INTERAÇÃO DE PESSOAS SURDAS MEDIADA POR SISTEMAS DE PRODUTOS E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÃO*

DEAF PEOPLE'S SOCIAL INTERACTION IN DAILY LIFE MEDIATED BY COMMUNICATION PRODUCT AND SERVICE SYSTEMS

RESUMO

O presente ensaio tem como propósito apresentar como se desenvolve a interação social de pessoas surdas em seu cotidiano, mediada por produtos e serviços de comunicação, identificando possíveis dificuldades/facilidades. A partir de discussões que envolvem acessibilidade, sociedade e surdez, espera-se contribuir em futuros estudos que apontem possibilidades de transformações positivas e efetivas na sociedade, dentre elas, a inclusão social de grupos como o dos surdos, que, apesar de inegáveis conquistas, ainda têm acesso relativamente restrito à sociedade, seja mediante a cultura material, seja pela comunicação. Os resultados ressaltam a importância de se investigar com maior profundidade temas correlatos a esta problemática, inclusive o desenvolvimento de sistemas de produtos e serviços de comunicação para surdos, e contribuições na identificação de requisitos para tal desenvolvimento.

PALAVRAS-CHAVE Tecnologia, sociedade, surdez, comunicação, acessibilidade.

Ana Claudia Camila Veiga de França ana.claudia.cvf@gmail.com

Instituto Federal do Paraná (IFPR); professora do curso técnico em processos fotográficos.

Graduada em Tecnologia em Artes Gráficas pela Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR); mestre em Tecnologia pelo Programa de Pós-Graduação em Tecnologia (PPGTE) pela UTFPR

Maristela Mitsuko Ono maristelaono@gmail.com

Universidade Tecnológica Federal do Paraná (UTFPR); professora do Programa de Pós-Graduação em Tecnologia

Bolsista CNPq de Pós-Doutorado Empresarial (em andamento na Dangelo Di); graduada em Arquitetura e Urbanismo pela UFPR; graduada em Formação de Professores pela UTFPR; diploma superior de estudos de francês da Universidade de Nancy II; mestrado em Tecnologia pela UTFPR e doutorado em Arquitetura e Urbanismo pela USP

Artigo submetido em 26.09.2011 e aprovado em 19.12.2011.

ABSTRACT *This essay aims at presenting how deaf people socially interact in daily life mediated by communication product and service systems, identifying possible difficulties/facilities. Considering accessibility, society and deafness issues, this study aims at giving a contribution to future studies that could possibly lead to positive and effective society transformations, including the social inclusion of groups, such as those of deaf people that, although having reached important achievements, still have restrict access within society, either in terms of material culture or communication. The results emphasize the need for a deeper investigation of issues related to this problem, such as the development of communication product and service systems, as well as contributions for identifying requirements for their development.*

KEYWORDS *Technology, society, deafness, communication, accessibility.*

* Este artigo foi finalista na categoria Mestre da 3ª edição do Prêmio Políticas Públicas e Equidade: avanços práticos, promovido pelo Centro de Estudos em Administração Pública e Governo da Fundação Getulio Vargas de São Paulo com apoio da Fundação Ford.

Esta obra está submetida a uma licença Creative Commons

INTRODUÇÃO

Para as pessoas surdas, a comunicação e o acesso à informação e ao conhecimento ainda é, comumente, uma forte barreira no cotidiano. Considerando que produtos e serviços de comunicação são parte integrante do processo de construção do conhecimento, é inquestionável sua relevância no desenvolvimento das pessoas e bem-estar da sociedade. Este ensaio almeja contribuir para uma compreensão mais ampla acerca da surdez, considerando-a não apenas como condição biológica, mas também cultural e social. Mais especificamente, busca identificar fatores referentes à interação social de pessoas surdas em seu cotidiano, mediada por produtos e serviços de comunicação, e propor recomendações para melhor adequá-los a elas.

PESSOAS SURDAS NO BRASIL

Segundo dados do Censo 2000 do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE, 2000), há no Brasil 5.750.805 pessoas com problemas relacionados à surdez. De acordo com o Censo Escolar do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais (Inep, 2003), no país, em 2003, havia 56.024 surdos matriculados na educação fundamental; 2.041 concluíram o ensino médio; 344, o ensino superior. Assim, estima-se que, dos 56.024 que conseguem estudar, apenas pouco mais de 3,5% concluem o ensino médio, e em torno de 0,6% iniciam o ensino superior. O estudo informa ainda que 90% dos surdos que iniciam uma graduação o fazem em instituições privadas. Há um afunilamento acentuado da população estudantil surda, à medida que o grau de estudo aumenta, o que ocorre principalmente devido às barreiras na comunicação entre alunos surdos e professores (REVISTA DA FENEIS, n. 30, 2006).

Segundo a Campanha Nacional de Saúde Auditiva, promovida pela Sociedade Brasileira de Otologia, a perda da audição atinge de 25 a 30 milhões de pessoas no Brasil, é irreversível e pode ser total, dependendo da maneira como é tratada ao longo do tempo. Internacionalmente, a campanha "Hear the World" informa que uma a cada seis pessoas no mundo possui algum grau de perda auditiva, sendo a previsão para 2015 de que mais de 1 bilhão de pessoas possuam algum grau de deficiência auditiva (HEAR THE WORLD, 2010). A partir dessas informações, considera-se provável que parte significativa das pessoas perca, com o passar do tempo, em maior ou menor grau, a capacidade de audição. Dessa maneira, vale repensar o conceito de surdez, não somente como condição de um grupo de pessoas, mas uma possibilidade para grande parte da população, sendo que produtos e serviços de comunicação que contemplem as necessidades de pessoas surdas que se comunicam ou não pela língua de sinais poderiam beneficiar parte expressiva da população.

CONCEITOS ACERCA DA SURDEZ: SURDO-MUDO E DEFICIENTE AUDITIVO

O Decreto 5.626 (Art. 4º, 2005), que regulamenta a Lei nº10.436, de 24 de abril de 2002, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, dispondo sobre a língua brasileira de sinais (libras), define a surdez levando em consideração fatores culturais, diferenciando os termos "surdo(a)" e "deficiente auditivo(a)", considerando a pessoa surda 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". A respeito do termo "deficiente auditivo", Dorziat (1999) explica que

(cc) BY-NC-ND

ele tem sua origem conectada a uma questão patológica, e, sendo assim, considera a "deficiência" como algo que precisa ser tratado e normalizado, tendo como referência o termo "ouvinte", que seria então o portador de uma audição "normal".

O termo "surdo-mudo" é repudiado pelos grupos e associações de surdos e, segundo o portal da Feneis, "tem sua raiz na história, num tempo muito antigo, quando a pessoa surda estava condenada à mudez". Sacks (2010, p. 20) explica que os "'surdos-mudos' foram considerados 'estúpidos' por milhares de anos e também 'incapazes' pela lei ignorante – incapazes para herdar bens, contrair matrimônio, receber instrução, ter um trabalho adequadamente estimulante", negando-se-lhes direitos humanos fundamentais. Evidencia-se, dessa forma, o caráter depreciativo e inadequado do termo e a importância de seu esclarecimento.

Segundo Dorziat (1999), a palavra "surdo" seria o termo mais apropriado e capaz de minimizar o processo de estigmatização das pessoas surdas, não focalizando questões físicas ou biológicas, mas considerando o sujeito surdo em relação às suas particularidades e à condição linguística diferenciada, ressaltando-se que essa diferença não diz respeito a um modo melhor ou pior de se comunicar, mas diferente.

CULTURA, COMUNICAÇÃO E SURDEZ

DaMatta (1986, p. 123) afirma que, em Antropologia Social, a cultura é considerada "um mapa, um receituário, um código através do qual as pessoas de um dado grupo pensam, classificam, estudam e modificam o mundo e a si mesmas". Dessa maneira, ao estudar um determinado processo de comunicação, é importante compreender também o contexto coletivo e individual dos agentes envolvidos, pois, como afirma Orozco (2007, p. 15), "a cultura é a fonte mediadora por excelência, mas também os contextos sociais particulares de cada grupo de audiência".

As diferenças linguísticas constituem, dentre várias características identificáveis em sociedades distintas, manifestações culturais (LARAIA, 2006). Para Sacks (2010), embora a língua dependa de características biológicas dos sujeitos para seu desenvolvimento, sua transmissão faz parte de um processo cultural, acompanhando histórias, visões de mundo e transformações de determinado povo. No caso de sujeitos surdos, a língua de sinais é considerada a língua materna (primeira língua que o indivíduo aprende) e nativa (língua que identifica o indivíduo com uma cultura ou comunidade), já que sua comunicação, percepção e compreensão do mundo é predominantemente visual.

Durante muito tempo, a língua de sinais foi considerada incapaz de cumprir todas as funções de uma língua, sendo comumente entendida como mímica ou pantomima. Atualmente, mediante estudos e pesquisas na área da linguística e neurolinguística, já foi provado o contrário. A língua de sinais, assim como as línguas orais, serve para comunicar ideias complexas e abstratas, contar histórias, expressar sentimentos e transmitir conhecimentos.

Um passo importante para o reconhecimento da língua de sinais como uma língua dotada de uma estrutura gramatical foi o trabalho de William Stokoe, que, em 1960, publicou *Sign Language Structure*, que, segundo Sacks (2010, p. 118), foi o "primeiro caso de atenção séria e científica dada ao 'sistema de comunicação visual dos surdos americanos'". Sacks (2010) relata também experiências conduzidas pela professora Úrsula Bellugi, durante a década de 1970, sobre a estrutura das línguas de sinais. Beluggi constatou que a língua de sinais se processa no hemisfério esquerdo do cérebro, utilizando as mesmas vias neurais necessárias ao processamento da fala gramatical;

(cc) BY-NC-ND

portanto, os usuários da língua de sinais, embora possuam uma língua de natureza visual-espacial, apresentam a mesma constituição cerebral que os usuários de línguas orais. Posteriormente, outros estudiosos deram continuidade às pesquisas sobre a estrutura gramatical de diversas línguas de sinais. No Brasil, destacam-se linguistas como Ferreira-Brito (1995), Quadros (2004) e Felipe e Monteiro (2001).

De acordo com Pullin (2009), as pessoas surdas não percebem a surdez como algo para ser curado, mas sim parte integrante da sua identidade, e, compreensivelmente, tendem a sentirem-se divididas acerca da possibilidade de os filhos herdarem geneticamente a surdez, por exemplo. Em uma família de ouvintes, a reação à chegada de uma criança surda pode ser muito diferente. A criança é, muitas vezes, tratada como deficiente, a surdez é entendida como um problema a ser resolvido, e o contato com a língua de sinais acaba sendo tardio ou inexistente. Strobel (2008) explica que:

> Quando o médico apresenta o diagnóstico da surdez, os pais ficam chocados, deprimem-se e culpam-se por terem gerado um filho dito "não normal" e ficam frustrados porque veem nele um sonho desfeito. Então, essas famílias alimentam esperanças de "cura" dessa "deficiência". (STROBEL, 2008, p. 50).

Gregory (1995, p. 106) afirma que muitos profissionais aconselham aos pais de crianças surdas que evitem a utilização de gestos na comunicação, alegando que o aprendizado dos sinais inibe o desenvolvimento da linguagem oral. No entanto, a autora pondera que dois fatores se contrapõem a essa crença: não existem evidências de que o uso de sinais inibe o desenvolvimento da língua oral; e, sendo a oralidade de difícil aprendizado para crianças surdas, estas têm direito à língua de sinais como meio de comunicação (GREGORY, 1995).

O isolamento que começa dentro do próprio lar é, então, um dos maiores problemas, sendo que a criança acaba excluída do diálogo das refeições, encontros familiares e conversas do dia a dia. As informações passadas para a criança surda acabam sendo superficiais e resumidas, não cobrindo sua necessidade de compreensão e expressão. Como observa Strobel (2008, p. 51), "na maioria dos casos, com famílias ouvintes, o problema encontrado para esses sujeitos surdos é a carência de diálogo, entendimento e da falta de noção do que é a cultura surda". Portanto, é fundamental que a família se envolva com o universo surdo.

No cotidiano, o(a) tradutor(a) e intérprete da língua de sinais tem papel fundamental na comunicação e interação social de pessoas surdas, na medida em que atua como mediador(a) entre "mundos". Em escolas, universidades, hospitais, lojas, dentre outros estabelecimentos públicos, a comunicação da pessoa surda depende sobremaneira da língua de sinais. Sistemas de serviços que envolvem tradutores(as) e intérpretes de sinais fazem-se necessários para a inclusão social e cultural do sujeito surdo.

No Brasil, o Exame Nacional de Proficiência em Língua Brasileira de Sinais (Prolibras) certifica tradutores(as) e intérpretes profissionalmente pelo Ministério da Educação. O exame existe desde 2006 e, como argumentam Quadros *et al*. (2009a, p. 23), tem como objetivo colocar em ação as proposições previstas pelo Decreto 5.626/2005, que regulamenta a chamada "Lei Libras", a Lei nº 10.436/2002, e, embora não substitua os "cursos de graduação para a formação de professores de libras e de tradutores(as) e intérpretes de libras e língua portuguesa que já começaram a ser oferecidos no país", atende a uma demanda em curto prazo.

(cc) BY-NC-ND

DIREITOS E POLÍTICAS PUBLICAS REFERENTES À SURDEZ NO BRASIL

Apenas recentemente, o Brasil teve avanços significativos no campo das políticas públicas voltadas à inclusão social de pessoas surdas. Embora a lei que reconhece a língua de sinais oficialmente tenha sido regulamentada apenas em 2005, a luta pelo seu reconhecimento é antiga. Segundo Quadros (2009b), no Brasil existe a falsa ideia de que uma segunda língua comprometeria a primeira, no caso, o português, tendência que prejudicou a implementação de políticas linguísticas. No entanto, essa situação vem se transformando, sendo possível destacar um maior reconhecimento dos povos indígenas brasileiros desde 1988, o que tem promovido mudanças em relação às línguas indígenas desde então, sendo que "várias escolas indígenas foram estabelecidas tendo a língua do povo indígena como a língua de instrução e o português como segunda língua" (QUADROS, 2009b, p. 216).

Em 2000, o artigo 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, já previa "a formação de profissionais intérpretes de escrita em braile, linguagem de sinais e de guias-intérpretes, para facilitar qualquer tipo de comunicação direta à pessoa portadora de deficiência sensorial e com dificuldade de comunicação" (BRASIL, 2000). Embora ainda incipiente, haja vista a utilização do termo "linguagem de sinais", em vez de "língua de sinais", foi também medida importante para os surdos no Brasil.

Dois anos depois, a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, reconhece a língua brasileira de sinais como meio legal de comunicação e expressão, conceituando-a não mais como linguagem, como havia sido feito anteriormente, mas como "forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constitui um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil" (BRASIL, 2002). Além disso, essa lei também foi responsável por incitar: o uso e difusão da língua brasileira de sinais por parte do poder público e empresas prestadoras de serviços públicos; atendimento adequado aos portadores de deficiência auditiva por parte de serviços públicos de assistência à saúde; a inclusão da língua brasileira de sinais como parte integrante dos Parâmetros Curriculares Nacionais nos cursos de formação de Educação Especial, Fonoaudiologia e Magistério, em seus níveis médio e superior (BRASIL, 2002). Assim, a Lei nº 10.436 foi considerada um marco, na medida em que foi capaz de abranger "as reivindicações, as novas conceituações, as necessidades e as expectativas de mudanças concretas de direitos sociolinguísticos dos surdos" (REVISTA DA FENEIS, n. 24, 2005).

Em dezembro de 2005, finalmente, o Decreto Federal 5.626/2005 vem regulamentar a Lei n. 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; ambos referenciados nos parágrafos anteriores. Embora tardiamente, essa medida teve e tem papel fundamental na garantia de comunicação e acessibilidade de pessoas surdas em várias esferas da vida social. O Decreto 5.626 dispõe, por exemplo, sobre "a inclusão da libras como disciplina curricular, a formação e a certificação de professor(a), instrutor(a) e tradutor(a) e intérprete de libras, o ensino da língua portuguesa como segunda língua para alunos surdos e a organização da educação bilíngue no ensino regular", dentre outras disposições (BRASIL, 2005).

A *Revista da Feneis* n. 27 (2006) traz, na capa, uma chamada para a regulamentação da língua brasileira de sinais e dedica 17 páginas à notí-

(cc) BY-NC-ND

cia. Dentre as informações prestadas pela revista, consta que, até então, 79 países já haviam reconhecido a língua de sinais como língua, porém o Brasil foi o primeiro a fazer a regulamentação, destacando que o decreto prevê a inclusão da pessoa surda não apenas no sistema de ensino, mas também no mercado de trabalho, e seu acesso ao sistema de saúde (REVISTA DA FENEIS, n. 27, 2006).

A despeito de os anseios da comunidade surda terem sido atendidos no âmbito legislativo, na prática ainda existem carências, e a efetiva implementação da Lei ocorre de maneira lenta. Em 2006, um documento, intitulado "A educação que nós, surdos, queremos e temos direito", foi elaborado a partir do Encontro de Surdos na Bahia, realizado na reitoria da Universidade Federal da Bahia (UFBA). Esse documento foi também publicado na *Revista da Feneis* n. 30, também no ano de 2006. O referido artigo, ao qual o documento estava vinculado, chama a atenção para o que acontece na prática, principalmente no que diz respeito às práticas pedagógicas, ressaltando que "o processo de inclusão dos alunos surdos, nas classes regulares de ensino, não está acontecendo como preconizam as leis" (REVISTA DA FENEIS, n. 30, 2006, p. 26). Consta, entre as reivindicações mencionadas: a reestruturação curricular pedagógica e a utilização de recursos imagéticos e visuais adequados às pessoas surdas; a implementação da língua de sinais nos currículos escolares; a participação de pessoas surdas nos processos de discussão e implementação de leis, decretos etc.; a garantia de acesso à cultura surda; a inserção, nos programas educacionais e telejornais, de legenda e janela de tradutor(a) e intérprete de libras; o acesso aos recursos tecnológicos que auxiliem no processo de aprendizagem dos alunos surdos; e a garantia da presença do professor surdo, principalmente para o ensino da língua de sinais; dentre outras (REVISTA DA FENEIS, n. 30, 2006).

Recentemente, em setembro de 2010, outra importante conquista para a comunicação de pessoas surdas, a Lei nº 12.319, trouxe a regulamentação da atuação do(a) tradutor(a) e intérprete da língua brasileira de sinais, o que significa que a profissão deverá ser exercida por profissionais devidamente capacitados e habilitados, seguindo os critérios da lei. Dentre as determinações, destaca-se o dever do(a) tradutor(a) e intérprete em zelar e respeitar a cultura surda, tendo conhecimento das "especificidades da comunidade surda", atuando imparcial e fielmente aos conteúdos que lhe couber traduzir, de maneira honesta, livre de quaisquer preconceitos, sempre protegendo o direito de sigilo da informação recebida (BRASIL, 2010).

Cassim *et al.* (2007, p. 13) esclarecem que as leis têm o poder de assegurar o direito ao acesso de bens, serviços e ambientes, independentemente da idade e capacidade do sujeito, concedendo aos consumidores que se sentirem discriminados a possibilidade de recorrer à lei, considerando-se assim que a "legislação é parte de uma profunda mudança de atitudes e expectativas e terá um efeito a longo prazo no mercado". Cabe ressaltar, porém, a importância de as mudanças políticas serem acompanhadas pela difusão de informações e acessibilidade a estas, para que, junto com novas medidas na esfera legal, a consciência e o conhecimento da sociedade acerca da diversidade sejam também transformados e ampliados.

ACESSIBILIDADE DE PESSOAS SURDAS

Promover acessibilidade consiste em facilitar o acesso e a utilização de ambientes, produtos e serviços por quaisquer pessoas, independentemente do contexto no qual estão inseridas, suprindo assim necessidades de diferentes grupos sociais. Erlandson (2008) explica que a disponibilidade

(cc) BY-NC-ND

Quadro 1 – **Estratégias de acessibilidade propostas por Erlandson (2008)**

ESTRATÉGIA	DESCRIÇÃO
Utilização de sinais multissensoriais	Propiciar sinais luminosos e auditivos, utilizar ícones, cores e símbolos, a fim de expressar a mesma mensagem por diversos meios.
Possibilidade de controlar a intensidade do sinal da mensagem	A pessoa deve ter a possibilidade de controlar a intensidade do sinal luminoso, auditivo e/ou vibratório, de acordo com seu desejo, conforme as condições do ambiente e requisitos de uso.
Projetar de forma que produto e/ou serviço sejam utilizados de maneira precisa	Botões maiores e sinais luminosos que indiquem quando determinado botão foi pressionado, por exemplo, podem facilitar o uso de produtos como controles remotos e aparelhos celulares.
Conhecer o contexto de uso de determinado produto e/ou serviço	Produtos e/ou serviços são utilizados e percebidos cultural e semanticamente. Considerando-se que as pessoas constroem seu repertório com base no contexto no qual estão inseridas, elementos podem contribuir na promoção de acessibilidade e usabilidade.
Utilização de sinais que informem status e resposta de determinada operação	Sem feedback das consequências de determinada ação sobre um produto e/ou sistema, a pessoa que o utiliza pode ficar frustrada ou cometer erros.
Mensagens na língua e formato da pessoa que está utilizando determinado produto ou serviço	Muitas vezes, isso significa a utilização de múltiplas línguas, sinais auditivos e luminosos, utilização de símbolos, ícones e imagens que possam ser claramente compreendidos, sendo que estes elementos podem ser combinados, a fim de ampliar a acessibilidade.
Utilização de um nível da língua apropriado	Em um manual de instruções, por exemplo, termos excessivamente específicos e um nível de linguagem que exceda o repertório/conhecimento do usuário em questão podem atrapalhar e restringir a compreensão do texto.
Fornecimento de múltiplas formas de envolvimento com produto e/ou serviço	São necessárias medidas que favoreçam e motivem a interação de diferentes pessoas com determinado produto e/ou serviço. Pessoas cegas, por exemplo, provavelmente precisem de Braile, surdas, sinais e assim por diante. Designers devem disponibilizar escolhas relacionadas à forma como diferentes grupos se comunicam, promovendo acessibilidade.
Possibilidade ao usuário de expressar-se de diferentes maneiras	Múltiplos meios de expressão permite que pessoas se comuniquem de diversas maneiras, seja mediante canal oral-auditivo ou visual-espacial.
Possibilidade de escolha da língua e modo de comunicação	A possibilidade de escolhas, em termos de comunicação e interação com produto e/ou serviço, permitem que pessoas de diferentes habilidades possam acessá-lo. É necessário o máximo de opções de línguas possível. O modo de comunicação pode ser mediante estímulo visual, sonoro, tátil, olfativo ou auditivo.
Garantia de que determinado produto e/ou serviço seja compatível com tecnologias assistivas	Aparelhos celulares, por exemplo, devem ser compatíveis com próteses auditivas, de maneira que haja menor interferência no uso simultâneo dos dois artefatos.
Evitar complexidade e excesso de informações	Designers devem projetar instruções e operações da forma mais simples e acessível possível.
Projetar de maneira a ampliar a acessibilidade de diferentes grupos sociais	As legendas ocultas foram incialmente projetadas para pessoas com algum nível de surdez, no entanto, acabaram sendo percebidas como necessárias para ouvintes também, uma vez que as pessoas experimentam diferentes possibilidades de audição, de acordo com o ambiente onde se encontram. É importante que o produto e/ou serviço não esteja focalizado na deficiência, o que inclusive pode limitar sua aceitação no mercado, mas que apresente acessibilidade a diferentes tipos de habilidades. Processos e produtos devem evitar a estigmatização das pessoas que os utilizam.

Fonte: Autoria própria, com base em ERLANDSON (2008).

(cc) BY-NC-ND

e utilização de tecnologias assistivas e de habilitação refletem-se em transformações do conceito de normalidade da sociedade.

Para Pullin (2009), não se trata de pessoas deficientes, mas de pessoas que são desabilitadas pela sociedade e, consequentemente, têm sua participação social consideravelmente restringida. Nesse contexto, os artefatos tecnológicos podem assumir papel relevante, ampliando ou restringindo a acessibilidade de determinados grupos sociais a produtos e serviços.

Cassim *et al.* (2007) afirmam que tem se aberto espaço para a aplicação de conceitos igualitários como "*design* universal", "*design* para todos" e "*design* inclusivo", tendências significativamente reforçadas, devido às mudanças demográficas e de mercado. O conceito de *design* universal pode ser compreendido, segundo Erlandson (2008, p. 17), a partir da possibilidade de uso por pessoas de diferentes habilidades, sem a utilização de adaptações. O Center for Universal Design (2002) estabelece sete princípios para avaliação e aplicação do *design* universal: "uso equitativo; flexibilidade de uso; uso simples e intuitivo; informação de fácil percepção; tolerância ao erro; esforço físico mínimo e dimensionamento de espaços para acesso e uso abrangente".

No caso de sujeitos surdos, produtos e serviços centrados na fala e audição podem criar barreiras de acessibilidade, acarretando-lhes diferentes graus de dificuldades em seu cotidiano e na vida social. Cabe observar que aparelhos auditivos não substituem soluções visuais como o uso de legendas e recursos luminosos e vibratórios para promover a acessibilidade a pessoas surdas.

Erlandson (2008) propõe diversas estratégias de acessibilidade, referindo-se não apenas à surdez, mas a deficiências como a visual, motora e cognitiva. Dentre elas, destacaram-se as estratégias apresentadas no Quadro 1, identificadas como soluções potenciais na promoção de acessibilidade em produtos e serviços para pessoas surdas, considerando fatores visuais e linguísticos:

Identifica-se que a sinalização visual, importante para os ouvintes, torna-se ainda mais relevante para as pessoas surdas, que, muitas vezes, por exemplo, não têm a mesma facilidade que os ouvintes têm em pedir informações a respeito de localizações específicas. Heskett (2008) apresenta o exemplo das placas do sistema de trânsito de Hong Kong, que incluem textos em inglês e chinês, uma vez que o país é bilíngue, ou seja, possui duas línguas oficiais. Em ambientes com alta frequência de pessoas surdas, incluir a tradução de informações do português escrito para a língua de sinais, mediante a utilização de desenhos ou da escrita de sinais, pode ser uma forma de ampliar o conhecimento a respeito do português e da língua de sinais por pessoas surdas e ouvintes, valorizar a libras e promover a acessibilidade.

Em termos legais, no Brasil, o Decreto n. 5.296, de 2 de dezembro de 2004 (BRASIL, 2004), estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida e considera a acessibilidade o condicionamento adequado para a utilização segura e autônoma de "espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos serviços de transporte e dos dispositivos, sistemas e meios de comunicação e informação", identificando quatro tipos de barreiras, dentre as quais destacam-se as denominadas barreiras nas comunicações e informações, que seriam "qualquer entrave ou obstáculo que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens por intermédio dos dispositivos, meios ou sistemas de comunicação, sejam ou não de massa, bem como aqueles que dificultem ou impossibilitem o acesso à informação" (BRASIL, 2004). O capítulo VI do referido decreto dispõe especialmente sobre a acessibilidade aos meios de informação e comunicação, prevendo o acesso de pessoas surdas aos meios de telecomunicação pela subtitulação por meio de legenda oculta e

(cc) BY-NC-ND

janela de tradutor(a) e intérprete de libras, disponibilização de telefones públicos adaptados, centrais de intermediação de comunicação telefônica, dentre outros serviços especializados.

A televisão com *closed caption* é definida, segundo o Centro de Produção de Legendas (CPL), no Brasil, como "ferramenta destinada aos deficientes auditivos que transcreve, sob a forma de legendas, o áudio de diversos tipos de transmissões ao vivo ou pós-produzidas, como filmes, novelas, telejornais, programas de auditório etc.". Já a janela de libras possibilita "o acesso à informação na língua brasileira de sinais" (CPL). A janela de tradutor(a) e intérprete de sinais não é comum na programação televisiva, mas é um recurso que precisa ser considerado, já que as pessoas surdas possuem níveis diferentes de compreensão do português, algumas delas com dificuldades ou impossibilitadas de entender as legendas.

Embora mais programas tenham ganhado legendas *closed caption* nos últimos anos, a programação da televisão brasileira legendada ainda é escassa, segundo a Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão (Abert) (2010): "A TV Globo é a rede que mais disponibiliza o *closed caption*. Cerca de 30% da programação possui a ferramenta. SBT e Record possuem cerca de 5 a 6 horas de atrações por dia que oferecem o recurso, e a Band, 4 horas diárias". As legendas são necessárias não apenas para surdos, mas também para ouvintes. Erlandson (2008, p. 184) explica que o serviço de legendas *closed caption* teve inicialmente direcionamento aos telespectadores surdos, no entanto, "se tornou bastante comum, ao enfatizar o fato de que todos passam por experiências de dificuldades de audição em algum momento ou em algum ambiente", como é o caso de ambientes barulhentos como restaurantes, bares, academias de ginástica, dentre outros, que geralmente utilizam as legendas ocultas.

Atualmente, a internet supre, em certa medida, a necessidade de comunicação, e muitas pessoas surdas se comunicam por meio de *chat* ou *webcam*, mas ressalta-se que nem todas as pessoas têm acesso ao computador e ao serviço de internet, o que poderia ser facilitado mediante políticas públicas de promoção à acessibilidade e inclusão. Além disso, existe a questão da comunicação por sinais pelo celular mediante videoconferência. Embora esse serviço já tenha chegado ao Brasil, ainda é de custo muito elevado e, consequentemente, pouco acessível a grande parte da população surda, e também poderia ser subsidiado pelo governo.

O telefone celular, inclusive, se apresenta como ferramenta de comunicação de grande relevância para pessoas surdas, já que permite a troca de mensagens de texto. Zovico (2010) relata a pesquisa com 115 pessoas surdas, realizada pela *Feneis* durante a IX Feira Internacional de Tecnologias em Reabilitação, Inclusão e Acessibilidade (Reatech), em 2010, em que se constatou que cerca de 70% dos participantes preferem a utilização de mensagens de texto de celular, seguida por *chat* e e-mail.

Outro serviço que se apresenta como uma alternativa possível para ampliar a acessibilidade de pessoas surdas é a central de tradutor(a) e intérprete. Em São Paulo, está disponível para as pessoas surdas, desde 2009, a Central de Libras, tradutores(as) e intérpretes e Guias-Intérpretes (CELIG), projeto atualmente em fase de testes. Segundo informações do site da prefeitura de São Paulo (2010), o serviço consiste em terminais de computador e *webcam* instalados em diversos pontos do serviço público municipal, permitindo que a pessoa surda converse à distância com tradutores(as) e intérpretes da língua de sinais. Os(as) tradutores(as) e intérpretes transmitem as informações a um atendente (ouvinte) presente no local da chamada, o que facilita a comunicação. Ao longo de 2010, foram instalados 56 pontos de atendimento em Bibliotecas Municipais, Escolas Municipais de Educação Especial

(cc) BY-NC-ND

(EMEE), no Conselho Municipal da Pessoa com Deficiência (CMPD), entre outros, abrangendo todas as 31 subprefeituras da cidade. A Prefeitura de São Paulo prevê que o serviço continue a ser incorporado a outras unidades do serviço público municipal, priorizando o sistema de saúde e ainda a possibilidade de guia-intérprete para acompanhar surdo-cegos em órgãos públicos.

Com relação ao atendimento médico e hospitalar, Chaveiro, Porto e Barbosa (2009) explicam que é comum haver sentimentos de frustração e insegurança por parte de pacientes surdos, o que acaba por inibir a busca de assistência médica. Os autores apontam, ainda, consequências mais graves, como erros em diagnósticos de doenças e em tratamentos. O português escrito nem sempre é a melhor alternativa de comunicação, mas os profissionais que sabem a língua de sinais, ou demonstram esforço em se comunicar, melhoram a qualidade do atendimento (CHAVEIRO; PORTO; BARBOSA, 2009).

Assim, uma assistência específica adequada incluiria a utilização da língua de sinais durante a consulta médica – seja mediante o serviço de tradutor(a) e intérprete ou do conhecimento da língua de sinais pelo próprio profissional – ou, ainda, no caso de surdos oralizados, a comunicação se estabeleceria por meio da leitura labial. Em ambas as situações são necessárias paciência e atenção por parte dos profissionais da saúde, que também podem utilizar recursos visuais como fotografias e ilustrações para facilitar os esclarecimentos.

No que tange ao atendimento no comércio, Meira, Amaro e Almeida (2009) afirmam que a situação de pessoas surdas é até mesmo pior que a de estrangeiros, pois muitas vezes os vendedores se sentem inibidos em atender pessoas surdas, e são comuns problemas relativos à prestação de serviços, como bloqueios e desbloqueios de cartões de crédito, serviços de operadoras de celular, dentre outras operações feitas por telefone. Os autores afirmam, ainda, que, nas compras que exigem maior interação, as pessoas surdas costumam levar amigos e/ou familiares ouvintes para auxiliar no processo de comunicação, o que nem sempre é totalmente favorável, pois a situação ideal seria a intermediação de tradutor(a) e intérprete de sinais. É comum o relato de dificuldades em efetuar trocas, reclamações e realizar operações referentes a cartões de débito ou crédito.

Acerca do mercado de trabalho, Erlandson (2008) apresenta o caso da Fuji Heavy Industries Ltd., empresa que, no projeto de acessibilidade e inclusão, previa aulas opcionais de língua de sinais e um concurso de ideias de aplicação de acessibilidade. O projeto incluiu ainda aulas de língua de sinais para supervisores, seminários para todos os funcionários, independentemente da posição hierárquica, sobre *design* acessível e universal, e depoimentos de funcionários explicando como as novas medidas de acessibilidade melhoraram seu desempenho. Gil (2002) destaca que os benefícios da inclusão de pessoas deficientes em uma empresa são inúmeros, uma vez que as transformações internas influenciam a vida das pessoas que trabalham dentro da empresa, bem como seus familiares, amigos e a comunidade com qual a empresa se relaciona.

No âmbito doméstico, a Escola para Crianças Surdas de Rio Branco (ECS) apresentou, em 2009, um "Ambiente de Estimulação do Desenvolvimento para Surdos", espaço que simula uma casa e é destinado aos alunos e familiares atendidos pela escola. O ambiente inclui relógio despertador vibratório, babá eletrônica, telefone para surdos no quarto dos pais e vídeos de desenhos infantis em línguas de sinais, considerando a comunicação e cultura visual da pessoa surda (ECS, 2009). Destacam-se as paredes internas baixas, que possibilitam e facilitam a comunicação entre as pessoas em cômodos diversos.

Cabe ainda destacar o trabalho desenvolvido pela Divisão de Educação e Reabilitação dos Dis-

(cc) BY-NC-ND

túrbios da Comunicação (Derdic) (2011), instituição ligada à Pontifícia Universidade Católica de São Paulo (PUC-SP), que, desde a década de 1950, tem desenvolvido, mediante abordagem multidisciplinar, atividades gratuitas para a comunidade surda que visam promover a inserção desta no mercado de trabalho da Grande São Paulo. A Derdic (2011) conta com um programa de acessibilidade em libras; programa de empregabilidade; clínica de audição, voz e linguagem; dentre outras atividades que têm contribuído para a integração de pessoas surdas na sociedade. Dentre as ações da instituição, destacam-se: divulgação da libras; treinamentos e assessorias para empresas interessadas; sistematização de material apropriado para a disseminação da libras; organização e prestação de serviços de tradução e interpretação de libras; sensibilização e orientação às empresas em relação à surdez; captação de vagas e encaminhamento de pessoas surdas e assessoria durante o período de treinamento e experiência do(a) candidato(a) surdo(a) (DERDIC, 2011)[1].

Considera-se, assim, que os produtos e serviços de comunicação interferem nas relações sociais, materializam e promovem o acesso ou a restrição a determinados grupos, podendo ou não contribuir para o processo de inclusão e acessibilidade de pessoas com necessidades específicas. Ono (2007, p. 304) destaca que, "'*design* para todos' pressupõe a promoção do 'acesso democrático ao mercado de consumo para todos', sem ser discriminatório e prejudicial à qualidade de vida da sociedade", não significando, no entanto, homogeneidade, considerando-se que as "características, necessidades e anseios variam entre as pessoas".

SUGESTÕES DE MELHORIAS

A partir das informações coletadas, destacando-se estratégias propostas pelo Center for Universal Design (2002), Erlandson (2008) e Pullin (2009), sugerem algumas possibilidades de promoção de acessibilidade para as pessoas surdas (Quadro 2):

Quadro 2 – **Sugestões de acessibilidade para produtos e serviços voltados a pessoas surdas**

SISTEMA / SERVIÇO	POSSÍVEIS BARREIRAS DE USO	SUGESTÕES
Aeroportos	• Informações orais nem sempre são disponibilizados por outros meios.	• Treinamento dos funcionários sobre como atender pessoas surdas, conhecimento básico da língua de sinais; • Monitor especial devidamente sinalizado com o símbolo de acessibilidade, com dimensões mais amplas e letras maiores disponibilizando informações.
Automóveis	• Não há como saber se há pessoas buzinando, ou se uma ambulância ou carro policial está se aproximando.	• Sensor sonoro e sinalizador de luz para o aviso de sirenes de ambulâncias ou carros da polícia, por exemplo; • Divulgação mediante folders informativos ou anúncios na televisão sobre o símbolo internacional da surdez; • Treinamento e curso de Libras para profissionais ligados à fiscalização de trânsito; • Sensor sonoro e sinalizador de luz para o aviso do som de buzinas.
Babá eletrônica	• Poucas babás eletrônicas possuem sinalizador vibratório.	• Utilizar sinalizador luminoso e vibratório portátil.

(cc) BY-NC-ND

SISTEMA / SERVIÇO	POSSÍVEIS BARREIRAS DE USO	SUGESTÕES
Banheiros públicos	• Não é possível saber se o banheiro está ocupado.	• Sinal luminoso externo que indique se o banheiro está ocupado.
Bares, cafés e restaurantes	• Má iluminação dos ambientes.	• Disponibilidade de pelo menos uma parte do ambiente bem iluminada para a viabilidade de comunicação entre pessoas surdas, seja por língua de sinais ou leitura labial; • Painéis eletrônicos luminosos; • Cardápio especial com imagens (fixas e/ou móveis), além de descrição (textual e/ou audiovisual), de todos os pratos servidos.
Campainha	• Pouca disponibilidade em artefatos.	• Disponibilidade de instruções sobre como adaptar campainha sonora para o modo luminoso; • Peças que permitam adaptações nas campainhas existentes; • As campainhas de modo geral devem, preferencialmente, informar também a quem está chamando que a campainha está funcionando, através de sinais luminosos, por exemplo.
Dispositivos de segurança	• Alarmes de invasão domiciliar e de incêndio estritamente sonoros.	• Utilizar sinais visuais, vibratórios e olfativos.
Escolas e universidades	• Em algumas situações, pessoas surdas sentem-se isoladas.	• Incentivo e oferta de capacitação em língua de sinais para alunos(as), funcionários docentes e administrativos; • Concursos de ideias para implementação de medidas de acessibilidade; • Seminários e palestras relativos à surdez, que incluam, quando possível, relatos de pessoas surdas; • Ensino de língua de sinais desde o início do ensino fundamental.
Estabelecimentos comerciais	• Não há tradutores(as) e intérpretes de libras.	• Disponibilidade de tradutores(as) e intérpretes de libras para o atendimento de pessoas surdas; • Treinamento dos funcionários sobre como atender pessoas surdas; • Aulas de Libras; • Possibilidade de acesso ao SAC por mensagem instantânea ou por mensagem celular.
Hotéis	• Não há como se comunicar com a recepção diretamente dos dormitórios	• Disponibilidade de quarto especial com serviço de atendimento remoto via chat online, relógio despertador vibratório e campainha luminosa.
Hospitais e consultórios médicos	• Não há tradutores(as) e intérpretes de libras.	• Disponibilidade de tradutores(as) e intérpretes de Libras para o atendimento de pessoas surdas; • Capacitação dos funcionários sobre como atender pessoas surdas; • Aulas de libras; • Implementação de sistema de serviço de intermediação remota por videoconferência.
Manuais de instruções / Bulas de remédios	• Dificuldade em compreender o português escrito claramente.	• Versão em língua de sinais; • Utilização de imagens (fixas e/ou móveis*) que ilustrem visualmente o uso do produto. * Por exemplo, com recursos audiovisuais, fotográficos, de ilustração, "realidade aumentada", dentre outros.

(cc) BY-NC-ND

SISTEMA / SERVIÇO	POSSÍVEIS BARREIRAS DE USO	SUGESTÕES
Ônibus	• Dificuldade em saber em que ponto a viagem se encontra; • Dificuldade em saber a quantidade de tempo disponível para parada.	• Todos os avisos orais devem ser disponibilizados em monitores e/ ou visores luminosos.
Palestras / eventos	• Comumente, não há tradutores(as) e intérpretes de Libras.	• Disponibilidade de tradutores(as) e intérpretes sempre que houver surdos (as) inscritos (as)
Relógio despertador vibratório	• Disponibilidade restrita	• Disponibilidade de relógios despertadores vibratórios; • Possibilidade de controle de recursos vibratórios e luminosos no que diz respeito à intensidade; • Disponibilidade de acessórios que permitam a adaptação de relógios despertadores convencionais.
Serviços de tradutor(a) e intérprete	• Inexistência de tradutores(as) e intérpretes em diversos estabelecimentos públicos e privados.	• Empresas prestadoras de serviços de tradução / interpretação de libras para pessoas físicas e jurídicas, instituições públicas e privadas, que poderiam atuar presencial e remotamente.
Serviço público (prefeitura, delegacia etc.)	• Não há tradutores(as) e intérpretes de libras.	• Disponibilidade de tradutor(a) e intérprete de Libras para o atendimento de pessoas surdas; • Treinamento dos funcionários sobre como atender pessoas surdas; • Capacitação em libras; • Implementação de sistema de serviço de intermediação remota por videoconferência.
Táxi	• Há somente a possibilidade de • Chamadas orais para pedido de táxi.	• Disponibilidade de pedido de táxi por SMS, e-mail ou chat.
Telefone celular	• Dificuldade em compreender o português escrito claramente. • Visor e teclas pequenos; • Inexistência de planos especiais	• Visores e teclas maiores para facilitar o uso do serviço de mensagens; • Sinal luminoso emitido das teclas quando pressionadas; • Sinal vibratório e luminoso de recebimento de SMS contínuo, assim como funcionam as chamadas sonoras; • Aprimoramento de recursos vibratórios, permitindo que o usuário possa controlar a intensidade de vibração, de acordo com a sua necessidade; • Pacote de mensagens de texto para pessoas surdas com valores reduzidos; • Possibilidade de acesso ao SAC por mensagem instantânea, e-mail ou SMS; • Compatibilidade com uso de aparelhos auditivos; • Políticas públicas que subsidiem o serviço de videoconferência.
Televisão	• Dificuldade em compreender o português escrito claramente; • Indisponibilidade de legendas ocultas em boa parte da programação e inadequação das legendas existentes; • Indisponibilidade da janela com tradutor(a) e intérprete de libras e inadequação das existentes; • Necessidade de tradutores(as) e intérpretes locais (devido às variações regionais da língua de sinais).	• Disponibilidade de legendas ocultas e janela com tradutor(a) e intérprete de libras em toda programação possível; • Disponibilidade de legendas ocultas e janela com tradutor(a) e intérprete de libras em informativos publicitário e políticos; • Disponibilidade de janelas com tradutor(a) e intérprete de libras com profissionais locais da região para qual o programa está sendo transmitido; • Disponibilidade de tradutor(a) e intérprete de libras junto ao apresentador de telejornal; • A elaboração das legendas deve considerar a dificuldade de parte significativa de pessoas surdas em compreender o português claramente; • Opção de aumentar ou diminuir a legenda.

Fonte: Autoria própria.

(cc) BY-NC-ND

A inclusão da língua de sinais e do(a) tradutor(a) e intérprete da língua de sinais se apresenta como uma possibilidade de se promoverem soluções eficientes, assim como recursos luminosos, visuais, vibratórios e olfativos, que se encontram, em boa parte dos artefatos disponíveis, centrados na audição. Mostram-se também importantes tanto o treinamento de profissionais que trabalhem em estabelecimentos públicos ou privados prestadores de serviços, como a ampliação da acessibilidade em escolas e universidades, serviços relacionados à segurança pública e, especialmente, relacionados à saúde.

O telefone celular se apresenta como possibilidade de integrar alguns dos sistemas propostos acima. Por exemplo, se o aparelho celular tivesse um sensor sonoro capaz de identificar diferentes sons, como os de buzina, campainha ou sirene de ambulância, poderia disparar um alerta vibratório associado à mensagem luminosa ou de texto, informando o som identificado.

Materiais didáticos desenvolvidos especificamente para pessoas surdas, para quaisquer disciplinas, são de extrema importância, considerando que elas se apropriam do conhecimento sobretudo pelo canal visual, mediante a língua de sinais e recursos visuais. É de grande relevância o apoio e incentivo do governo na formação de tradutores(as) e intérpretes de libras, ainda em número insuficiente para atender a atual demanda, que deve crescer com a inclusão gradativa de pessoas surdas em escolas, universidades e mercado de trabalho.

Considera-se que nem todas as estratégias de acessibilidade são simples de implementar, motivo pelo qual são, em muitos casos, imprescindíveis políticas públicas que subsidiem parte dos serviços, assim como já acontece no caso dos telefones públicos para surdos, para que tais medidas se tornem viáveis. Ao mesmo tempo, é necessário que empresas, estabelecimentos públicos, condomínios residenciais e, principalmente, hospitais e consultórios médicos também se responsabilizem por questões relativas à acessibilidade.

Cabe lembrar que tais transformações precisam estar acompanhadas de mudanças a respeito do modo como as pessoas ouvintes, familiares ou não de pessoas surdas, percebem a surdez. Para tanto, políticas públicas que garantam, por exemplo, aos pais de crianças surdas um determinado tempo livre do trabalho para se dedicarem ao estudo da língua de sinais podem funcionar como forma de apoio e incentivo. O ensino da libras e, consequentemente, de aspectos referentes à cultura surda, poderia ser inserido no currículo do ensino fundamental, de maneira que as pessoas passassem a conhecer a língua de sinais desde cedo, o que, a longo prazo, poderia inclusive aumentar consideravelmente o número pessoas interessadas na profissão de tradutor(a) e intérprete de sinais.

É importante também que os meios de comunicação estejam bem informados ao tratar de temáticas relativas à surdez, de forma a não reforçar conceitos etnocêntricos, não apenas em relação a pessoas surdas, mas a qualquer forma de diferença.

Promover a acessibilidade e igualdade de direitos é um processo que envolve diversos fatores. A promoção de cursos de língua de sinais e seminários relativos à surdez também podem contribuir para ampliar a receptividade e participação de funcionários (docentes e administrativos) e alunos ouvintes no processo de inclusão em escolas e universidades, tendo em vista que, como mencionado por Erlandson (2008), romper "barreiras de mentalidade" é tão importante quanto vencer "barreiras físicas".

Destaca-se novamente que as medidas de acessibilidade podem vir a ser vantajosas para surdos e ouvintes, pois todas as pessoas experienciam diferentes níveis de visão e audição ao longo do dia, dependendo dos contextos em que se encontrem, e da vida.

Fonte: Dados da pesquisa (2010).

(cc) BY-NC-ND

Ressalta-se que as propostas de acessibilidade apresentadas no Quadro 2 não foram avaliadas em termos de aplicabilidade e usabilidade, mas podem servir como referência para futuras pesquisas e para a implementação de políticas públicas de acessibilidade.

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Este ensaio teve como objetivo apresentar aspectos da interação social de pessoas surdas em seu cotidiano, identificando possíveis dificuldades/facilidades, intervenções e/ou particularidades de usos. Evidenciam-se nos resultados as diversas barreiras de acessibilidade existentes, o que denuncia as muitas lacunas a serem preenchidas, em termos de direitos igualitários e recursos que promovam relações sociais mais justas, acesso satisfatório à informação e à comunicação.

Embora haja avanços, há inúmeras carências em relação à inserção escolar, universitária e no mercado de trabalho, provável consequência da recentidade do processo de promoção da inclusão no Brasil, e ainda restam muitas dúvidas e controvérsias em relação aos procedimentos que lhe seriam adequados, bem como no que tange ao bilinguismo.

As políticas públicas apresentam-se como imprescindíveis, na medida em que reconhecem social e legalmente as necessidades específicas das pessoas surdas. No entanto, as pessoas surdas também precisam estar envolvidas nesse processo, para que não haja retrocessos nem distorções, a exemplo do sistema inclusivo atual, em que frequentemente o sujeito surdo se encontra isolado em sala de aula, auxiliado somente pelo profissional tradutor(a) e intérprete de sinais a partir de metodologias de ensino voltadas para ouvintes. Espera-se que a inclusão proposta pelas leis seja capaz de promover emancipação, bem-estar e qualidade de vida. Para tanto, também é importante a conscientização da sociedade acerca dos direitos das pessoas surdas, da língua de sinais e de fatores culturais da comunidade surda, considerando-se que as mudanças políticas necessitam estar acompanhadas de transformações de consciência e conduta.

É urgente que se abram novos caminhos, respeitando-se a língua de sinais, as identidades e culturas surdas, os anseios e necessidades dos sujeitos surdos. Para tanto, um maior aprofundamento e a participação efetiva de pessoas surdas se fazem necessários no processo de desenvolvimento de sistemas de produtos e serviços de comunicação. Para que ocorram, é necessária a ampliação do entendimento da surdez, a partir da perspectiva da diferença, propiciando a reinterpretação do sentido de "normalidade" comumente disseminado na sociedade.

A língua brasileira de sinais já é legalmente reconhecida, e vêm se consolidando leis que preveem questões relativas à acessibilidade. No entanto, ainda existem muitos fatores pendentes, e é importante o envolvimento e a conscientização de familiares, educadores, profissionais da saúde, empresários, dentre outros, que possam contribuir para que se consolidem os avanços no âmbito político. A não consideração de questões culturais referentes à surdez, por parte de profissionais da saúde, parece ser um fator de grande influência nas decisões de familiares ouvintes, com consequências historicamente graves. Em vista disto, seria de grande relevância que os médicos e fonoaudiólogos tomassem consciência de outros fatores inter-relacionados à surdez, que não os biológicos.

Recomenda-se o desenvolvimento de pesquisas junto a pessoas inseridas em contextos socioculturais diversos. É preciso buscar uma compreensão mais profunda das experiências pessoais e particulares desse universo específico, além dos fatores sociais, identitários, culturais, linguísti-

(cc) BY-NC-ND

cos, econômicos e políticos. Isso possibilitará um melhor entendimento acerca da complexidade de fatores que envolvem a sociedade, propiciando o surgimento de soluções que contribuam para a emancipação e o bem-estar dos sujeitos, transformações sociais e políticas que promovam relações mais justas e igualitárias.

NOTAS

[1] O DERDIC, embora de fundamental importância para inclusão e acessibilidade de pessoas surdas, não é o foco deste artigo, mereceria, no entanto, uma pesquisa em separado.

REFERÊNCIAS

ABERT. Associação Brasileira de Emissoras de Rádio e Televisão. Disponível em: <http://www.abert.org.br/>. Acesso em 12 jul. 2010.

BRASIL. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www6.senado.gov.br/legislacao/ListaPublicacoes.action?id=231344>. Acesso em 03 maio 2010.

BRASIL. Lei nº10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a língua brasileira de sinais (libras) e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/leis/2002/L10436.htm>. Acesso em 03 maio 2010.

BRASIL. Decreto Federal nº 5.296, de 2 de dezembro de 2004. Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm>. Acesso em 25 maio 2010.

BRASIL. Decreto Federal nº 5.626/2005. Regulamenta a Lei nº 10.436/2002, que oficializa a língua brasileira de sinais (libras). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm>. Acesso em 03 maio 2010.

BRASIL. Lei Federal nº 12.319/2010. Regulamenta a profissão de tradutor e intérprete da língua brasileira de sinais (libras). Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2007-2010/2010/Lei/L12319.htm>. Acesso em 05 dez. 2010.

CAMPANHA NACIONAL DA SAÚDE AUDITIVA. Disponível em: <http://www.saudeauditiva.org.br/novo_site/>. Acesso em 27 out. 2009.

CASSIM, Julia; COLEMAN, Roger; CLARKSON, John; DONG, Hua. Why inclusive design? In: COLEMAN, Roger; CLARKSON, John; DONG, Hua; CASSIM, Julia. *Design for Inclusivity*: A Practical Guide to Accessible, Innovative and User-Centered Design. London: Gower, 2007. p. 11-21.

CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN. Principles of Universal Design, 2002. Disponível em: <http://www.ncsu.edu/www/ncsu/design/sod5/cud/>. Acesso em 25 ago. 2010.

CHAVEIRO, Neuma; PORTO, Celmo Celeno; BARBOSA, Maria Alves. Relação do paciente surdo com o médico. *Revista Brasileira de Otorrinolaringologia*, São Paulo, v. 75, n. 1, p. 147-150, fev. 2009.

CPL. Centro de Produção de Legendas. Disponível em: <http://www.cplcc.com.br/>. Acesso em 24 maio 2010.

DAMATTA, Roberto. Você tem cultura? In: DAMATTA, Roberto. *Explorações*: ensaios de sociologia interpretativa. Rio de Janeiro: Rocco, 1986.

DERDIC. Divisão de Educação e Reabilitação dos Distúrbios da Comunicação. 2011. Disponível em: <http://www.pucsp.br/derdic/>. Acesso em 20 nov. 2011.

DORZIAT, Ana. *Deficiente auditivo e surdo*: reflexões sobre as concepções subjacentes ao uso dos termos, 1999. Disponível em: <http://www.nre.seed.pr.gov.br/londrina/arquivos/.../6encontrogesurdezdeein.pdf>. Acesso em 12 nov. 2009.

ECS. Escola para crianças surdas de Rio Branco. Casa adaptada ao bebê surdo e seus familiares. 2009. Disponível em: <http://www.ecs.org.br/site/default.aspx>. Acesso em 17 mar. 2010.

ERLANDSON, Robert F. *Universal and Accessible Design for Products, Services, and Processes.* Boca Raton, FL,USA: CRC, 2008.

FELIPE, Tanya A. e MONTEIRO, Myrna S. *Libras em contexto*. Livro do Professor/Instrutor – Curso Básico. Brasília, DF: MEC/SEESP, 2001.

FENEIS. Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos. Disponível em: http://www.feneis.com.br/page/revistafeneis.asp. Acesso em 18 abr. 2009

FERREIRA-BRITO, Lucinda. *Por uma gramática de língua de sinais*. Rio de Janeiro: Tempo Brasileiro; UFRJ, Departamento de Linguística e Filologia, 1995.

GIL, Marta (Coord.). *O que as empresas podem fazer pela inclusão das pessoas com deficiência.* São Paulo: Instituto Ethos, 2002.

GREGORY, Susan. *Deaf Children and Their Families*. Cambridge, UK: Cambridge University Press, 1995.

(cc) BY-NC-ND

HEAR THE WORLD. 2010. Disponível em: <http://www.hear-the-world.com> Acesso em 25 out. 2010.

HESKETT, John. *Design.* São Paulo: Ática, 2008.

IBGE Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. Censo 2000. Disponível em: <http://www.ibge.gov.br>. Acesso em 10 maio 2010.

INEP. Instituto Nacional de Pesquisas Educacionais Anísio Teixeira. Censo Escolar do Instituto Nacional de Estudos e Pesquisas Educacionais 2003. Disponível em: <http://www.inep.gov.br/>. Acesso em: 14 maio 2010.

LARAIA, Roque de Barros. *Cultura*: um conceito antropológico. 19. ed. Rio de Janeiro:Jorge Zahar Editor, 2006.

MEIRA, Paulo Ricardo; AMARO; Luiz Eduardo; ALMEIDA, Carolina Quadros. Ouvindo a voz do mercado: O varejo e os clientes portadores de deficiência auditiva. In: *Revista Gestão Organizacional*, v. 2, n. 1, p. 77-86, jan./jun. 2009.

ONO, Maristela M. Design industrial e diversidade cultural. In: GITAHY, M. L. C.; LIRA, J. T. C. de (Orgs.) *Tempo, cidade e arquitetura.* São Paulo: FAU/Annablume/FUPAM, 2007. (Arquiteses, 1)

OROZCO, Guillermo Gómez. Diante da televisão: entrevista concedida a Girardi Júnior e Sá Martino. *Communicare* – Revista do Centro Interdisciplinar de Pesquisa – Faculdade Cásper Líbero, São Paulo, v. 7, p. 13-18, 2007. Disponível em: <http://www.facasper.com.br/cip/communicare/7_1/pdf/02.pdf>. Acesso em 26 de fev. 2009.

PREFEITURA DE SÃO PAULO. Subprefeituras ampliam atendimento a surdos e deficientes auditivos. 2010. Disponível em: <http://www.prefeitura.sp.gov.br/portal/a_cidade/noticias/index.php?p=37216>. Acesso em 10 maio 2010.

PULLIN, Graham. *Design Meets Disability*. Cambridge, MA: MIT Press, 2009.

QUADROS, Ronice Müller. *O tradutor e intérprete de língua brasileira de sinais e língua portuguesa.* Brasília : MEC/ SEESP, 2004.

QUADROS, Ronice Müller; SZEREMETA, Júlio Felipe; COSTA, Edemir; FERRARO, Maria Luiza; FURTADO, Olindo; SILVA, João Carlos. *Exame ProLibras*. Florianópolis: 2009a.

QUADROS, Ronice Muller. Políticas linguísticas e bilinguismo na educação de surdos brasileiros. In: Ana M. Carvalho (Org.). *Linguística luso-brasileira.* 1. ed. Madrid: Iberoamericana Editorial Vervuert, 2009b. v. 2, p. 215-235.

REVISTA DA FENEIS. São Paulo: FENEIS, n. 23, jul./dez. 2004.

REVISTA DA FENEIS. São Paulo: FENEIS, n. 24, jan./mar. 2005.

REVISTA DA FENEIS. São Paulo: FENEIS, n. 27, jan./mar. 2006.

REVISTA DA FENEIS. São Paulo: FENEIS, n. 30, out./dez. 2006.

SACKS, Oliver. *Vendo vozes*: uma viagem ao mundo dos surdos. São Paulo: Companhia das Letras; 2010.

STROBEL, Karin. *As imagens do outro sobre a cultura surda*. Florianópolis: Editora da UFSC, 2008.

ZOVICO, Neivaldo. O surdo e a sua comunicação com o mundo. *Reação – Revista Nacional de Reabilitação*, n. 75, p. 30, jul.-ago., 2010.

(cc) BY-NC-ND