

ATENDIMENTO EM LIBRAS MEDIADO PELA TECNOLOGIA DIGITAL: UMA EXPERIÊNCIA DE LETRAMENTO INCLUSIVO

Adriana Moreira de Souza CORRÊA¹
Universidade Federal de Campina Grande (UFCG)
adriana.moreira@professor.ufcg.edu.br

José Arnor de Lima Júnior²
Universidade Federal de Pernambuco (UFPE)
josearnor.lima@ufpe.br

RESUMO: Viabilizar a participação social através do uso de tecnologias, serviços e práticas sociais são atitudes inclusivas que devem acontecer em diferentes espaços sociais. Diante disso, este trabalho tem como objetivo discutir a experiência de atendimento mediado pela Libras recebido por um cliente surdo em uma loja de Claro Móvel, na cidade de Olinda/PE, em 2024. Metodologicamente, trata-se de um Relato de Experiência, na perspectiva de Domingo (2016), com dados dos registros fotográficos e das vivências do cliente atendido analisados em uma abordagem qualitativa. Os resultados indicam a necessidade de formação dos profissionais para reconhecimento das características da pessoa surda, acolhimento em Libras e uso de Tecnologias Assistivas que permitam a mediação linguística por um profissional intérprete da Língua de Sinais.

PALAVRAS-CHAVE: Acessibilidade; Surdo; Comunicação.

SIGN LANGUAGE SERVICE MEDIATED BY DIGITAL TECHNOLOGY: AN INCLUSIVE LITERACY EXPERIENCE

ABSTRACT: Enabling social participation through the use of technologies, services, and social practices constitutes an inclusive approach that must be implemented across diverse social spheres. Therefore, this study aims to discuss a service experience mediated by Libras (Brazilian Sign Language) involving a Deaf customer at a Claro Móvel store in Olinda, PE, in 2024. Methodologically, this is an experience report, employing a qualitative approach, from the perspective of Domingo (2016), to analyze data from photographic records and the customer's personal experiences. The results indicate a pressing need for professional training to better recognize the specificities of Deaf culture, provide welcoming services in Libras, and utilize Assistive Technologies that facilitate linguistic mediation by professional sign language interpreters.

KEYWORDS: Accessibility; Deaf; Communication.

¹ Mestra em ensino pela Universidade do Estado do Rio Grande do Norte (UERN).

² Mestre em Educação pela Universidade Federal de Pernambuco (UFPE).

1 INTRODUÇÃO

A comunicação humana pode ser realizada por diferentes linguagens (verbal e não verbal) e ocorrer em variados formatos, tais como a interação face a face, mediada por dispositivos que permitem a interação por voz, como a ligação telefônica, por imagem em movimento, como os aplicativos de conferência etc. Em cada situação, é preciso compartilhar as práticas comunicativas que envolvem a interação para atingir o objetivo desejado, que é a compreensão mútua das informações envolvidas na interação. Logo, a seleção das práticas utilizadas deve ser inclusiva, ou seja, precisa considerar as características, as limitações e as possibilidades das pessoas que se relacionam.

Além disso, para cada um desses momentos, é necessário que os interlocutores compartilhem códigos que permitam compreender as informações veiculadas e, quando essas não são entendidas pela diferença de códigos ou dos recursos utilizados (a exemplo da escrita em papel, do uso de aplicativo etc.), é preciso utilizar mediadores, sejam eles recursos digitais (como aplicativos de tradução) e/ou profissionais tradutores e intérpretes que possibilitem a interação.

Nesse contexto, a pessoa surda, por integrar uma minoria linguística usuária de uma língua de sinais, encontra diversas limitações no acesso às informações e aos serviços em função da dificuldade na comunicação em língua portuguesa (oral ou escrita). Para mitigar esses obstáculos, há legislações que garantem a acessibilidade linguística para o surdo, tais como a Lei nº 10.436/2002 (Brasil, 2002), que reconhece a Língua Brasileira de Sinais (Libras) como sistema linguístico dos surdos brasileiros; o Decreto nº 5.626/2005 (Brasil, 2005), que regulamenta a implementação de ações que promovem o uso e a divulgação dessa língua de sinais; e da Lei Brasileira de Inclusão (LBI) nº 13.146/2015 (Brasil, 2015),

também conhecida como Estatuto da Pessoa com Deficiência (EPD), que traz definições sobre as limitações e possibilidades para a promoção da inclusão.

No entanto, mesmo com esse reconhecimento legal, Leitzke (2022, p. 11), pesquisador surdo, adverte que “muito se tem discutido nos últimos tempos sobre acessibilidade, inclusão e empatia, mas apesar disso os surdos ainda enfrentam dificuldade para interagir no ambiente de consumo, o que muitas vezes os deixa marginalizados, devido aos obstáculos da comunicação”. Neste sentido, é relevante evidenciar experiências positivas de oferta de serviços alinhadas às necessidades dos consumidores, em especial dos surdos, porque esses sujeitos precisam de atendimentos em língua de sinais para a compreensão das informações compartilhadas.

É relevante destacar que essas práticas também precisam ser incorporadas nos ambientes educacionais para promover a autonomia do surdo que pode buscar as instituições de ensino e os espaços que concentram a burocracia do sistema educacional para receber informações, reivindicar seus direitos e participar das atividades promovidas. Desse modo, apesar de a experiência centrar-se em uma vivência no comércio, as reflexões ora trazidas precisam ser de amplo conhecimento dos interlocutores de surdos, a fim de estimular a promoção da inclusão e acolhimento do surdo em diferentes espaços sociais.

Em face do exposto, o questionamento que estimulou a produção do relato foi: quais usos da leitura e da escrita, os letramentos, precisam ser utilizados pelos ouvintes no atendimento aos surdos? Para responder a esse questionamento, este trabalho tem como objetivo discutir a experiência de atendimento mediado pela Libras recebido por um cliente surdo em uma loja de Claro Móvel, na cidade de Olinda/PE, em 2024.

No intuito de atender ao objetivo proposto, o delineamento metodológico foi organizado no formato de um Relato de Experiência (Domingo, 2016) e trata-se, conforme a classificação de Prodanov e Freitas (2013), de uma pesquisa exploratória, com dados dos

registros fotográficos e das vivências do cliente atendido (autor desse artigo) e analisados em uma abordagem qualitativa. A reflexão encontra fundamentos nos estudos do letramento, especificamente no letramento inclusivo na perspectiva de Sato (2008) e Batista-Júnior (2008).

Assim, a motivação para esse estudo foi evidenciar a experiência de um atendimento em Libras, tendo a tecnologia digital como suporte à interpretação do par linguístico Libras/língua portuguesa. Essas reflexões buscam ampliar o entendimento do leitor acerca das possibilidades para viabilizar o acesso à informação em Libras nos atendimentos como é garantido nas legislações supracitadas. Com isso, o estudo de uma experiência, a exemplo desta, pode fomentar ponderações para a ampliação em outros espaços e situações de maneira a garantir a acessibilidade e a inclusão dos surdos em diferentes espaços sociais.

2 PESSOA SURDA: CARACTERÍSTICAS, ACESSIBILIDADE E LETRAMENTOS

Antes de abordar a experiência de atendimento da pessoa surda, são apresentadas é preciso conhecer as suas características, os seus direitos garantidos, os recursos e os profissionais que podem eliminar as barreiras para promover a acessibilidade, além de compreender os desafios encontrados por esses indivíduos nos atendimentos, como destacados na sequência.

2.1 A PESSOA SURDA: CARACTERÍSTICAS E POSSIBILIDADES

Para compreender as adaptações necessárias para o atendimento do surdo, é imprescindível conhecer as suas características e necessidades. Sobre a pessoa surda, o Decreto nº 5.626/2005 traz a seguinte definição: “[...] aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de **experiências visuais**, manifestando sua

cultura principalmente pelo uso da **Língua Brasileira de Sinais - Libras**” (Brasil, 2005, p. 1, grifos nossos). É relevante destacar que a experiência visual, para Perlin e Miranda (2003), compreende a substituição da audição pela visão nas interações e na relação que o surdo estabelece para a construção do conhecimento. A Libras, por sua vez, segundo a Lei nº 10.436 (Brasil, 2002), é uma língua de sinais reconhecida como um sistema linguístico visual-motor, com estrutura gramatical diferente das línguas orais, utilizado pelos surdos brasileiros para expressar quaisquer conceitos, sejam eles concretos ou abstratos.

Nesse segmento, Campos (2014, p. 48) diz que o surdo é a pessoa que “[...] aprende o mundo por meio de contatos visuais, que é capaz de se apropriar da língua de sinais e da língua escrita e de outras, de modo a propiciar seu pleno desenvolvimento cognitivo, cultural e social”. Diante disso, a autora reafirma a relevância da experiência visual e da língua de sinais para o desenvolvimento integral do surdo e ressalta que, além da Libras, o surdo precisa aprender a língua escrita, como prevê a Lei nº 10.436, ao determinar que: “A Língua Brasileira de Sinais - Libras não poderá substituir a modalidade escrita da língua portuguesa” (Brasil, 2002, p. 1).

No entanto, a relação do surdo com a língua escrita precisa ser entendida com cautela, tendo em vista que, apesar de ser fundamental instrumentalizar o surdo com o conhecimento do português escrito, é preciso reconhecer que esse sistema linguístico é uma segunda língua (L2) para esses sujeitos e, por isso, é injusto e excludente requerer dele o mesmo desempenho de um ouvinte. Devido a isso, o Decreto nº 5.626 (art. 14, parágrafo 1º, inciso VI) diz que, quando se trata da escrita de uma pessoa surda, é preciso valorizar “o aspecto semântico e reconhecendo a singularidade lingüística manifestada no aspecto formal da Língua Portuguesa” (Brasil, 2005, p. 4). Logo, a legislação expressa que há diferenças entre o entendimento desse sistema linguístico, quando se trata do

interlocutor surdo. e que essa condição precisa ser considerada socialmente nas interações que acontecem em português.

Nesse sentido, como destaca a publicação do Senado Federal intitulada Língua Brasileira de Sinais: uma conquista histórica “A Língua de Sinais é a chave para ampliar a inserção do surdo no âmbito social” (Brasil, 2006, p. 7) e, por isso, é preciso despertar o interesse pelo aprendizado desse sistema linguístico para que haja a interação entre os surdos e os ouvintes nas diferentes atividades sociais.

Nesse processo, os conceitos de barreira e de acessibilidade, trazidos pela Lei nº 13.146 (Brasil, 2015), são relevantes para o entendimento sobre os fatores limitantes e as possibilidades de inclusão como é possível observar no Quadro 1.

Quadro 1 – Barreiras e Acessibilidade

Conceito	Definição segundo a Lei nº 13.146/2015
Barreiras	“acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;” (Brasil, 2015, art. 3º, inciso I).
Acessibilidade	“qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança, entre outros” (Brasil, 2015, art. 3º, inciso IV).

Fonte: Brasil, 2015, p. 2.

Diante do exposto, é possível inferir que a pessoa surda, por ser usuária da língua de sinais e ter a língua portuguesa escrita como L2, pode vivenciar barreiras na interação com os ouvintes. Entre as barreiras, citadas na referida legislação, as chamadas barreiras na comunicação e informação são mais evidentes, à medida que envolve “qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;” (Brasil, 2015, p. 2). Além da barreira de interação, há a

barreira atitudinal que é expressa na mesma legislação como comportamentos e ações que atrapalhem ou inviabilizem a participação social com equidade.

Dessa forma, como discutem Chaves, Tonin e Graff (2019, p. 13), a inclusão do surdo perpassa o “reconhecimento das necessidades desse grupo identitário, de modo a produzir uma consciência coletiva sobre ele, pautada na valorização da sua cultura e da sua língua.” Diante disso, é preciso que a pessoa surda e as suas características sejam divulgadas e consideradas em diferentes espaços sociais, para que seja possível construir uma cultura de acolhimento e respeito dos direitos linguísticos desses sujeitos.

2.2 INCLUSÃO DAS PESSOAS SURDAS: RECURSOS HUMANOS E TECNOLOGIAS

A inclusão da pessoa surda perpassa o reconhecimento das suas singularidades e dos mecanismos que promovem o acesso desses indivíduos em determinado contexto social. Sobre isso, Chaves, Tonin e Graff, (2019, p. 3) citam que, em 2014, a Caixa Econômica Federal, em uma campanha publicitária televisiva apresentou uma situação de atendimento em Libras com um casal de surdos. Conforme os autores, na ocasião, foi informado que esse banco dispunha de cerca de 4.000 funcionários capacitados para realizar esse tipo de atendimento.

Entretanto, apesar de essa situação tratar-se de uma ação que contribui com a inclusão do surdo, é preciso destacar que a capacitação de funcionários deve ser prática corrente não só nos bancos, mas em todos os espaços sociais, a exemplo daqueles que oferecem bens e serviços voltados para a educação, como cursos livres, escolas, universidades etc.

Como complementa Bregonci e Vieira-Machado (2010, p. 68), “pensar em LIBRAS para os sujeitos surdos é mais que pensar simplesmente em acessibilidade, é

pensar em um mecanismo no qual os seus usuários poderão exercer seus direitos de cidadão”. Desse modo, quando os interlocutores ouvintes desconhecem a Libras, é preciso contar com a mediação do Tradutor Intérprete da Língua de Sinais (TILS) para realizar interação entre a Libras e o português (oral ou escrito) em situações nas quais os surdos “precisem estabelecer comunicação com não falantes de sua língua em quaisquer contextos possíveis” (Brasil, 2023, p. 1). Assim, a ausência desse profissional pode causar prejuízos na comunicação e o comprometimento do pleno entendimento do surdo, do que é explicado.

Em situações nas quais os estabelecimentos de diferentes setores não ofereceram os serviços de interpretação para a Libras, Chaves, Tonin e Graff (2019) identificaram que a escrita, a mímica e a leitura labial foram as estratégias utilizadas na interação entre clientes surdos e atendentes ouvintes. Todavia, segundo os autores, a seleção dessas estratégias de comunicação traz prejuízos porque, como discutido anteriormente, a fluência do surdo na língua escrita pode gerar equívocos na compreensão da informação.

A título de esclarecimento, Gesser (2009) explana que a mímica, por ser uma forma de expressão gestual que varia de acordo com a percepção do indivíduo sobre o objeto ou situação que se deseja expressar, pode gerar limitações ou incompreensões da mensagem. Já a leitura labial que, para a mesma autora, é a percepção da palavra pela identificação da articulação dos lábios, trata-se de uma habilidade que precisa de treinos exaustivos para ser adquirida, desse modo, não é inerente quando se trata dos surdos. Logo, essas formas de interação não devem ser os principais recursos de comunicação com os surdos.

Diante dessas constatações, é possível buscar recursos como a Tecnologia Assistiva (TA) para favorecer essa comunicação. Para Galvão Filho (2009, p. 26), a TA é:

[...] uma área do conhecimento, de característica interdisciplinar, que engloba produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivam promover a funcionalidade, relacionada à atividade e participação de pessoas com deficiência, incapacidades ou mobilidade

reduzida, visando sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social.

Esse conceito aproxima-se ao de acessibilidade ao englobar ações, recursos e serviços para promover a inclusão. No que se refere aos surdos, Leitzke (2022) diz que a TA pode ser usada na comunicação com ouvintes que não são fluentes em Libras. O autor cita como exemplos o Prodeaf, Hand Talk e VLibras, que são aplicativos de tradução para o par linguístico Libras/Português, principalmente; o ICOM, que é uma plataforma de tradução que disponibiliza um profissional TILS por meio de vídeo chamada; e o Transcriber for Whatsapp, um aplicativo que converte áudio em texto escrito.

No que se trata dos aplicativos de tradução, o autor adverte que são apenas facilitadores de comunicação, tendo em vista que apresentam limitações técnicas na qualidade da informação. Dessa forma, apesar de funcionarem melhor do que a escrita ou a mímica na interação, o aplicativo de tradução não deve substituir o atendimento em Libras por um profissional TILS, por isso, é preciso conhecer o contexto em que o seu uso é indicado, por exemplo, as interações pontuais. Essas limitações decorrem da existência de “problemas nesses softwares quanto à tradução do português para a língua de sinais, uma vez que o sinal de cada palavra é realizado separadamente, ou seja, sem uma tradução da frase inteira, o que por muitas vezes torna confuso aquilo que está sendo interpretado” (Leitzke, 2022, p. 17).

A plataforma ICOM, conforme Leitzke (2022, p. 17):

[...] é uma ferramenta que proporciona a comunicação entre ouvintes e pessoas surdas em tempo real, por video chamada, intermediada por um intérprete de Libras. É uma plataforma de tradução simultânea de Libras do mercado que permite às empresas atender o cliente surdo no seu próprio idioma - Língua Brasileira de Sinais.

Nesse caso, a referida plataforma disponibiliza um TILS e difere dos aplicativos de tradução que se utilizam avatares. Com isso, há um ganho significativo na qualidade da

interpretação, à medida que o profissional pode entender nuances da informação que seriam imperceptíveis ou difíceis de identificar pelos aplicativos e, portanto, realiza uma interpretação mais adequada ao sentido.

Após compreender as características dos surdos e as adaptações necessárias para a sua inserção social, é preciso refletir sobre as situações nas quais o surdo assume o papel de cliente e como pode ser adaptado o atendimento destinado a ele.

2.3 O ATENDIMENTO DO CLIENTE SURDO

Dentre os diferentes espaços sociais nos quais é preciso eliminar barreiras e promover a inclusão dos surdos, há as relações desenvolvidas nas atividades de serviços. Nesses espaços, em razão de a sociedade ser composta predominantemente por ouvintes, é preciso desenvolver práticas que favoreçam a participação desses indivíduos. Em outras palavras, é necessário desenvolver letramentos, entendidos por Soares (2004) e Kleiman (2005) como o uso social que se faz da leitura e da escrita.

Kleiman (2005) ao abordar o letramento, traz conceitos fundamentais para compreendê-lo que são: a prática de letramento, o evento de letramento, o agente de letramento, como estão descritos no Quadro 2.

Quadro 2 – Prática, evento e agente de letramento segundo Kleiman

Conceito	Explicação
Prática de letramento	“Conjunto de atividades envolvendo a língua escrita para alcançar um determinado objetivo numa determinada situação, associadas aos saberes, às tecnologias e às competências necessárias para a sua realização.” (Kleiman, 2005, p. 12).
Evento de letramento	“Ocasão em que a fala se organiza ao redor de textos escritos e livros, envolvendo a sua compreensão. Segue as regras de usos da escrita da instituição em que acontece.” (Kleiman, 2005, p. 23).
Agente de letramento	“Como todo agente social, o agente de letramento desenvolve ações fundamentadas no conhecimento, na descoberta de que saberes, técnicas, estratégias, tradições e representações sobre a escrita o outro (o aluno e sua família) mobiliza no dia-a-dia para realizar a atividade.” (Kleiman, 2005, p. 52).

Fonte: Kleiman, 2005, p. 12; 23;52.

Quando se trata de pessoas surdas, é necessário pensar em um enfoque específico do letramento que é o letramento inclusivo, descrito por Sato (2008) como os usos da leitura e da escrita que possibilitam a participação de pessoas com necessidades específicas, a exemplo dos surdos. Nesse sentido, o letramento inclusivo contribui para a eliminação de barreiras e a participação do surdo, com autonomia, nas práticas sociais letradas.

Almeida, Sousa e Leal (2019, p. 2007), ao socializarem a observação de um atendimento à pessoa surda, relatam que:

Notou-se durante este processo que os surdos possuíam extrema dificuldade em se comunicar com o atendente, devido não ter alguém com habilidade em LIBRAS para realizar a comunicação. Por diversas vezes com o intuito de estabelecer a comunicação, a atendente tentava fazer sinais, mas, na maioria das vezes as tentativas não obtinham êxito, pois, há um equívoco ainda muito grande por parte da população, em confundir sinais da língua brasileira com mímicas ou coisa parecida, e com isso tornava o atendimento constrangedor para ambas as partes.

Os autores acrescentam que os surdos são ativos economicamente e, por isso, as empresas precisam se preocupar com o atendimento às suas especificidades comunicativas e, ao analisar a situação relatada, é fundamental investir na formação continuada para que sejam oferecidos serviços com profissionais que apresentam fluência na Libras. Em consonância com os autores, Arruda *et al.* (2021) ressaltam que os surdos vivenciam muitos constrangimentos em situações que envolvem atividades comerciais e afirmam ser emergente a adaptação para superar as barreiras enfrentadas por eles. Logo, os setores que oferecem serviços diversos e também os da educação, precisam se adequar a essa exigência.

Um conhecimento da área do *marketing* que dialoga com esse estudo é a afirmação de Kotler e Keller (2012, p. 164) ao advertirem que na busca por produtos e serviços, os fatores culturais, ou seja, a valorização da identidade do consumidor é o elemento que tem maior influência. Nesse sentido, serviços de diferentes naturezas, tais como telefonia,

alimentação, educação, precisam trazer a representatividade e também a formação dos funcionários e educadores para compreender e atender às necessidades dos surdos.

Dessa maneira, o respeito à experiência visual do surdo, que traz significativas influências na composição da sua língua e cultura, precisa ser conhecida e utilizada como elemento fundamental no atendimento à pessoa surda, a fim de garantir a qualidade do serviço e a inclusão nos diferentes espaços sociais.

Ao realizar uma pesquisa por meio da aplicação de questionário com 83 colaboradores do setor do comércio que exercem atendimento ao público geral, Arruda *et al.* (2021, p. 11) observaram a inexistência de estratégias de comunicação para realizar o atendimento dos surdos. A maioria dos atendentes pesquisados já tiveram experiências de atendimento a surdos e têm um conhecimento elementar da Libras, contudo, consideram que foi insuficiente para interagir durante as atividades profissionais. Eles têm interesse no aprendizado desse sistema linguístico por reconhecê-lo como essencial para o atendimento ao surdo, no entanto, declaram que as empresas precisam investir na formação de profissionais e na organização de um ambiente inclusivo a fim de garantir a satisfação do cliente.

Almeida, Sousa e Leal (2019) denunciam o despreparo do profissional e das empresas em oferecerem um atendimento satisfatório. Para os autores, um atendimento adequado a esse público é possível quando se cria condições de acessibilidade e, com isso, permite o acesso a bens e serviços. Nesse segmento, Arruda *et al.* (2021) dizem que, caso essas necessidades linguísticas não sejam atendidas, pode haver a insatisfação do cliente, a inviabilização da sua fidelização, o comprometimento na indicação para outras pessoas, o que coloca o estabelecimento em situação de desvantagem em relação à concorrência.

Para superar essa dificuldade, Almeida, Sousa e Leal (2019) e Arruda *et al.* (2021) apresentam, respectivamente, duas ações imprescindíveis: a divulgação das características,

necessidades e direitos dos surdos e a formação dos profissionais para atender os diversos clientes de maneira satisfatória. Assim, é possível afirmar que este último incide diretamente no letramento inclusivo, pois envolve a eliminação de barreiras atitudinais e na barreira na comunicação e na informação, o que pode ocorrer com o uso de TA e/ou de TILS.

Arruda *et al.* (2021, p. 4) advertem ainda que “Ao se falar da necessidade de se implementar a LIBRAS para realizar o atendimento ao público surdo no setor comercial, deve se preocupar não apenas com a visão comercial, mas sim com a forma de atendimento digno e humanizado segundo a necessidade do cliente”. Nesse sentido, é fundamental o uso da Libras por um profissional fluente nesse sistema linguístico e, caso não haja, a contratação de um TILS é emergente para atender às demandas de acessibilidade. Esse profissional pode ser funcionário do próprio estabelecimento, contratado para um serviço e/ou utilizada uma tecnologia digital, a exemplo do ICOM, que será o foco das discussões adiante.

3 METODOLOGIA

As reflexões em tela envolvem o atendimento de um surdo, realizado em Libras, que teve como suporte a tecnologia digital. Metodologicamente, seguindo as classificações de pesquisa apresentadas por Prodanov e Freitas (2013), consiste em uma pesquisa exploratória, com dados analisados em uma abordagem qualitativa.

A pesquisa é um Relato de Experiência porque, como reflete Domingo (2016, p. 15):

[...] se prestamos atenção ao que nos acontece e se elaboramos e expressamos de uma forma ligada à experiência, isto é, como narrativa. mas, como um modo de indagação, o seu objetivo não acaba apenas no registro de narrativa, mas procura fazer visíveis e pensáveis questões educativas que, por meio de narrar, se nos desvendam.

Neste sentido, analisar o que é possível aprender em determinada situação e identificar conhecimentos que precisam ser socializados para uma vivência inclusiva em situações semelhantes é o foco dessa investigação.

De acordo com a literatura dos autores, do ponto de vista dos objetivos, trata-se de uma pesquisa exploratória, à medida que busca ampliar os conhecimentos sobre o assunto e envolve uma análise de situações que estimulam a compreensão do assunto.

Os dados são oriundos da experiência de interação durante o evento de interação entre cliente e atendente para posterior análise com sustentação teórica nas legislações que embasam os direitos dos surdos e no letramento inclusivo. Esses dados seguem uma abordagem qualitativa que, de acordo com Prodanov e Freitas (2013, p. 70) se caracterizam quando “há uma relação dinâmica entre o mundo real e o sujeito, isto é, um vínculo indissociável entre o mundo objetivo e a subjetividade do sujeito que não pode ser traduzido em números.” E essa análise será descrita a seguir.

4 ATENDIMENTO ACESSÍVEL EM LIBRAS

A escrita deste relato de experiência foi motivada pela experiência de uma pessoa surda, ao acessar serviços em uma loja da Claro Móvel, uma operadora de telefonia móvel brasileira. Este evento de letramento aconteceu no dia 26 de junho de 2024, em uma unidade que funciona no Shopping Tacaruna, na cidade de Olinda/PE. O atendimento foi motivado pela inconsistência na *internet* oferecida pela operadora, iniciou-se por volta das 10h e teve duração aproximada de 90min.

De acordo com o cliente, que também é autor desse artigo, ao chegar à loja e fazer o sinal de surdo em Libras para indicar a sua condição, uma atendente fez uma mímica para perguntar se ele fazia leitura labial. O cliente negou em um gesto com a cabeça e fez novamente o sinal surdo. Com isso, a atendente (agente de letramento) fez um gesto para

que ele esperasse e apontou para o celular. O cliente não entendeu do que se tratava, mas aguardou como solicitado. Ao entrar em contato com o TILS através da plataforma ICOM, a atendente mostrou o visor do seu próprio celular para o surdo que, por sua vez, identificou haver um TILS no aplicativo e, a partir daí, a interação passou a acontecer em Libras.

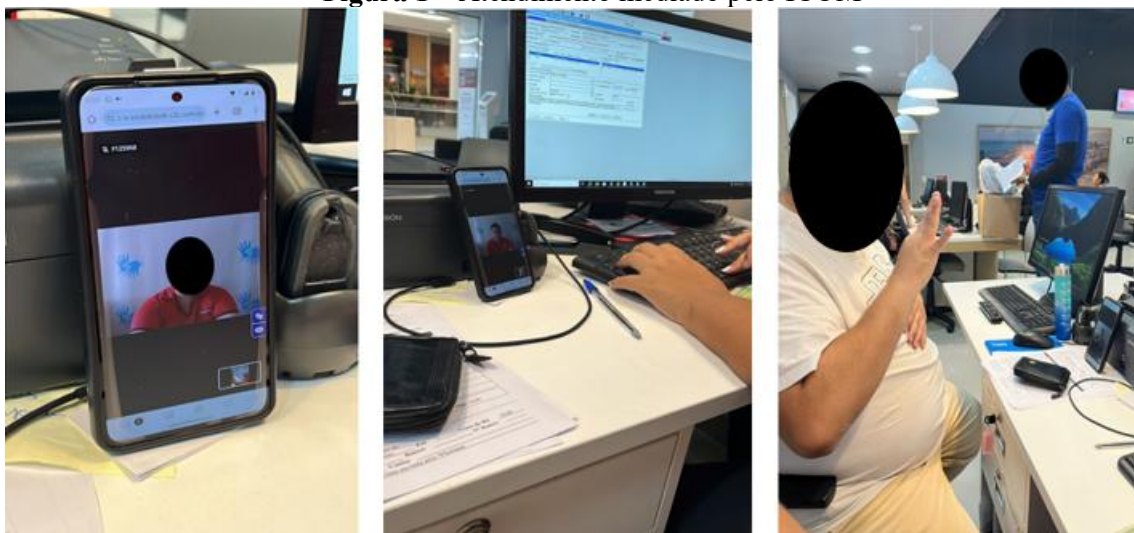
Diante dessa situação, é possível notar que a atendente compreende que há surdos que fazem a leitura labial e outros cuja comunicação necessitará do TILS. No entanto, apesar de a maioria dos gestos utilizados serem entendidos pelo surdo, há a necessidade de formação básica para os funcionários a fim de que, desde o primeiro momento, o surdo seja atendido na língua de sinais.

Nessa situação, a atendente, como agente de letramento, realizou atividades descritas por Kleiman (2005) que são esperadas para este indivíduo, que são: conhecimento das especificidades do interlocutor; articulações de novas ações para atender às suas necessidades, ou seja, deixou de utilizar a oralidade e passou a usar gestos e sinais; busca por estratégias que eliminem as barreiras e permitam a acessibilidade na comunicação, como a plataforma ICOM. Nas palavras da autora, “focalizar o que o grupo sabe em vez daquilo que não sabe” é a chave para a comunicação efetiva, acolhedora e inclusiva.

Além disso, o primeiro contato no estabelecimento se aproxima das observações presentes nos estudos de Almeida, Sousa e Leal (2019) e Arruda *et al.* (2021) ao evidenciarem a necessidade de formação profissional nos estabelecimentos comerciais para o uso da língua de sinais. É preciso reafirmar que o uso da mímica, como afirma Gesser (2009) pode gerar equívocos na compreensão da informação, logo, é preciso que o atendimento, desde o primeiro momento, seja realizado em língua de sinais.

Contudo, é preciso evidenciar que a barreira na comunicação foi superada quando o uso da TA promoveu a acessibilidade, ou seja, por meio da plataforma ICOM, houve o acesso ao serviço do TILS, como é possível observar na Figura 1.

Figura 1 – Atendimento mediado pelo ICOM



Fonte: Acervo próprio, 2026.

A Figura 1 traz três imagens: a primeira mostra a interface de uso do aplicativo ICOM no celular do atendente; a segunda traz o TILS interpretando as informações na língua portuguesa na modalidade oral para a atendente que, por sua vez, insere no sistema para dar a devolutiva ao cliente surdo; a terceira apresenta o cliente surdo realizando a queixa, de frente à câmera (na videochamada) para que o TILS entenda a solicitação em Libras e realize a interpretação para o português oral para a atendente.

Nesse atendimento, foi possível constatar que, apesar de não ser fluente em Libras, a atendente conhece soluções que permitem a interação e o atendimento do cliente surdo e, segundo ele, difere de outras experiências nas quais precisou se comunicar utilizando a escrita em papel. De acordo com esse cliente, as situações vivenciadas anteriormente nas quais a interação aconteceu através da língua portuguesa escrita trouxeram barreiras na comunicação porque as informações foram compreendidas parcialmente. Isso gerou

insatisfação no atendimento e, conseqüentemente, no serviço oferecido e comprometeu a indicação da empresa para potenciais clientes surdos.

O atendimento do surdo, por meio da escrita, em função do despreparo dos profissionais de atendimento, também é abordado nas pesquisas de Chaves, Tonin e Graff (2019) e trata-se de uma situação que precisa ser superada. Por isso, Arruda *et al.* (2021, p. 2) afirmam que o atendimento deve considerar as línguas que o cliente utiliza, tendo em vista que:

Com base neste atendimento bilíngue, os profissionais vão ter um salto de qualidade na questão da humanização, pois não bastam noções técnicas de atendimento ao consumidor, mas uma questão de sensibilidade quando se trata de pessoas com uma comunicação distinta.

É relevante destacar que, desde o primeiro momento realizado na loja da Claro Móvel, a atendente identificou a pessoa surda e buscou o serviço do TILS para a mediação linguística, no entanto, seria relevante que as informações anteriores ao serviço do ICOM também fossem realizadas em Libras para permitir tanto a inclusão quanto a satisfação do cliente. Sobre isso, Arruda *et al.* (2021, p. 8) advertem que “Em um mercado extremamente competitivo, atender de forma exclusiva e personalizada cada cliente se torna um diferencial frente à concorrência e um caminho para a fidelização.” Assim, quanto mais especializado o atendimento, maior a satisfação, fidelização e possibilidade de indicação.

Esse atendimento reconheceu a Libras como língua da comunidade surda, como dispõe a Lei nº 10.436/2002 (Brasil, 2002) e Campos (2014). Nessa situação, foi necessário, no processo interativo, utilizar a TA na comunicação e, para isso, é necessário desenvolver o letramento inclusivo para eliminar o que o EPD chama de barreira na comunicação e informação (Brasil, 2015), com a oferta da mediação linguística do TILS, como dispõe a Lei nº 14.704/2023 (Brasil, 2023).

Conforme destaca Kleiman (2005), é preciso estar atento às necessidades do interlocutor e, nesse processo, há espaço para aprendizados oriundos da observação, da experiência e da partilha. Para a autora:

[...] esse agente não precisa saber tudo sobre a língua escrita, sobre as linguagens não-verbais, sobre as novas práticas sociais emergentes, porque, ao se engajar em práticas de letramento, estará engajado numa atividade colaborativa em que todos têm algo com que contribuir e todos têm algo a aprender. (Kleiman, 2005, p. 53).

Desse modo, esse uso social da leitura e da escrita na perspectiva do letramento inclusivo, permitiu, como destaca Bregonci e Machado (2010), a acessibilidade na oferta do serviço e a garantia do surdo de exercer o seu direito como cliente e como cidadão.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este estudo buscou discutir a experiência de um cliente surdo, usuário da Libras no atendimento acessível mediado pela tecnologia digital. Para isso, primeiramente, foi preciso conhecer as características do surdo que é ser partícipe de uma minoria linguística e tem na experiência visual a base da sua constituição como sujeito.

Identificado o perfil do cliente, faz-se necessário conhecer os recursos que podem favorecer a interação entre os surdos e os ouvintes e, nesse processo, a TA mostrou-se produtiva, pois alcança diferentes espaços. Entre as TA citadas estão o Transcriber for WhatsApp, um aplicativo de versão de áudio em texto; os aplicativos de tradução a exemplo do Prodeaf, Hand Talk e VLibras, que funcionam com a mediação de avatares; e a ICOM, uma plataforma de interligação entre o surdo, o ouvinte e um TILS. Dentre as alternativas apresentadas, a última foi considerada utilizada neste relato e considerada produtiva por utilizar a Libras na interação com o surdo e por dispor de um profissional TILS, o que traz qualidade à mensagem interpretada.

É fundamental destacar que o atendimento de pessoas surdas deve ser uma das ações que têm visibilidade nas instituições, não só pela garantia legal de uso da Libras que promove o exercício da cidadania do surdo, como também uma forma de personalizar o produto ou serviço em busca da fidelização e da indicação para outros consumidores.

Portanto, a expectativa é que, em breve, o atendimento em Libras seja uma realidade de todas as instituições e, para isso, as empresas precisam investir na formação dos profissionais e na criação de um ambiente inclusivo para os surdos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Nubia Regia de; SOUSA, Liliane Barbosa de; LEAL, Ranieri. O atendimento aos surdos no setor comercial de Araguaína – TO. **Revista Philologus**, v. 25, n. 75. Rio de Janeiro: CiFEFiL, set./dez., p. 2000 – 2015, 2019. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/rph/ANO25/75supl/144.pdf>. Acesso em: 13 out. 2025.

ARRUDA, Dayane Maximiano de.; COUTINHO, Ana Flávia Borba.; COUTINHO, Marcio de Lima.; SILVA, Luciano Lima da. A importância do atendimento do público surdo no setor comercial: a visão dos colaboradores. **Campo do Saber**, v. 7, n. 1, jan/jun., p. 1 – 14, 2021.

BATISTA-JÚNIOR, José Ribamar Lopes. **Os discursos docentes sobre inclusão de alunas e alunos surdos no ensino regular: identidades e letramentos**. 2008. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Instituto de Letras, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

BRASIL. **Lei nº 10.436**, de 24 de abril de 2002, de. 24 abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais- Libras e dá outras providências. Brasília, DF, abr., 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm Acesso em: 7 out. 2025.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº. 10436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais (Libras), e o art. 18 da Lei nº.100.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário Oficial da União**, seção 1, Brasília, de 23 dez. 2005, p. 1-21. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm Acesso em: 7 out. 2025.

BRASIL, Senado Federal. **Língua Brasileira de Sinais: uma conquista histórica**. Brasília: Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2006. Disponível em: http://www.artelibras.com.br/ewadmin/download/Lingua_Brasileira_de_Sinais_Uma_Conquista_Historica.pdf Acesso em: 13 out. 2025.

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

Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). **Diário Oficial da União**, Brasília: 2015. Disponível: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm Acesso em: 7 out. 2025.

BRASIL. **Lei nº 14.704**, de 25 de outubro de 2023, Altera a Lei nº 12.319, de 1º de setembro de 2010, para dispor sobre o exercício profissional e as condições de trabalho do profissional tradutor, intérprete e guia-intérprete da Língua Brasileira de Sinais (Libras). Disponível: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2023-2026/2023/Lei/L14704.htm Acesso em: 13 out. 2025.

BREGONCI, Aline de Menezes; VIEIRA-MACHADO, Lucienne Mattos da Costa. A Língua de Sinais e a Aquisição do Português Escrito: Ferramentas Necessárias Para o Letramento e a Emancipação dos Sujeitos Surdos. *In*: VICTOR, S. L. **Práticas Bilíngües: Caminhos Possíveis na Educação de Surdos**. Vitória: GM, 2010, p. 55-69.

CAMPOS, Mariana de Lima Isaac Leandro. Educação Inclusiva para Surdos e as Políticas Vigentes. *In*: LACERDA, Cristina Broglia Feitosa de.; SANTOS, Lara Ferreira dos. (orgs.). **Tenho um aluno surdo, e agora?** Introdução à LIBRAS e educação de surdos. São Carlos: EDUFSCar, 2014. p. 37-61.

CHAVES, Taline Pereira.; TONIN, Gisleine Sonali Pereira.; GRAFF, Patrícia. Retratos da inclusão: o atendimento ao surdo em distintos espaços sociais. **Roteiro**, Joaçaba, v. 44, n. 2, p. 1-26, maio/ago. 2019. DOI: <https://doi.org/10.18593/r.v44i2.17638>

DOMINGO, José Contreras. Relatos de Experiencia, en busca de un saber pedagógico. **Revista Brasileira de Pesquisa (Auto) Biográfica**, Salvador, v. 01, n. 01, p. 14-30, jan./abr, 2016. Disponível em: <https://www.revistas.uneb.br/rbpab/article/view/2518/1703> Acesso em: 7 out. 2025.

GALVÃO FILHO, Teófilo Alves. A Tecnologia Assistiva: de que se trata? *In*: MACHADO, G. J. C.; SOBRAL, M. N. (orgs.). **Conexões: educação, comunicação, inclusão e interculturalidade**. Porto Alegre: Redes Editora, 2009. p. 207-235.

GESSER, Audrei. **Libras: Que língua é essa?: crenças e preconceitos em torno da Língua de Sinais e da realidade surda**. São Paulo: Parábola Editorial, 2009.

KLEIMAN, Angela B. **Preciso “ensinar” o letramento?** Não basta ensinar a ler e a escrever? Ministério da Educação: Cefiel/IEL. UNICAMP, 2005.

KOTLER, Philip; KELLER, Kevin Lane. **Administração de Marketing**. 14. ed. Editora Pearson Prentice Hall: São Paulo, 2012.

LEITZKE, Leonardo Karini. **Os surdos e o ambiente de consumo: Análise das oportunidades para oferta de novos serviços voltados a esta comunidade**. 2022. 52f. Monografia (graduação) - Curso de Administração, Universidade Federal de Pelotas, Pelotas, 2022.

PERLIN, Gladis.; MIRANDA, Wilson. Surdos: o narrar e a política. **Ponto de Vista**. n. 5, p. 217 – 226, Florianópolis, 2003. Disponível em:

<https://periodicos.ufsc.br/index.php/pontodevista/article/download/1282/4249/15462>
Acesso em: 13 out. 2025.

PRODANOV, Cléber Cristiano.; FREITAS, Ernani Cesar de. **Metodologia do trabalho científico: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico**. 2 ed. Novo Hamburgo: Feevale, 2013.

SATO, Denise Tamae B. **A inclusão da pessoa com Síndrome de Down: identidades docentes, discursos e letramentos**. 2008. 149 p. Dissertação (Mestrado em Linguística) – Curso de Pós-Graduação em Linguística, Universidade de Brasília, Brasília, 2008.

SOARES, Magda. Letramento e alfabetização: as muitas facetas. **Revista Brasileira de Educação**. n. 28, p. 5-17, 2004. Disponível em:
<https://www.scielo.br/j/rbedu/a/89tX3SGw5G4dNWdHRkRxrZk/?lang=pt> Acesso em: 13 out. 2025.

RECEBIDO EM: 09 de maio de 2026
APROVADO EM: 13 de junho de 2026
Publicado em julho de 2026