses and Dissertations Bank and at IBICT, that address the accessibility to deaf people, in different spaces of society. The collected data from the reading of each of the selected researches were categorized, interpreted and analyzed. The studies point to the difficulty faced by deaf people in different sectors of society, such as education, health, leisure and work. Evidence of the absence of translators and interpreters from Libras/ Portuguese Language and of professionals trained in Libras in social spaces, using less effective forms of communication to ensure social inclusion.*

---

<sup>1</sup> Acadêmica do curso de Pedagogia, na Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, campus Chapecó. E-mail: leineglanert@gmail.com.

<sup>2</sup> Acadêmica do curso de Pedagogia, na Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, campus Chapecó. E-mail: talinepchaves@gmail.com.

<sup>3</sup> Docente do curso de Pedagogia, na Universidade Federal da Fronteira Sul – UFFS, campus Chapecó, e orientadora do trabalho. E-mail: patricia.graff@uffs.edu.br.

**Keywords:** *Accessibility. Deaf. Communication.*

**Resumen:** *El presente artículo tiene como tema de investigación la accesibilidad direccionada a los sordos, con el objetivo de comprender cómo los distintos espacios sociales se organizan para atender a las personas sordas. Se trata de una investigación bibliográfica, por medio de análisis de estudios académicos, disponibles en el Banco de Tesis y Disertaciones de la CAPES y en el IBICT, que abordan la accesibilidad para las personas sordas, en diferentes espacios de la sociedad. Los datos recogidos a partir de la lectura de cada una de las investigaciones seleccionadas fueron categorizados, interpretados y analizados. Los estudios apuntan hacia las dificultades enfrentadas por personas sordas en los diferentes sectores de la sociedad, como educación, salud, ocio y trabajo. Se evidencia la ausencia de traductores e intérpretes de Lenguaje de señas (en Brasil Libras) /Lengua portuguesa y de profesionales capacitados en Lenguaje de señas en los espacios sociales, utilizando otras formas de comunicación poco eficaces a la hora de garantizar la inclusión social.*

**Palabras clave:** *Accesibilidad. Sordos. Comunicación.*

## 1 INTRODUÇÃO

Vivemos, na atualidade, um momento de conscientização da sociedade mediante a acessibilidade e a inclusão das pessoas com deficiência. Uma multiplicidade de notícias retrata iniciativas de distintas organizações, para a promoção da acessibilidade. Nesse cenário, entendemos que, aos poucos, começa-se a incorporar a necessidade de produzir as condições materiais para o acesso dos surdos, nos diferentes espaços sociais.

A título de exemplo, destacamos um projeto piloto desenvolvido em 2014 pela companhia aérea Gol, que traz a preocupação com a melhoria do atendimento às pessoas surdas. Nesse projeto, a meta, até o final do ano de 2014, era disponibilizar 10 terminais, em diferentes aeroportos, para o atendimento em Língua Brasileira de Sinais (Libras). Outra reportagem que chama atenção, publicada em 2014, sinaliza que a Caixa Econômica Federal (CAIXA), desde o ano de 2008, vem capacitando seus funcionários em Libras, além de possuir um sistema de Discagem Direta Gratuita (DDG), utilizando um aparelho específico com visor e teclado, o que facilita o atendimento aos clientes surdos. Ainda em 2014 foi divulgada, em rede nacional de televisão, uma campanha publicitária, que retrata o atendimento, em Libras, de um casal de surdos, destacando que a CAIXA possui 4.000 empregados capacitados para atender esse público (CAIXA, 2016).

Notícias como essas fazem-nos pensar que, gradualmente, a acessibilidade vem se tornando uma preocupação nos diferentes setores da sociedade e que o conhecimento sobre o tema exige, de todos, iniciativas que proporcionem acesso aos diferentes espaços sociais, considerando que, de acordo com os dados do último censo demográfico, divulgado pelo

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), existem 9,7 milhões de pessoas com algum tipo de deficiência auditiva no país (BRASIL, 2012).

No Brasil, um conjunto de leis e decretos assegura os direitos de igualdade de oportunidades para todos, como refere a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, que institui o Estatuto da Pessoa com Deficiência. O estatuto evidencia que cabe ao Poder Público e seus órgãos garantir a integração social e a cidadania dessas pessoas, seja na área da educação, da saúde, do lazer, do trabalho, dentre outras. A Constituição Federal, em 1988, já fazia menção a esses direitos ao afirmar, em seu Artigo 5º, que “todos são iguais perante a Lei, [garantindo aos indivíduos] a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança, e à propriedade” (BRASIL, 1988, s/p). Além disso, o Art. 9º do Decreto nº 6.949 de 25 de agosto de 2009, que promulga a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, determina a garantia pelos Estados partes, do acesso das pessoas com deficiência “ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação” (BRASIL, 2009, s/p). Sendo assim, negar condições adequadas de acessibilidade às pessoas com deficiência não está de acordo com os direitos declarados por lei, dificultando a inclusão social. Diante disso, expõe-se aqui, a acessibilidade direcionada às pessoas surdas, como tema central desta pesquisa.

Para desenhar os primeiros contornos sobre essa temática (acessibilidade), parece-nos importante destacar o Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, que regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, e orienta sobre o uso e a difusão da Língua Brasileira de Sinais (Libras), reconhecendo-a como a primeira língua dos surdos. O referido decreto, estabelece, ainda, a inclusão da Libras como disciplina curricular obrigatória para os cursos de formação de docentes e Fonoaudiologia e a garantia de tradutores e intérpretes de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa nas instituições escolares, visando o acesso dos surdos à educação (BRASIL, 2005). Partindo dessa explanação e entendendo que a inclusão não é tarefa exclusiva da escola, mas das distintas instâncias e organizações que compõem a sociedade, produzimos o seguinte problema central para esta pesquisa: *Como os diferentes espaços sociais realizam o atendimento às pessoas surdas?*

A partir desse problema central, a presente pesquisa tem como objetivo principal compreender como os distintos espaços sociais se organizam para atender as pessoas surdas. Para isso, propõe-se, partindo de um conjunto de estudos acadêmicos sobre o tema, a identificar as funções que os tradutores e intérpretes de Libras/Língua Portuguesa estão exercendo na sociedade; conhecer o modo como se dá o atendimento aos surdos em diferentes

ambientes; verificar se há, além dos tradutores e intérpretes de Libras/Língua Portuguesa, outras formas de facilitar a comunicação com as pessoas surdas.

O artigo está estruturado em quatro partes, sendo a primeira delas constituída pela apresentação do tema, da justificativa, dos objetivos e da pergunta da pesquisa. Na segunda parte, é apresentada, detalhadamente, a metodologia que utilizamos para a realização do estudo. A terceira parte é composta pelos resultados das análises e discussões empreendidas sobre os materiais de análise. E a quarta parte do artigo é constituída pelas considerações finais.

## **2 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS**

Essa pesquisa constitui-se a partir de uma abordagem qualitativa, com o intuito de responder à pergunta central de pesquisa: Como os diferentes espaços sociais realizam o atendimento às pessoas surdas? A abordagem qualitativa, de acordo com Minayo (1994, p. 21), “trabalha com o universo de significações, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações, dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos a operacionalização de variáveis”. Desse modo, essa abordagem nos parece mais apropriada para esse estudo, pois tem a preocupação em aprofundar a compreensão da relação humana com certos aspectos da realidade.

Quanto aos procedimentos, realizamos um levantamento bibliográfico de estudos já elaborados e publicados sobre o tema. Esse tipo de pesquisa, conforme Marconi e Lakatos (2002, p. 71), tem como objetivo “colocar o pesquisador em contato direto com tudo o que foi escrito, dito, ou filmado sobre determinado assunto”. Para a análise, foram realizadas buscas na base de dados do Instituto Brasileiro de Informação em Ciência e Tecnologia (IBICT), da Coordenação de Aperfeiçoamento de Pessoal de Nível Superior (CAPES) e do Banco de Teses e Dissertações da CAPES, por meio dos seguintes descritores: acessibilidade e Libras; acessibilidade e surdez; acessibilidade e surdos; inclusão e Libras; atuação intérpretes de Libras e inclusão surdos.

No primeiro momento, a seleção foi realizada pela leitura dos títulos, encontrando 86 estudos, distribuídos entre artigo, Dissertações e Teses, com período de publicação entre 2005 e 2017. Destacamos que o marco temporal iniciado em 2005, provavelmente, se justifica pela organização e publicação do Decreto 5.626/2005. Dentre os estudos catalogados, foram excluídos os trabalhos repetidos, permanecendo 36 estudos, após uma primeira seleção pelos títulos. A partir da leitura dos resumos foram selecionados 14 estudos, dentre eles: 4 artigos, 1

monografia de pós-graduação, 8 dissertações e 1 tese, relacionados ao tema, que compõem a superfície analítica desta pesquisa. Como critério de seleção, permaneceram apenas os estudos que atendem aos objetivos e à pergunta da pesquisa.

A leitura, na íntegra, desses estudos possibilitou a elaboração de categorias analíticas, a partir de aspectos em comum entre eles. Assim, a análise foi organizada a partir das três categorias que emergiram dos materiais. Para dar visibilidade às categorias, organizamos quadros com excertos dos materiais, dispostos no texto à medida que nos ajudam a fazer as discussões. Na primeira categoria, intitulada *os tradutores e intérpretes de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa*, analisamos a presença ou a ausência desses profissionais nos diferentes espaços da sociedade e a importância deles para a inclusão dos surdos. Na segunda categoria, intitulada *as estratégias de comunicação*, identificamos como se dá o atendimento dos surdos em diferentes espaços sociais, e se as estratégias utilizadas são eficazes para uma boa comunicação. Na terceira categoria, intitulada *a capacitação em Libras*, problematizamos a existência ou não de treinamentos para os profissionais que trabalham nos espaços identificados.

### **3 O QUE DIZEM OS ESTUDOS A RESPEITO DO ATENDIMENTO AO SURDO EM DISTINTOS ESPAÇOS SOCIAIS**

O Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005, descreve as pessoas surdas como “aquela[s] que, por ter[em] perda auditiva, compreende[m] e interage[m] com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais - Libras” (BRASIL, 2005, p. 1). O referido Decreto reconhece, também, a obrigatoriedade do tradutor e intérprete de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa nas instituições de ensino, assegurando, assim, o acesso à informação, à comunicação e à educação aos surdos. Nesse sentido, Lacerda (2009, p. 145) expõe a crescente demanda por profissionais especializados em Língua de Sinais, no âmbito educacional, destacando que têm “papel fundamental no processo de aprendizagem das pessoas surdas”.

O estudo de Pereira (2014), um dos trabalhos analisados, identifica, nos serviços de saúde, a ausência do tradutor e intérprete de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa, evidenciando que a maioria dos profissionais entrevistados, em seu estudo, atuam na área da educação. A pesquisadora sinaliza que os intérpretes educacionais são procurados pelos surdos para auxiliar na comunicação, em situações relacionadas à saúde, ressaltando que “embora a educação ocupe historicamente lugar de maior presença destes profissionais, esta

não é exclusiva” (PEREIRA, 2014, p. 42). A profissão de tradutor e intérprete de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa é regulamentada pela Lei nº 12.319, de 1º de setembro de 2010, que prevê o exercício dessa tarefa, não só no campo da educação, mas também aos diferentes ambientes da sociedade, para que, assim, a inclusão seja efetiva. (BRASIL, 2010).

Os estudos de Casali (2012); Chaveiro e Barbosa (2005); Pereira (2014); Machado et al. (2013); Neves, et al. (2016) são direcionados aos serviços de saúde. Dias (2013) realiza sua pesquisa nos órgãos públicos, Santos (2008) em diferentes espaços do município de Santa Maria/RS, Souza et al. (2016) enfoca no cenário do trânsito, além de Oliveira (2015) e Silva (2015) direcionarem as pesquisas para os museus e centros culturais. Estes estudos, evidenciam a falta dos tradutores e intérpretes de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa atuando nos espaços identificados. A ausência desses profissionais faz com que os surdos precisem procurar por outras pessoas (famílias, amigos, etc.) ou por tradutores e intérpretes de outras áreas, para auxiliarem na comunicação. No quadro 1 (abaixo) descrevemos esse cenário, a partir de excertos das pesquisas.

#### Quadro 1 – Presença/Ausência de tradutores e intérpretes de Libras/Língua Portuguesa

Muitas vezes *os surdos tinham que levar familiares às consultas ou então pagar um intérprete de Libras para acompanhar o atendimento* (CASALI, 2012, p. 46, grifo nosso).

*A falta de intérpretes de LIBRAS constitui-se uma barreira nas instituições de saúde do Brasil, o que torna ainda mais complicada a vida das pessoas com surdez que procuram atendimento ou que solicitam ajuda nestas instituições* (CHAVEIRO; BARBOSA, 2005, p. 421, grifo nosso).

*As estruturas institucionais da área da saúde não têm tradutores-intérpretes contratados em seus quadros, mesmo que os serviços já tenham experimentado a falta desses profissionais* (PEREIRA, 2014, p. 43, grifo nosso).

*Para facilitar a comunicação entre o surdo e equipe de enfermagem, a maioria dessas pessoas quando busca atendimentos nos serviços de saúde, sempre o fazem acompanhados, seja por familiares ou amigos* (MACHADO et al. 2013, p. 289, grifo nosso).

O atendimento somente se dá na *presença de um intérprete quando o próprio surdo tem a iniciativa de levá-lo, acompanhando-o* (NEVES, et al. 2016, p. 160, grifo nosso).

A maior parte dos entrevistados sabem a intervenção do intérprete. [...] *falta conscientização, por parte dos órgãos, criando a necessidade de uma legislação que exija pelo menos um funcionário apto a prestar esse tipo de serviço* (DIAS, 2013, p. 36, grifo nosso).

Devido à evidente dificuldade na comunicação entre surdos e ouvintes, a *solicitação por um número maior de intérpretes é a reivindicação destacada pelo entrevistado*, para que o surdo possa circular sem problemas em todas as instituições e instâncias da sociedade. (SANTOS, 2008, p. 76, grifo nosso).

Os próprios surdos que sentem-se estrangeiros em seus países de origem uma vez que os *espaços culturais nacionais não apresentam o acesso adequado à informação e comunicação* como apresentamos nos nossos resultados (SILVA, 2015, p. 22, grifo nosso).

Hoje essas *conquistas legais garantem a presença do intérprete de Libras nas ações de formação para*

*educadores surdos*, mas essa lei ainda se mostra tímida (OLIVEIRA, 2015, p. 91, grifo nosso).

Fonte: materiais de pesquisa

Vale destacar que, a dissertação de Oliveira (2015) evidencia que os tradutores e intérpretes de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa não estão presentes nos museus de São Paulo, porém, esses profissionais se encontram, aos poucos, na formação dos educadores surdos que atuam nesses espaços, desenvolvendo ações que possibilitam o acesso dos surdos à arte.

Nesse sentido, parece-nos importante pensar na contribuição dos tradutores e intérpretes de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa para uma boa comunicação e interação entre surdos e ouvintes, possibilitando condições de acessibilidade e participação social nos distintos espaços, na Contemporaneidade. A acessibilidade constitui um dos princípios para que a inclusão aconteça e merece atenção de toda a sociedade, pois, quando realizada de maneira adequada, garante a igualdade de oportunidades. Como destaca a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência (BRASIL, 2011, p. 35), a acessibilidade possibilita

às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural.

Jesus (2017) aborda em seu estudo, a organização de uma Central de Intérpretes de Libras, que segundo o autor, constitui um programa do Governo Federal destinado à garantia de acessibilidade das pessoas surdas nos serviços públicos, por meio de tradutores e intérpretes de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa. Embora a Central existente no estado de Santa Catarina, ponto principal do estudo, apresente algumas dificuldades como o limite do horário de atendimento, poucos intérpretes disponíveis e pouca divulgação do serviço, esta é uma iniciativa importante para a promoção da inclusão das pessoas surdas, principalmente no setor da saúde.

O Decreto nº 5.296 de 2 de dezembro de 2004, destaca os critérios básicos para a efetivação da acessibilidade às pessoas com deficiência. Em relação aos surdos, o referido Decreto estabelece em seu Artigo 6º, inciso III, a necessidade de “serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas em

Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS” (BRASIL, 2004, s/p). Sendo assim, parece-nos importante que todos assumam o compromisso de garantir o acesso das pessoas surdas aos diferentes espaços da sociedade.

Como observado, os estudos apresentam a ausência dos tradutores e intérpretes de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa atuando em espaços sociais, para além da educação. No entanto, os entrevistados nas pesquisas, funcionários ouvintes e usuários surdos, ressaltam a importância destes profissionais para facilitar a comunicação e o acesso às informações aos surdos.

No Brasil, uma série de decretos e leis foram promulgados para assegurar os direitos das pessoas com deficiência. Vale destacar aqui, que o conceito de surdez como deficiência, trazido pela legislação, é contraposto por Lopes (2011), que apresenta uma visão de surdez como diferença. Nessa perspectiva, a autora propõe olhar para a surdez como traço/marca cultural, como “diferença primeira que possibilita a aproximação surda e a diferenciação de outros não surdos” (LOPES, 2011, p. 17). A diferença, descrita pela autora, está presente nos distintos grupos e espaços sociais, materializando os preceitos dispostos pela legislação que regulamenta a inclusão. Como destaca Lopes (2007, p. 17), “hoje a proclamamos como um direito de acesso e de permanência com dignidade nos espaços reservados para alguns”. Porém, o que se percebe é que as diferenças existem e são incluídas nos espaços físicos, mas estão sendo silenciadas e excluídas das relações que neles se estabelecem.

Com o objetivo de promover a inclusão social, a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015, em seu Artigo 1º, institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência, “destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania” (BRASIL, 2015, p. 1). Nessa perspectiva, se pensarmos e quisermos a inclusão e não a exclusão das pessoas surdas na sociedade, é preciso que exista uma comunicação razoável.

Dos estudos analisados até aqui, destacamos a recorrência sobre a falta do tradutor e intérprete de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa. Nesse registro, para atender os surdos, os funcionários dos diferentes espaços sociais acabam por produzir formas alternativas para se comunicar com os surdos, conforme apresentamos no quadro 2.

#### Quadro 2 – Estratégias de Comunicação

*Um profissional tentou utilizar a escrita, mas essa estratégia não foi eficaz no atendimento (CASALI, 2012,*

p. 43, grifo nosso).

*A escrita da língua portuguesa por ser a segunda língua do surdo muitas vezes é de difícil compreensão* (CASALI, 2012, p. 44, grifo nosso).

Pelo fato dos surdos muitas vezes não terem problema visual, a escrita poderia ser uma alternativa, mas a realidade não é assim, para eles *o português é a segunda língua, e como qualquer língua estrangeira, é difícil seu aprendizado* (CHAVEIRO; BARBOSA, 2005, p. 420, grifo nosso).

*Os métodos mais utilizados nos cinco órgãos públicos participantes da pesquisa são a escrita e a mímica* (DIAS, 2013, p. 33, grifo nosso).

Quando ocorre um atendimento, na maioria dos casos, *a comunicação é feita por meio de escrita, com troca de papéis em linguagem simples. [...] Também acontecem casos onde o funcionário e o surdo não conseguem se comunicar* e o cliente saiu sem a informação (LOPEZ, 2016, p. 112, grifo nosso).

12 (46,15%) referências ao uso da mímica; 4 (15,38%) menções ao uso da leitura labial; 8 (30,77%) referências ao uso da escrita; 1 (3,85%) referência ao uso do desenho; e 1 (3,85%) menção à ajuda do intérprete de Libras (MACHADO et al. 2013, p. 287, grifo nosso).

Com tantas dificuldades e limitações no processo de comunicação, eles *acabam utilizando outras formas de linguagem não verbal para se expressar, como mímica ou leitura labial*, o que impossibilita o relato fidedigno dos problemas de saúde dos surdos, sua história clínica e a descrição dos seus sintomas (NEVES et al. 2016, p. 160, grifo nosso).

*No comércio uso a comunicação escrita por exemplo para saber o preço das coisas* (SANTOS, 2008, p. 80, grifo nosso).

*Para LÉO o cinema já é acessível por possuir legendas em filmes estrangeiros* (MELO, 2015, p. 48, grifo nosso).

*Desenvolver um sistema computacional capaz de gerar de forma automática, trilhas alternativas de vídeo com janelas de Libras e Audiodescrição*, e distribuir esses conteúdos em salas de cinema, onde os usuários podem utilizar dispositivos móveis de segunda tela para receber esses conteúdos (DOMINGUES, 2015, p. 53, grifo nosso).

Fonte: materiais de pesquisa

Domingues (2015) e Melo (2015) abordam as dificuldades de acesso das pessoas surdas ao cinema e buscam apresentar as possíveis soluções para a inclusão nesse espaço. No primeiro estudo, o objetivo foi desenvolver um sistema que gerasse trilhas alternativas de vídeo em Libras, auxiliando os surdos na compreensão do filme. Os testes realizados foram satisfatórios, porém, conforme sinaliza o autor, são necessárias avaliações mais aprofundadas sobre o sistema. Já o estudo de Melo (2015), expõe a percepção dos surdos quanto à melhor forma de assistir filmes nas salas de cinema, concluindo que as legendas descritivas em Língua Portuguesa, acabam sendo, ainda, as mais viáveis neste ambiente.

Como observado, a maioria dos estudos realizados com pessoas ouvintes, em espaços da saúde, aeroporto, órgãos públicos e comércio, apresentam a utilização da mímica, da leitura labial, do desenho, mas principalmente da escrita, como estratégias de comunicação com pessoas surdas. Os estudos de Casali (2012), Chaveiro e Barbosa (2005), Lopez (2016) e

Neves et al. (2016), que realizam entrevistas com pessoas surdas, concluem que as estratégias utilizadas pelos funcionários nos espaços identificados não constituem um caminho ideal para uma boa comunicação, gerando uma barreira no atendimento dessas pessoas, pois a Libras, considerada a primeira língua dos surdos brasileiros, é raramente utilizada pelos ouvintes para a comunicação. Assim, os surdos passam a se tornar, muitas vezes, estrangeiros no próprio país. Cumpre lembrar que a aprendizagem da Língua Portuguesa como segunda língua, pode ser difícil para o surdo pois constitui outra modalidade linguística, diferente da Libras, como destacam os estudos de Casali (2012) e Chaveiro e Barbosa (2005).

O reconhecimento da Libras como língua oficial dos surdos, está evidenciado na Lei nº 10.436 de 2002, em seu Artigo 1º, e possibilita aos surdos a comunicação e a interação na sociedade. Como destaca Martins (2016, p. 25), “dentro da sociedade em que vivemos os Surdos são sujeitos que interagem com a sociedade, que consomem produtos e ideologias, que se manifestam nas redes sociais, que buscam informação e conhecimento ao clique de um mouse”. Sendo assim, é necessária a presença da Libras nos diferentes ambientes, sejam eles físicos ou digitais, adequando-os para se tornarem acessíveis a essas pessoas, para que participem diariamente dos espaços sociais.

Nesse rastro, foi possível observar, nos estudos analisados, a existência ou não, de capacitação em Libras para os profissionais que trabalham nos espaços identificados e a importância do uso dessa língua para ouvintes e surdos. O quadro 3 apresenta os dados retirados dos estudos.

### Quadro 3 – Capacitação em Libras

Constatou-se a ausência de formação nesta área de atuação profissional com os surdos. *Muitos dos psicólogos da pesquisa deste autor não sabem Libras*, e nunca passaram por treinamento ou aprimoramento nessa área (CASALI, 2012, p. 38, grifo nosso).

Observa-se que o comportamento não verbal impede um vínculo efetivo entre cliente e profissional, portanto, *em sua formação é essencial o aprendizado da LIBRAS* como sugerem também os surdos neste estudo (CHAVEIRO; BARBOSA, 2005, p. 420, grifo nosso).

A Agência Bancária Caixa Econômica de Goioerê adaptou seu espaço físico e capacitou (curso de Libras) um de seus funcionários para melhor atender este público (DIAS, 2013, p. 32, grifo nosso).

Análise realizada com os profissionais atuantes nos órgãos públicos apresentados nos gráficos *menos de 10% possuem conhecimento prévio em LIBRAS*, com exceção do Fórum com aproximadamente 15% (DIAS, 2013, p. 35, grifo nosso).

O coordenador conclui que o treinamento em Libras não é a melhor solução para este tipo de atendimento, pois falta infraestrutura (cursos), a demanda de surdos é pequena (desencorajando a prática da língua), o treinamento tem alto custo e os funcionários estão sujeitos a não permanecer na empresa (LOPEZ, 2016, p. 107, grifo nosso).

Mesmo entendendo que a demanda de surdos é pequena, *a maioria dos funcionários consideram importante para sua atividade o conhecimento da Libras* (LOPEZ, 2016, p. 114, grifo nosso).

*Os enfermeiros mostraram-se inseguros ao se relacionarem com os surdos por não conhecerem a língua de sinais* utilizada por eles, pela falta de habilidade em transmitir a informação sobre sua saúde, pela falta de formação durante a carreira acadêmica e até pela inexperiência (MACHADO et al. 2013, p. 288, grifo nosso).

Assim, *todos os funcionários que atuam nesses museus*, principalmente no núcleo educativo e nos programas de acessibilidade, *devem estar a par desta cultura, conhecer minimamente a Libras* (OLIVEIRA, 2015, p. 101, grifos nossos).

*Os sujeitos entrevistados reconhecem a dificuldade dos surdos em integrarem-se plenamente como cidadãos* no espaço geográfico da cidade de Santa Maria/ RS, em função da falta de interação pela pouca fluência na comunicação entre surdos e ouvintes (SANTOS, 2008, p. 59, grifo nosso).

Fonte: materiais de pesquisa

A existência de cursos de Libras para os profissionais dos espaços identificados nos estudos é pouco significativa. Casali (2012), Dias (2013), Oliveira (2015) e Lopez (2016) apontam capacitações que alguns funcionários da saúde, agência bancária, museus e aeroporto, respectivamente, recebem para melhor atender as pessoas surdas. Porém, eles expressam a necessidade de realizar cursos mais completos e com carga horária maior, pois aprendem apenas o básico, sentindo insegurança e constrangimento por não conseguir se comunicar com os surdos em Libras, questão levantada também no estudo de Machado et al. (2013).

Nesse sentido, o Decreto nº 5.626, de 2005, prevê a capacitação em Libras de funcionários das empresas de serviços públicos e órgãos da administração pública federal, destacando, no Art. 26, parágrafo 1º, que as instituições “devem dispor de, pelo menos, cinco por cento de servidores, funcionários e empregados capacitados para o uso e interpretação da Libras” (BRASIL, 2005, p. 10). Entretanto, fica evidente, nos estudos, que são poucos os espaços que disponibilizam desses treinamentos e quando ofertados, nem sempre são realizados de forma adequada.

Outro aspecto abordado em alguns estudos, quanto a capacitação em Libras, é o despreparo na formação acadêmica dos profissionais. Casali (2012), Chaveiro e Barbosa (2005) e Machado et al. (2013) indicam a necessidade de os diferentes cursos de graduação, disporem de Libras nas suas matrizes curriculares. Nesse sentido, vale destacar que a disciplina curricular de Libras se torna obrigatória em todos os cursos de licenciaturas e de Fonoaudiologia, por meio do Decreto nº 5.626, de 2005, mas não figuram nos cursos de bacharelado, ou aparecem como disciplinas optativas. Importa destacar que ainda se fazem necessárias discussões a respeito da inclusão dessa disciplina como obrigatória, também, nos

cursos de bacharelado, principalmente nos cursos relacionados ao campo da saúde, área de pesquisa dos autores acima citados.

Nessa perspectiva, os estudos analisados destacam a importância de os profissionais, nos distintos espaços da sociedade, conhecerem a Língua Brasileira de Sinais (Libras), quebrando a barreira e o constrangimento, de ambas as partes, no atendimento. A comunicação direta dos profissionais com os surdos possibilita, também, pensar na efetivação de uma sociedade inclusiva.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Por meio da análise dos estudos selecionados para compor a materialidade desta pesquisa, ficam perceptíveis as dificuldades enfrentadas pelos surdos, nos diferentes ambientes, em relação ao atendimento recebido nos setores de saúde, nos órgãos públicos, nos museus, nas autoescolas, entre outros. A falta de comunicação ainda constitui um enfrentamento diário para os surdos na sociedade, evidenciando que a ausência dos tradutores e intérpretes de Língua Brasileira de Sinais/Língua Portuguesa, a falta de uma disciplina de Libras na formação acadêmica dos profissionais que fazem o atendimento ao público e a utilização de estratégias inadequadas de comunicação, relaciona-se ao que Lopes (2007) destaca sobre a exclusão dos surdos pelas interações que são estabelecidas nos ambientes sociais. Desse modo, o que se materializa nas relações diárias, estabelecidas com os surdos, são processos de in/exclusão (LOPES, 2007), quando se viabiliza o acesso ao espaço físico, mas não se criam as condições adequadas para a participação.

Sendo assim, há muitas dificuldades quanto a acessibilidade das pessoas surdas nos diferentes espaços sociais e os direitos dessas pessoas não são respeitados como deveriam. Parece-nos necessário repensar as atitudes diante dos surdos, pois a sociedade tem o compromisso de garantir à essas pessoas o direito de acesso e permanência aos espaços e serviços, sem dificuldades ou restrições, produzindo, assim, a inclusão social. Desejamos que as iniciativas para a promoção da acessibilidade evidenciadas nas notícias apresentadas no início do artigo, estejam cada vez mais presentes em nosso dia-a-dia, contribuindo para a construção de uma sociedade inclusiva.

No decorrer de todo o processo de realização das buscas pelos estudos e em decorrência das análises, pode-se perceber, também, que são poucos os trabalhos com ênfase nas pessoas surdas e na acessibilidade em diferentes espaços. Desse modo, parece-nos necessário que sejam feitos outros estudos que contemplem essa temática, possibilitando

ampliar a compreensão sobre a acessibilidade; motivar a sociedade a olhar para os surdos com respeito e dignidade, e; contribuir com a inclusão dessas pessoas, assegurando os seus direitos.

## REFERÊNCIAS

AGÊNCIA CAIXA DE NOTÍCIAS. CAIXA lança comercial sobre atendimento em Libras. 2016. Disponível em:

<<http://www20.caixa.gov.br/Paginas/Noticias/Noticia/Default.aspx?newsID=527>> Acesso em: 13 set. 2017.

BRASIL. Ministério do Planejamento, Orçamento e Gestão. **Censo Demográfico 2010: Características gerais da população, religião e pessoas com deficiência**. Rio de Janeiro: Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística, 2012. Disponível em:

<<https://www.ibge.gov.br>> Acesso em: 23 fev. 2018.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil**. Brasília, DF: Senado Federal, 1988. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/constituicao.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm)> Acesso em: 09 ago. 2017.

BRASIL. **Convenção Sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência**. Protocolo Facultativo à Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência: Decreto Legislativo nº 186, de 09 de julho de 2008; Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009. 4ª ed., rev. e atual. 2011, Brasília: Secretaria de Direitos Humanos, Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2011.

BRASIL. Decreto nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nº 10.048, de 8 de novembro de 2000 e nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, DF, 2 dez. 2004. Disponível em:

<[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm)> Acesso em: 17 jul. 2017.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei no 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei no 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, DF, 22 dez. 2005. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm)> Acesso em: 18 jul. 2017.

BRASIL. Decreto nº 6949, 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. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, DF, 25 ago. 2009. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2009/decreto/d6949.htm)> Acesso em: 19 mar. 2018.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, DF, 24

abr. 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/110436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm)> Acesso em: 18 jul. 2017.

BRASIL. Lei nº 12.319, de 1º de setembro de 2010. Regulamenta a profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais. **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, DF, 1 set. 2010. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/112319.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/112319.htm)> Acesso em: 06 nov. 2017.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da República Federativa do Brasil**, DF, 6 jul. 2015. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm)> Acesso em: 09 ago. 2017.

CASALI, D. **O atendimento psicológico ao surdo usuário da LIBRAS no município de Itajaí-SC**. 2012. 63 f. Dissertação (Mestrado em Saúde e Gestão do Trabalho) - Universidade do Vale do Itajaí, Itajaí, Santa Catarina, 2012. Disponível em: <<http://siaibib01.univali.br/pdf/Debora%20Casali2012.pdf>> Acesso em: 13 set. 2017.

CHAVEIRO, N.; BARBOSA, M. A. Assistência ao surdo na área de saúde como fator de inclusão social. **Revista. Esc. Enf.** p. 417-422, mar/jul 2005. Disponível em: <<http://www.ee.usp.br/reeusp/upload/pdf/62.pdf>> Acesso em: 12 mar. 2018.

DIAS, V. A. A. **Atendimento aos surdos pelos órgãos públicos**. 2013. 48 f. Monografia (Pós Graduação em Educação: Métodos e Técnicas de Ensino, Modalidade de Ensino a Distância) - Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Medianeira, 2013. Disponível em: <[http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/4669/1/MD\\_EDUMTE\\_II\\_2012\\_17.pdf](http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/4669/1/MD_EDUMTE_II_2012_17.pdf)> Acesso em: 01 set. 2017.

DOMINGUES, L. de A. **Acessibilidade em cinemas digitais: uma proposta de geração e distribuição de Libras e Audiodescrição**. 2015. 92 f. Dissertação (Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Informática) - Universidade Federal da Paraíba, João Pessoa, 2015. Disponível em: <[tede.biblioteca.ufpb.br/bitstream/tede/7852/2/arquivototal.pdf](http://tede.biblioteca.ufpb.br/bitstream/tede/7852/2/arquivototal.pdf)> Acesso em: 16 mar. 2018.

GAZZONI, M. Para ampliar acessibilidade, Gol testa atendimento em Libras. 2014. Disponível em: <<http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,para-ampliar-acessibilidade-gol-testa-atendimento-em-libras-imp-,1510527>> Acesso em: 13 set. 2017.

JESUS, R. B. de. **“Ei, aquele é o intérprete de Libras?”** Atuação de intérpretes de LIBRAS no contexto da saúde. 2017. 241 f. Dissertação (Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Estudos da Tradução) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2017. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/182062>> Acesso em: 15 mar. 2018.

LACERDA, C. B. F. de. Tradutores e Intérpretes de Língua Brasileira de Sinais: formação e atuação nos espaços educacionais inclusivos. In: **V Seminário Nacional em Pesquisa em Educação especial: Formação de professores em foco**. São Paulo, maio/agosto 2009, p. 133-153.

LOPES, M. C.; DAL'IGNA, M. C. (Org.). **In/Exclusão: Nas tramas da escola.** Canoas: Ed. ULBRA, 2007.

LOPES, M. C. **Surdez e Educação.** 2 ed. Belo Horizonte: Autêntica Editora, 2011.

LOPEZ, M. H. **Análise do atendimento aos surdos no contexto aeroportuário sob a ótica da ergonomia:** um estudo de caso em um aeroporto em Santa Catarina. 2016. 202 f. Dissertação (Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Engenharia de Produção) - Universidade Federal de Santa Catarina, Florianópolis, 2016. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/175815/345517.pdf?sequence=1&isAllowed=y>> Acesso em: 11 mar. 2018.

MACHADO, W. C. A. et al. Língua de sinais: como a equipe de enfermagem interage para cuidar de clientes surdos?. **Journal of Research Fundamental Care On Line.** v. 5, p. 283-292, jul./set. 2013. Disponível em: <[http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/viewFile/2065/pdf\\_870](http://www.seer.unirio.br/index.php/cuidadofundamental/article/viewFile/2065/pdf_870)> Acesso em: 27 fev. 2018.

MARCONI, M. de A.; LAKATOS, Eva Maria. **Técnicas de Pesquisa:** planejamento e execução de pesquisas, amostragens e técnicas de pesquisas, elaboração, análise e interpretação de dados. 5 ed. São Paulo: Atlas, 2002.

MARTINS, G. P. T. C. **Por um Brasil mais acessível:** espalhe os sinais - LIBRAS. 2016. 106 f. Dissertação (Mestrado em Diversidade e Inclusão) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2016.

MELO, J. V. de. **Percepções do público surdo sobre a acessibilidade no cinema.** 2015. 70 f. Dissertação (Mestrado em Saúde, Interdisciplinaridade e Reabilitação) - Universidade Estadual de Campinas, São Paulo, 2015. Disponível em: <[http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/309755/1/Melo\\_JulianaValeria\\_M.pdf](http://repositorio.unicamp.br/bitstream/REPOSIP/309755/1/Melo_JulianaValeria_M.pdf)> Acesso em: 11 ago. 2017.

MINAYO, M. C. de S. (Org.) et al. **Pesquisa Social:** Teoria, Método e Criatividade. 21ª ed. Petrópolis, RJ: Vozes, 2002.

NEVES, D. B. et al. Atendimento aos surdos nos serviços de saúde: acessibilidade e obstáculos. **Revista Infarma Ciências farmacêuticas,** v. 28, p. 157-165, jun./set. 2016. Disponível em: <<http://oaji.net/articles/2016/3425-1475592302.pdf>> Acesso em: 26 fev. 2018.

OLIVEIRA, M. de. **Cultura e inclusão na educação em museus:** processos de formação em mediação para educadores surdos. 2015. 190 f. Dissertação (Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação Interunidades em Museologia) - Universidade de São Paulo, SP, 2015. Disponível em: <[www.teses.usp.br/teses/disponiveis/103/103131/.../MargaretedeOliveiraREVISADA.pdf](http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/103/103131/.../MargaretedeOliveiraREVISADA.pdf)> Acesso em: 30 mar. 2018.

PEREIRA, P. C. A. **Tradutores-intérpretes de LIBRAS na Saúde:** o que eles nos contam sobre questões éticas em suas práticas. 2014. 152 f. Tese (Doutorado pelo Programa de Pós-Graduação em Saúde Pública) - Universidade de São Paulo, SP, 2014. Disponível em:

<<http://www.teses.usp.br/teses/disponiveis/6/6135/tde-04082015-133658/pt-br.php>> Acesso em: 03 mar. 2018.

SANTOS, A. T. **O espaço geográfico, os surdos e o(s) processo(s) de inclusão/exclusão social na cidade de Santa Maria/RS**. 2008. 123 f. Dissertação (Mestrado pelo Programa de Pós-Graduação em Geografia) - Universidade Federal de Santa Maria, RS, 2008. Disponível em: <<http://repositorio.ufsm.br/handle/1/9283>> Acesso em: 17 mar. 2018.

SILVA, J. P. F. **Acessibilidade aos cegos e surdos nos museus e centros culturais da cidade do Rio de Janeiro**. 2015. 76 f. Dissertação (Mestrado em Diversidade e Inclusão) - Universidade Federal Fluminense, Niterói, 2015.

SOUZA, V. M. et al. A inclusão de surdos no trânsito. **Revista CEFAC**, p. 677-687, mai./jun. 2016. Disponível em: <<http://www.scielo.br/pdf/rcefac/v18n3/1982-0216-rcefac-18-03-00677.pdf>> Acesso em: 27 fev. 2018.