

UNIVERSIDADE FEDERAL DO RIO GRANDE DO SUL

INSTITUTO DE LETRAS

CURSO DE GRADUAÇÃO EM LETRAS

VICTÓRIA SILVA DA CONCEIÇÃO

**CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS: O
ATENDIMENTO À PESSOA SURDA PELOS ÓRGÃOS
PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE ALVORADA/RS**

Porto Alegre

2021

VICTÓRIA SILVA DA CONCEIÇÃO

**CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS: O ATENDIMENTO À
PESSOA SURDA PELOS ÓRGÃOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE
ALVORADA/RS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Instituto de Letras da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharela em Letras com habilitação em Tradução e Interpretação Libras/Português.

Orientadora: Profa. Dra. Maria Cristina Pires Pereira

Porto Alegre

2021

VICTÓRIA SILVA DA CONCEIÇÃO

**CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS: O ATENDIMENTO À PESSOA
SURDA PELOS ÓRGÃOS PÚBLICOS NO MUNICÍPIO DE ALVORADA/RS**

Trabalho de conclusão de curso de graduação apresentado ao Instituto de Letras da Universidade Federal do Rio Grande do Sul como requisito parcial para a obtenção do título de Bacharela em Letras com habilitação em Tradução e Interpretação Libras/Português.

Aprovado em: 24 de novembro de 2021.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Dra. Andrea da Silva Rosa
Universidade Federal de São Carlos (UFSCar)

Ma. Ângela Russo
Núcleo de Inclusão e Acessibilidade
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

Profa. Dra. Maria Cristina Pires Pereira
Instituto de Letras
Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS)

AGRADECIMENTOS

À educação pública e de qualidade que me oportunizou o acesso ao conhecimento;

À minha mãe, ao meu pai, à minha irmã e ao meu irmão, que foram essenciais para a construção do que sou hoje;

Ao meu sobrinho, Murilo, que compreendeu minha ausência e falta de energia para brincar, mesmo com a carinha cabisbaixa me dizendo: “tudo bem”;

À Ana Maria e à Maria, amigas de longa data, que fazem parte da minha família;

À pessoa que estava presente comigo quando vi meu nome no listão de aprovados da UFRGS. Você vibrou comigo a cada conquista. Obrigada;

Ao corpo docente, à equipe administrativa e aos colegas do curso Técnico em Tradução e Interpretação de Libras do Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), campus Alvorada, local da iniciação da minha formação como TILSP;

Aos TILSPs que lutaram pela consolidação dos espaços de profissionalização da nossa categoria profissional;

Ao corpo docente de excelência do curso Letras bacharelado com habilitação em Tradução e Interpretação de Libras-Português desta Universidade;

À minha orientadora, Maria Cristina Pires Pereira, pelos encontros de orientação, os apontamentos feitos ao trabalho e por ter colocado a “pulguinha” do “será mesmo?” nas suas aulas da graduação. A pulga resultou nesta pesquisa;

A todos os colegas da graduação que compartilharam conhecimentos, inquietações e vivências durante a jornada acadêmica;

Aos colegas que em algum momento me deram carona, em especial ao Wagner e à Daiane;

À Juliana Beppler pelo nosso trabalho em equipe desenvolvido na Central de Interpretação de Alvorada em prol da comunidade surda do município;

À minha querida amiga, parceira e BFFILS, que tive o privilégio de conhecer na graduação, Camila Vargas. Muito obrigada por ouvir as minhas problematizações, por compartilhar teus episódios de podcast de longa duração. Obrigada por me apresentar a frase: “A ignorância é uma benção”;

Ao meu colega e BFFILS, Lucas Fialho, pelos ricos apontamentos nos feedbacks nas práticas da graduação. Obrigada, amigo! Você é um amigo;

À equipe TILSP do Incluir da UFRGS, da qual tenho a imensa alegria de fazer parte.
Obrigada, colegas, por cada apontamento, cada Meet pós demanda;

À banca examinadora, Ângela Russo e Andrea Rosa, por aceitarem o convite de avaliar o presente trabalho;

Aos participantes desta pesquisa;

Aos autores listados nas referências deste trabalho;

À minha trajetória profissional vivenciada até o momento;

Às profissionais Priscila Ebling, pela tradução do resumo para a língua espanhola, e Aline Peterson pelo trabalho de revisão e formatação;

Sendo uma tarefa difícil listar nominalmente todas as pessoas, agradeço a todos aqueles que de alguma forma fizeram parte desta jornada e que colaboraram com esta pesquisa.
Obrigada!

Por fim, um agradecimento especial à minha escolha de colocar um ponto e vírgula nos momentos em que eu quis dar um ponto final. À Victória antiga: você foi forte, tenho orgulho de você e da sábia escolha que tomou.

Resumo

A presente pesquisa descritiva e exploratória com abordagem qualitativa tem como objetivos identificar os procedimentos adotados pelos órgãos de serviços públicos no município de Alvorada/RS no atendimento à pessoa surda, assim como verificar nas respostas dos participantes da pesquisa a menção dos serviços de interpretação comunitária realizados pela Central de Interpretação de Libras (CIL) do município, tendo como público alvo os prestadores de serviços públicos no município de Alvorada. Para a coleta dos dados foi elaborado um questionário eletrônico na plataforma Google Forms, que foi enviado via e-mail aos órgãos de potência no atendimento ao cidadão. Recebemos seis participações de representação dos órgãos neste estudo. A análise dos dados foi guiada pela Análise Temática, sendo dividida em três temas: procedimentos adotados pelos órgãos no atendimento à pessoa surda; conhecimento sobre os serviços da CIL e requisições dos órgãos para atendimento à pessoa surda. O estudo observou que os recursos comunicacionais de escrita, aplicativo e presença do intérprete de Libras-português são procedimentos adotados pelos órgãos no atendimento à pessoa surda. Ele também constatou que os participantes da pesquisa conhecem e solicitam os serviços de interpretação comunitária da central investigada. Algumas problemáticas são levantadas pelos respondentes como a falta do conhecimento em Libras por profissionais do serviço público e a ausência da implementação efetiva da modalidade de atendimento remota disponibilizada pela CIL. Por fim, o estudo observou a carência de pesquisas que abordem a temática relacionada às CILs, pois esse espaço é multifacetado e carece de investigação dos mais variados campos do conhecimento.

Palavras-chave: Estudos da Tradução e da Interpretação de Línguas de Sinais. Central de Interpretação de Libras. Atendimento às pessoas surdas. Intérprete de Libras-português. Interpretação Comunitária.

Resumen

Esta investigación descriptiva y exploratoria, con enfoque cualitativo, tiene como objetivos identificar los procedimientos adoptados por los organismos de servicio público en el municipio de Alvorada/RS en la atención a las personas sordas, así como verificar, en las respuestas de los participantes de la investigación, la mención de servicios de interpretación comunitaria realizada por el Centro de Interpretación de Libras (CIL) de la ciudad. Además, el público objetivo fueron los proveedores de servicios públicos del municipio de Alvorada. Para la recogida de datos se elaboró un cuestionario electrónico en la plataforma Google Forms y se envió por correo electrónico a las autoridades de atendimento al ciudadano. Recibimos seis representaciones de los órganos en este estudio. El análisis de datos estuvo guiado por el Análisis Temático, dividiéndose en tres temas: procedimientos adoptados por los órganos en la atención a las personas sordas; conocimiento de los servicios de CIL; requisiciones de los órganos para el atendimento a la persona sorda. El estudio observó que los recursos comunicacionales de escritura, aplicación y presencia del intérprete de Libras-portugués son procedimientos adoptados por los órganos de atención a la persona sorda, incluso se verificó que los participantes de la investigación conocen y solicitan los servicios comunitarios de interpretación del centro investigado. Los encuestados plantean algunas cuestiones, como la falta de conocimiento en Libras por parte de los profesionales del servicio público y la falta de implementación efectiva de la modalidad de atención remota proporcionada por el CIL. Finalmente, el estudio observa la falta de investigaciones que aborden el tema relacionado con los CIL(s), ya que este espacio es multifacético y carece de investigación en los más variados campos del conocimiento.

Palabras-clave: Estudios de Traducción e Interpretación de Lengua de Señas. Centro de Interpretación de Libras. Asistencia a personas sordas. Intérprete de Libras-portugués. Interpretación comunitaria.

LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS

AT	Análise Temática
CAPSi	Centro de Atenção Psicossocial
CILs	Central/centrais de Interpretação de Libras
CRAS	Centro de Referência da Assistência Social
IC	Interpretação Comunitária
ILS	Intérprete de Língua de Sinais
Libras	Língua Brasileira de Sinais
PNDPD	Plano Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência
SMS	Secretaria Municipal de Saúde
SMTASC	Secretaria Municipal de Trabalho, Assistência Social e Cidadania
UFRGS	Universidade Federal do Rio Grande do Sul

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	9
2 POLÍTICAS LINGUÍSTICAS: DA UNIFICAÇÃO À PLURALIDADE.....	12
2.1 Políticas de status sobre a língua brasileira de sinais.....	14
3 INTERPRETAÇÃO COMUNITÁRIA: CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS	16
4 METODOLOGIA.....	19
5 DISCUSSÃO DOS DADOS	20
5.1 Perfil do respondente.....	21
5.2 Procedimentos adotados pelos órgãos no atendimento à pessoa surda	23
5.3 Conhecimento sobre os serviços da cil.....	26
5.4 Requisições dos órgãos para atendimento à pessoa surda.....	28
6 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	30
REFERÊNCIAS	32
APÊNDICE A – RESPOSTAS DOS PARTICIPANTES	36
ANEXO A - QUESTIONÁRIO.....	40

1 INTRODUÇÃO

Ainda que a identidade do Brasil seja marcada pela diversidade de línguas, etnias e culturas, as políticas linguísticas foram, e ainda são, marcadas pela imposição do monolinguismo (PREUS; ALVARES, 2014), limitando, desse modo, o exercício da cidadania aos residentes não falantes da língua portuguesa. No entanto, através do arcabouço legislativo, as pessoas surdas, falantes da Língua Brasileira de Sinais (Libras), experienciam o contrário, tendo o seu direito linguístico reconhecido dada a disposição dos serviços de interpretação comunitária ofertados pelas Centrais de Interpretação de Libras (CILs) no acesso aos serviços públicos.

A implementação das centrais é resultado da promulgação do decreto federal nº 7.612/2011, Plano Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência (PNDPD) – Viver Sem Limites, fruto da incansável luta de cobranças das comunidades surdas ao Estado. As ações políticas do PNDPD são essenciais para o exercício da cidadania das pessoas com deficiência, pois têm como objetivo a promoção da autonomia, a inclusão social e a garantia de recursos de acessibilidade para a diminuição de barreiras, como o caso das comunicacionais, que as pessoas surdas enfrentam no cotidiano e que são minimizadas com a efetivação das CILs (BRASIL, 2014).

As centrais dispõem de profissionais intérpretes de línguas de sinais (ILS)¹ para a oferta de interpretação interlíngua (PEREIRA, 2008) de e para Libras e língua portuguesa. O atendimento é realizado a partir de três modalidades: in loco, o ILS se desloca até o órgão de serviço público; presencial, a demanda do requerente surdo é realizada no espaço da central; e virtual, o ILS realiza o atendimento de forma remota (BRASIL, 2014).

No presente trabalho temos como objeto de estudo a Central de Interpretação de Libras (CIL) do município de Alvorada, situada na região metropolitana de Porto Alegre, no estado do Rio Grande do Sul. Nesse espaço realizei um estágio não obrigatório como intérprete de Libras-português no ano de 2017. De acordo com Larrosa (2002, p. 21), “a experiência é o que nos passa, o que nos acontece, o que nos toca”. Sendo assim, a minha experiência vivenciada na atuação na CIL e as problematizações das disciplinas da graduação, especialmente Estudos da Tradução e Estudos da Interpretação, resultaram na presente pesquisa.

Durante minha atuação no atendimento à pessoa surda nos órgãos de serviços públicos, em alguns momentos, a minha entrada foi impedida por conta do desconhecimento do local

¹ Embora os intérpretes das centrais de interpretação de Libras possam realizar os serviços de tradução em seu cotidiano profissional, nesta pesquisa focamos no trabalho de interpretação, portanto usaremos a sigla ILS: Intérpretes de Línguas de Sinais.

sobre os serviços de interpretação comunitária ofertados no município e a falta de compreensão sobre a atuação profissional do ILS.

Diante disso, na época, a coordenadora e intérprete da CIL de Alvorada, Juliana Beppler, iniciou articulações para divulgação dos serviços da central nos órgãos de serviços públicos. Sendo assim, nos dirigíamos até os locais para explicar sobre o funcionamento e os serviços ofertados, entregar cartazes com telefone para contato e participar de reuniões com a chefia para que a informação chegasse a todos os envolvidos no atendimento à pessoa surda.

A CIL de Alvorada/RS foi implantada no ano de 2016 por meio da parceria firmada entre a Prefeitura e a Fundação de Articulação e Desenvolvimento de Políticas Públicas para Pessoas com Deficiência e com Altas Habilidades no Rio Grande do Sul (FADERS)², iniciando os trabalhos em agosto do referido ano³.

Durante minha atuação na central, em conversas informais com as pessoas surdas, elas relataram que, antes da implementação da CIL, o atendimento aos serviços públicos dava-se através da escrita e/ou dependia do acompanhamento de algum amigo ou familiar, o que limitava a sua autonomia e a compreensão do atendimento. Após a implementação, passaram a ser protagonistas na requisição do serviço público, podendo tirar eventuais dúvidas. Elas relataram o sentimento de segurança por terem à disposição o profissional ILS.

Presenciei diversas consequências benéficas às pessoas surdas dada a implantação da central, por exemplo, a inclusão no mercado de trabalho, a interpretação à mãe surda nas consultas durante o pré-natal, no parto, nas primeiras consultas do bebê. Ou seja, houve uma mudança em relação à vivência das pessoas surdas no requerimento aos serviços essenciais que lhes são de direito, que são urgentes, dada a demanda expressiva através dos dados estatísticos.

Segundo o Censo 2010, o município de Alvorada/RS registra o número de 7.965 residentes que possuem alguma dificuldade auditiva, 2.090 pessoas que possuem grande dificuldade auditiva e 344 pessoas não conseguem ouvir de modo algum (IBGE, 2010). É um levantamento desatualizado, pode-se inferir que depois de onze anos o número tenha se elevado.

Dada a estatística e as dificuldades comunicacionais que os munícipes surdos enfrentam no acesso aos serviços públicos, o presente trabalho pretende contribuir para o campo dos Estudos da Tradução, especialmente à subárea de Estudos da Tradução e da Interpretação de

2 Fonte: <https://alvoradense.com.br/central-de-interpretacao-de-libras-comeca-a-ser-implantada-em-alvorada/>

3 Fonte: <http://diariogaucha.clicrbs.com.br/rs/dia-a-dia/noticia/2016/11/alvorada-counta-com-central-de-interpretacao-de-libras-para-atendimento-a-deficientes-auditivos-8487331.html>

Línguas de Sinais (ETILS) (RODRIGUES; BEER, 2015), evidenciando a CIL, que é agente central da interpretação comunitária, temática que carece de mais investigações.

O presente estudo tem como problema de pesquisa a seguinte questão: Como é realizado o atendimento à pessoa surda nos órgãos de serviços públicos que tem no município a oferta de interpretação comunitária?

Para isso elencamos como objetivo geral: identificar os procedimentos adotados pelos órgãos de serviços públicos em Alvorada no atendimento à pessoa surda; e como objetivo específico: verificar a incidência de citação dos serviços da Central de Interpretação de Libras de Alvorada nas respostas dos participantes.

Para cumprir os objetivos desta pesquisa, descrever os recursos comunicacionais usados pelos órgãos de serviços públicos em Alvorada/RS no atendimento à pessoa surda e verificar a menção dos serviços de interpretação interlíngua dada pela CIL nas respostas dos participantes, fizemos uso da metodologia qualitativa com abordagem descritiva e exploratória (GIL, 2008).

Como eixo analítico elencamos a Análise Temática (BARDIN, 1979), formando três temas: procedimentos adotados pelos órgãos no atendimento à pessoa surda; conhecimento sobre os serviços da CIL; e requisições dos órgãos para atendimento à pessoa surda.

Para coleta dos dados elaboramos um questionário na plataforma Google Forms, composto por três blocos de questões: o primeiro sobre o perfil dos respondentes (tempo de serviço público no município, local de trabalho e atuação); o segundo sobre atendimento à pessoa surda (experiência e protocolo adotado); e o último sobre o conhecimento a respeito da CIL (disposição dos serviços fornecidos, ocorrência de solicitação e sugestão do respondente quanto ao protocolo a ser adotado pelo órgão dadas as informações sobre a central).

Como forma de compreender as três esferas principais da Interpretação Comunitária (IC): educação, justiça e saúde, convidamos via e-mail treze órgãos de serviços públicos no município de Alvorada que são fundamentais no atendimento ao cidadão e que serão listados na metodologia.

Para entendermos a potência da efetivação das CILs no país, especialmente o objeto de nosso estudo, o presente trabalho perpassa por alguns temas: marcos da história das políticas linguísticas brasileiras; a imposição do monolinguismo ainda presente nos dispositivos legais; as legislações em torno da Libras e das comunidades surdas falantes da língua; e a Interpretação Comunitária e a sua vitalidade nas CILs.

Iniciaremos, na próxima seção, um mergulho pela história para compreendermos sua importância e incorporar a defesa da política de implementação das centrais. Discorreremos sobre alguns marcos da política linguística brasileira desde a imposição do monolinguismo até

as ações de valorização da diversidade de línguas presentes no Brasil. Contudo, salientamos que não vamos nos aprofundar nessa temática; a proposta é apresentarmos uma amostragem no intuito de defendermos o que foi conquistado.

2 POLÍTICAS LINGUÍSTICAS: DA UNIFICAÇÃO À PLURALIDADE

A visão de que o Brasil é um país monolíngue ainda vigora. Até mesmo documentos oficiais que instauram políticas públicas firmam a ideia: língua portuguesa acima de tudo e de todas (PREUSS; ÁLVARES, 2014).

Apesar das lacunas, hoje, no Brasil, há políticas públicas vigentes que reconhecem a diversidade linguística do país, mas não foi sempre assim. Em 1757, o ministro Marquês de Pombal decretou, mediante o Diretório dos Índios⁴, que, como forma de integração e diminuição da discriminação entre indígenas e portugueses, a única língua permitida no território brasileiro seria a portuguesa (GARCIA, 2007). Tal normativa resultou no extermínio de línguas, culturas e sobretudo de povos, como evidenciado por Trouche (2000, p. 5):

Não pode restar dúvida de que estas medidas obtiveram um resultado prático, pois, em 1798, quando o Diretório foi abolido, a língua portuguesa dominava, incontestavelmente, (à exceção da Amazônia) as regiões brasileiras, onde há quarenta anos predominava a influência Tupi.

O glotocídio não assassina puramente as línguas, ele elimina culturas de povos, aniquila os falantes. Sendo assim, podemos refletir sobre a supremacia atual da língua portuguesa no Brasil, resultado das políticas de promoção do monolinguismo que promoveram a extinção de muitas línguas (OLIVEIRA, 2009). Em decorrência dele seus falantes foram apagados linguístico, cultural e fisicamente. Um processo de guerra sem paz linguística, como cita Rodrigues (1985):

Numa sociedade dividida em castas, em raças, classes, mesmo quando é evidente o processo de unificação da língua, especialmente num continente como o Brasil, onde durante três séculos combateram várias línguas indígenas e negras contra uma branca, não havia nem paz cultural, nem paz lingüística. Havia, sim, um permanente estado de guerra. (...) O processo cultural que impôs uma língua vitoriosa sobre as outras não foi assim tão pacífico, nem tão fácil. Custou esforços inauditos, **custou sangue** de rebelados, **custou suicídios**, **custou vidas**. (RODRIGUES, 1985, p. 42, apud OLIVEIRA, 2009, p. 22, grifo nosso)

⁴ *Diretório que se deve observar nas Povoações dos índios do Pará e Maranhão, enquanto Sua Majestade não mandar o contrário*, publicado em 1757 e transformado em decreto-lei em 1758. Disponível em: <http://www2.senado.leg.br/bdsf/handle/id/518740>

Anos mais tarde foi implantada política similar pelo Estado Novo, a campanha de nacionalização de 1938 – 1945, sancionada por Getúlio Vargas. Dentre as determinações, falar qualquer outra língua diferente do português era proibido. Se descumprida, a perseguição, tortura e prisão eram sentenciadas com o respaldo jurídico de crime idiomático (OLIVEIRA, 2009; POLICARPO, 2017).

Como forma de implantar a campanha de nacionalização também na educação de surdos, o ensino ministrado em português oral foi empregado nas escolas, mais especificamente no Instituto Nacional de Surdos-Mudos (INSM), atual Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES), no Rio de Janeiro (BAALBAKI, 2019).

A imposição da língua portuguesa deu-se através do ensino da linguagem oral (terapia de fala) aos alunos surdos que tinham habilidade para tal tarefa, restando aos demais o uso excessivo da datilologia, que resultou no emprego do alfabeto manual e na utilização de máquinas de escrever para o aprendizado da língua nacional na modalidade escrita com o objetivo de adentrar a sociedade.

Ao surdo bastava garantir um meio de comunicação (oral ou escrito) e uma profissão **para não ser um peso para a sociedade**. Todo o trabalho de linguagem (oral ou escrita) estava baseado nas aptidões dos alunos surdos. (BAALBAKI, 2019, p. 33, grifo nosso)

A determinação do ensino da língua na modalidade oral nas escolas de surdos não ocorreu somente pela imposição do Estado Novo, mas sobretudo pelas influências internacionais deliberadas no Congresso de Milão de 1880, que determinou a proibição do ensino em línguas de sinais. O oralismo foi sentenciado (LOPES; ABREU, 2017).

Diante das imposições à unificação linguística, na marginalidade as comunidades se rebelaram contra as normativas, como evidenciam os fragmentos nos trabalhos de Lopes e Abreu (2017, p. 8): “[...] só restava o convívio com amigos surdos que escondidos utilizavam a língua de sinais.”; Policarpo (2017): “falar alemão na estrada”, “pais falavam (alemão) baixinho pra ninguém de fora ouvir”; e Garcia (2007, p. 30): “[...] estava previsto castigo para quem falasse guarani”.

Por efeito das rebeldias e muita luta das comunidades linguísticas, hoje as políticas são outras, voltam mais seu olhar à diversidade de línguas, contudo há lacunas quanto às ações práticas do reconhecimento plurilíngue brasileiro (PREUS; ALVARES, 2014).

Entretanto, hoje a comunidade surda brasileira, falante de Libras, experiencia o reconhecimento da sua realidade linguística com ações e implementações do Estado, por intervenção de políticas como a Lei nº 10.436, de 24 de Abril de 2002 (Lei de Libras); o Decreto Federal nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005; e o Decreto Federal nº 7.612, de 2011, que institui o Plano Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência – Viver sem Limites (PNDPD)⁵.

Na próxima seção serão descritos os progressos na comunidade surda, que correspondem às legislações e às políticas de inclusão social, principalmente a implementação da Central de Interpretação de Libras (CIL), objeto do presente trabalho.

2.1 Políticas de status sobre a língua brasileira de sinais

Deliberações, formais ou nem tanto, sobre a língua, linguagem e seus falantes são tarefas das Políticas Linguísticas (GARCEZ; SCHULTZ, 2016). Como explanado na última seção, as políticas anteriores repreenderam manifestações linguísticas e, por consequência, culturais dos povos. No entanto, como será explicitado nesta seção, elas também têm o papel primordial de implementar ações em prol da valorização e reconhecimento da diversidade plurilíngue e pluricultural.

O campo das Políticas Linguísticas é fértil, há diversos desdobramentos possíveis, bem como dois grandes enfoques sobre as línguas: as políticas de corpus, que tratam sobre a sua estrutura; e as de status, que se debruçam no quesito de uso (GARCEZ; SCHULTZ, 2016).

Nesta seção, apresentaremos as políticas de status pautadas pelos dispositivos legais que fornecem uma ideia de implementação do reconhecimento da realidade linguística, cunhado por Preuss e Alvares (2014), em torno da Língua Brasileira de Sinais – Libras⁶.

A Lei Federal nº 10.436, de 24 de Abril de 2002, conhecida como lei de Libras, reconhece a língua brasileira de sinais como meio de comunicação e expressão oriundos das comunidades surdas (BRASIL, 2002).

Não pode restar dúvidas quanto ao status que o dispositivo concede. A Libras, pela legislação, não é considerada língua oficial, o que fica explícito no parágrafo único: “A Língua

5 Para leitura na íntegra: Lei Federal nº 10.436/2002 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm); Decreto Federal nº 5.626/2005 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm); Decreto Federal nº 7.612/2011 (http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm)

6 No presente trabalho, voltamos nossa investigação à Libras, entretanto no Brasil há aproximadamente doze línguas de sinais utilizadas nos espaços urbanos, rurais e indígenas que carecem de investigação (QUADROS; SILVA, 2019).

Brasileira de Sinais - Libras não poderá substituir a modalidade escrita da língua portuguesa.”. Isso também já fora declarado na Constituição Federal de 1988, no capítulo II, artigo 13: “A língua portuguesa é o idioma oficial da República Federativa do Brasil.” (BRASIL, 1988). Ou seja, levantando a problematização, se a Libras fosse uma língua oficializada no país, todos os serviços públicos e privados deveriam fornecer intérpretes nos locais para atendimento, inclusive os órgãos de competência pública deveriam disponibilizar todos os materiais oficiais nas duas línguas do país, português e Libras (SILVA, 2016).

Sobretudo, apesar da legislação respaldar a Libras, a ideia de monolinguismo, supremacia da língua portuguesa, ainda impera. Contudo, com esse dispositivo, as comunidades surdas, falantes da língua brasileira de sinais, consolidaram direitos e progressos na inclusão e integração social. Um exemplo disso é o Decreto Federal nº 5.626, de 2005, que implementa a obrigatoriedade da disciplina de Libras no currículo de formação de professores e fonoaudiólogos, efeito que tem tamanha importância para a difusão da língua, da cultura surda, além de oportunizar ao aluno o conhecimento dos recursos de acessibilidade (BRASIL, 2005).

Além disso, o Decreto ainda estabelece que os órgãos de serviços públicos devem garantir o pleno atendimento à pessoa surda, seja pelo uso da Libras, seja por serviços de tradução e interpretação de Libras-Português (BRASIL, 2005).

Outro exemplo é a Lei Federal nº 13.146, de 2015, Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), que institui o dever do Estado em assegurar na disposição de instrumentos em prol da acessibilidade para promoção da autonomia, participação social e exercício dos direitos à pessoa com deficiência (BRASIL, 2015).

Quanto à formação e atribuições do Tradutor e Intérprete de Libras-Português, a Lei Federal nº 12.319, de 2010, rege esses elementos. Além dela, a PL nº 9.382, de 2017, em tramitação, incita melhorias para qualificação desse profissional, que atuará diretamente na acessibilidade comunicacional entre pessoas surdas e ouvintes, surdo e surdo (BRASIL, 2010; BRASIL, 2017).

Outro progresso de tamanha importância é o Plano Nacional dos Direitos das Pessoas com Deficiência – Viver sem Limites (PNDPD), instaurado pelo Decreto federal nº 7.612, de 2011. Ele tem por objetivo instituir articulações políticas para a integração plena das pessoas com deficiências na sociedade, visando quatro eixos: acesso à educação, atenção à saúde, inclusão social e acessibilidade (BRASIL, 2011). Como resultado, o PNDPD implementa as Centrais de Interpretação de Libras (CILs) nos estados brasileiros para que as pessoas surdas sejam atendidas em sua língua, a língua brasileira de sinais, no acesso aos serviços públicos com a presença de profissionais intérpretes de Libras-português (BRASIL, 2014).

As políticas de status em torno da Libras e das comunidades surdas não se restringem às apresentadas. Contudo, com a amostragem das legislações descritas, podemos constatar que as comunidades surdas pleiteiam incansavelmente o reconhecimento linguístico, propagação da língua e qualificação profissional dos intérpretes de línguas de sinais (ILS) em prol da acessibilidade comunicacional.

Em cumprimento das legislações apresentadas, as CILs são ações importantes para o reconhecimento e garantia do direito linguístico às pessoas surdas, falantes de Libras, no acesso aos serviços públicos. Na próxima seção, discorreremos sobre a temática da Interpretação Comunitária em conformidade com as Centrais de Interpretação de Libras e apresentaremos discussões frente a produções acadêmicas sobre os temas.

3 INTERPRETAÇÃO COMUNITÁRIA: CENTRAL DE INTERPRETAÇÃO DE LIBRAS

A subárea dos campos de Estudos da Tradução e Estudos da Interpretação pautada nesta pesquisa é a Interpretação Comunitária (IC). De acordo com Origuela:

A Interpretação Comunitária caracteriza-se por qualquer tipo de interpretação dirigida a um cliente e um prestador de serviços dentro de contexto hospitalar, forense, judiciário e similares. Serve àqueles que vêm de outros países, imigrantes ou os que buscam asilo político como refugiados, a se comunicarem e acessarem os serviços educacionais, judiciários e médicos daquele país em que residem agora, mas não sendo fluentes na língua, necessitam da ajuda de um intérprete. (ORIGUELA, 2014, p. 226).

A Interpretação Comunitária (IC) é dada através de uma comunicação triangular, ou seja, há três integrantes, o requerente do serviço, o prestador e, por esses dois não terem uma língua e cultura em comum, o intérprete compõe o triângulo. Ele é responsável por intermediar as falas, negociações, acordar o equilíbrio de relação de poder e mais do que tudo, ele se faz presente na comunicação como em qualquer outro contexto de interpretação (RODRIGUES, 2010; ORIGUELA, 2014).

As CILs são espaços vitais da IC dada a prestação de interpretação de Libras-Português nos serviços públicos (BRASIL, 2014). Os integrantes da IC nesse contexto da central referem-se ao prestador do serviço público, o requerente surdo e o ILS.

A partir de 2014, através do PNPD, as CILs são instaladas nas regiões do Brasil⁷ com a premissa de atender as comunidades surdas em sua língua no acesso aos serviços públicos com a disposição de ILS (BRASIL, 2014). Atualmente, somam-se trinta centrais em exercício. Uma na Região Norte, dez no Nordeste, cinco no Centro-Oeste, nove no Sudeste e cinco na Região Sul⁸.

Para funcionamento da central, a cooperação é firmada entre a federação, estado e município. O Estado encaminha o kit composto por mobiliário, equipamentos e um veículo, cabendo a administração municipal a alocação, contratação de profissionais e a manutenção dos materiais. Ao estado compete a fiscalização e o monitoramento (BRASIL, 2014).

São problemáticas as questões que envolvem as CILs. Contudo, a temática é recente no campo acadêmico. Há escassez de pesquisas que reflitam sobre o tema e suas diversas possibilidades de desdobramentos. Na busca pela literatura envolvendo a temática CILs, realizamos um estudo bibliométrico com o objetivo de observar produções acadêmicas que se debruçam no objeto de estudo CIL e/ou CILs. Para a coleta utilizamos a plataforma Google Acadêmico a partir dos descritores: “central de interpretação de libras” e sua versão no plural. Foram encontradas três pesquisas em concordância com o critério referido. São os trabalhos de Jesus (2017), Ananias (2018) e Borin (2018).

Jesus (2017) desperta o interesse científico frente à Central de São José em Santa Catarina, pontuando a interpretação comunitária no contexto da saúde. Uma pesquisa exploratória-descritiva-explicativa com relatos dos integrantes do funcionamento da CIL estudada: a gestora, o representante do governo federal, os sete ILS atuantes da central e três pessoas surdas usuárias dos serviços de interpretação (JESUS, 2017).

As complicações relatadas pelos ILS se dão pela falta de conhecimento terminológico do contexto da saúde nas duas línguas de trabalho (português e Libras), falta de recursos

7 Salientamos que conforme Jesus (2017, p. 84) antes de 2014 já estava em exercício a CIL de Brasília fundada através da parceria da associação de ILS e o governo federal, sendo de grande referência para o projeto de implementação nacional.

8 Norte: CIL de Araguaína (TO); Nordeste: CIL de Fortaleza (CE), CIL de Juazeiro do Norte (CE), CIL de São Luís (MA), CIL de Jequié (BA), CIL de Vitória da Conquista (BA), CIL de Teresina (PI), CIL de Aracaju (SE), CIL de Caruaru (PE), CIL de Garanhuns (PE), CIL de Recife (PE); Centro-Oeste: CIL de Brasília (DF), CIL de Goiânia (GO), CIL de Cuiabá (MT), CIL de Campo Grande (MS), CIL de Dourados (MS); Sudeste: CIL de Belo Horizonte (MG), CIL de Petrópolis (RJ), CIL de Niterói (RJ), CIL de São Paulo (SP), CIL de Campinas (SP), CIL de Catanduva (SP), CIL de Guarulhos (SP), CIL de São José do Rio Preto (SP), CIL de Sorocaba (SP). Sul: CIL de Curitiba (PR), CIL de Lages (SC), CIL de São José (SC), CIL de Alvorada (RS), CIL de Horizontina (RS). Dados retirados do site do governo federal na aba do Ministério da Mulher, da família e dos Direitos Humanos, disponibilizado em: <https://www.gov.br/mdh>

mínimos para atendimento presencial devido a carência de infraestrutura e algumas inquietações em relação à entrega da interpretação (JESUS, 2017).

O estudo ainda evidencia as demandas das pessoas surdas, como a expansão do horário de atendimento e a urgência da implementação do plantão de atendimento 24h. Elas também reiteram a falta de proficiência dos ILS (JESUS, 2017).

A segunda produção é a pesquisa qualitativa explicativa/compreensiva de Borin (2018), centrada na CIL de São José do Rio Preto do estado de São Paulo. O estudo marca a central como uma política de reconhecimento da identidade surda pela administração municipal. Com a contribuição dos relatos dos participantes da pesquisa, seis pessoas surdas e a ILS da central, são evidentes as consequências da implantação desta política na vida das pessoas surdas, tais como a inserção no mercado de trabalho, a autonomia e a independência financeira, além da participação política em prol de melhorias para a comunidade surda (BORIN, 2018).

Os relatos dos sujeitos da pesquisa de Jesus (2017) e Borin (2018) são comuns no que se refere à demanda pela expansão do horário de funcionamento das centrais. Há outros elementos que inquietam, como o número de profissionais ILS: enquanto no estudo de Borin (2018) há apenas uma ILS para atendimentos, não prevendo substituição para licenças e férias, na central pesquisada por Jesus (2017) há sete profissionais.

Um exemplo de pesquisa em âmbito nacional é o trabalho de Ananias (2018), que traça o perfil (sexo, idade, formação, dificuldades, aprimoramento de competência) dos profissionais ILS que atuam nas CILs das regiões do Brasil. Os dados expressam que das treze centrais participantes, cinco operam apenas com um ILS, reiterando os dados de Jesus (2017) e Borin (2018) sobre a expansão do horário de funcionamento. A modalidade de contratação varia de acordo com o concurso, contrato temporário e terceirização. Mais da metade desses profissionais não possuem registro empregatício na função (ANANIAS, 2018).

Como exposto, os trabalhos de Jesus (2017), Borin (2018) e Ananias (2018) voltam seu olhar à investigação de apenas dois integrantes da IC (requerente surdo, ILS), porém as colocações do prestador de serviço público são essenciais para compor esse cenário. Sendo assim, o presente trabalho pretende contribuir para o campo e a temática CILs com a perspectiva desse integrante, observando os procedimentos adotados e a incidência de menção de interpretação comunitária fornecida pela CIL nas respostas ao questionário elaborado sobre atendimento à pessoa surda.

Como demonstrado nos trabalhos supracitados, a CIL, política de inclusão e integração da pessoa surda, foi implantada, contudo ela não atesta que as realidades linguísticas das comunidades surdas estejam sendo plenamente atendidas. Na busca por respostas e

desbravando mais inquietações, o presente trabalho contribui com mais uma produção frente à temática CILs articulada à interpretação comunitária, tendo a Central de Interpretação de Libras do município de Alvorada/RS como objeto de estudo. Na próxima seção serão apresentadas a metodologia e as abordagens utilizadas para coleta de dados do presente trabalho.

4 METODOLOGIA

Assim como a atuação do intérprete, a pesquisa social não é neutra, já que o pesquisador se faz presente no processo, “é ator envolvido no fenômeno” (GIL, 2008, p. 5). Sendo assim, desde a escolha do tema à análise dos dados, os preceitos do pesquisador transcorrem pelo texto e, mesmo que o estudo seja replicado contendo os mesmos dados, cada pesquisador imprimirá seu olhar de modo único.

Perante a isso, o olhar elencado para a presente pesquisa é a linha qualitativa com abordagem metodológica exploratória e descritiva (GIL, 2008). Foi adotado como eixo analítico a Análise de Conteúdo, por meio da Análise Temática (AT), que é um conjunto de técnicas de agrupamento dos dados subjetivos, característica de uma pesquisa qualitativa, para analisar as informações dos significados de dada mensagem (BARDIN, 1979). Além disso, optamos pela AT dada a flexibilidade de não pertencimento fixo a um campo teórico específico (ROSA; MACKEDANZ, 2021).

A presente pesquisa tem como objeto de estudo a CIL do município de Alvorada/RS. Ela tem como objetivos identificar, através da perspectiva do prestador de serviço público, os procedimentos de atendimento à pessoa surda no município e a menção dos serviços de interpretação comunitária fornecida pela CIL nas respostas ao questionário.

Para a coleta de dados utilizamos um questionário eletrônico feito na plataforma Google Forms. Optamos por esse recurso, pois possibilita maior número de participação, não havendo necessidade de deslocamento geográfico. Além disso, o respondente define o momento que irá preencher, dando mais autonomia a sua participação (GIL, 2008).

Dispomos o questionário por quarenta e cinco dias, iniciando no dia 21/07/2021 e concluindo no dia 05/09/2021. Na seleção dos participantes da pesquisa, elencamos os serviços públicos que são potenciais no atendimento ao cidadão. Enviamos convites de participação por e-mail, os quais foram coletados nas páginas da web, como, por exemplo, o site da prefeitura de Alvorada/RS e canais de comunicação dos próprios órgãos. Reiteramos o convite três vezes para maior participação e demos abertura para os selecionados compartilharem o questionário.

Tendo como referência as três esferas principais da interpretação comunitária, educacional, justiça e saúde, elencamos os locais: Gabinete da Prefeitura, Serviço de Informação ao Cidadão, Fundação Gaúcha do Trabalho e Ação Social (FGTAS), Conselho do Tutelar, Instituto Nacional do Seguro Social (INSS), Secretaria Municipal da Saúde (SMS), Centro de Atenção Psicossocial (CAPSi), Hospital de Alvorada, Central de Matrículas, Secretaria Municipal de Educação (SMED), Foro de Alvorada, Delegacia Militar 24 BPM e a Delegacia Especializada de Atendimento à Mulher (DEAM).

O questionário foi composto por nove perguntas, sete abertas e três fechadas, formando três blocos. O primeiro com questões para traçar o perfil dos respondentes; o segundo, sobre atendimento à pessoa surda; e o terceiro, a respeito do conhecimento sobre a CIL.

Dos treze órgãos de serviços públicos convidados, obtivemos seis participações. Todos concordaram com o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE) disposto no questionário.

Considerando a preservação da identificação do participante da pesquisa, o presente estudo dispensa registro ao Comitê de Ética em Pesquisas, pois enquadra-se no inciso VII, do parágrafo único da Resolução nº 510/2016 da Universidade Federal do Rio Grande do Sul: “pesquisa que objetiva o aprofundamento teórico de situações que emergem espontânea e contingencialmente na prática profissional, desde que não revelem dados que possam identificar o sujeito;”.

Portanto, em concordância com a Resolução nº 510, de 07 de abril de 2016, da UFRGS, que dispõe sobre as normas aplicáveis à pesquisa em Ciências Humanas e Sociais, não coletamos a identificação nominal dos participantes, pois para essa pesquisa focamos na representação de órgãos de serviços públicos e não nos indivíduos. Características coletadas tais como atuação, ano de ingresso no serviço público e local de trabalho atual não serão suficientes para apontar a identificação nominal do participante. Posto isso, na próxima seção apresentamos a análise dos dados.

5 DISCUSSÃO DOS DADOS

Como mencionado na seção anterior, os órgãos foram convidados a repassarem o questionário como forma de ampliar o número de participações, o que teve grande efeito, dada a inclusão de dois órgãos (SMTASC e CRAS), que não estavam na listagem inicial.

Dos treze órgãos convidados à pesquisa, recebemos seis participações, a saber: Centro de Atenção Psicossocial (CAPSi); Secretaria Municipal de Saúde (SMS); Fórum de Alvorada;

Secretaria Municipal de Trabalho, Assistência Social e Cidadania (SMTASC), com duas participações; e Centro de Referência da Assistência Social (CRAS) da SMTASC.

Para a apresentação das respostas usaremos a sigla do órgão representante. Como recebemos duas participações de um mesmo local (SMTASC), a sigla será acrescida com as letras “a” e “b”.

Vamos discorrer sobre as respostas dos respondentes da pesquisa, representantes dos órgãos de serviços públicos do município de Alvorada/RS, com base na nossa proposta analítica frente aos dados que temos, utilizando como abordagem a Análise Temática (AT). Primeiramente apresentaremos as características dos respondentes e a sua experiência no atendimento à pessoa surda. Após, discorreremos sobre as categorias temáticas de análise.

5.1 Perfil do respondente

Ao lidar com questões que envolvem a pesquisa qualitativa na busca pela descrição e explicação de eventos da prática profissional de dada população, como é o caso deste trabalho, que tem como público alvo os órgãos de serviços públicos no município de Alvorada, precisamos antes de tudo conhecer o contexto do sujeito da pesquisa. Por esse motivo, formulamos as seguintes questões, presentes no primeiro bloco do questionário:

- Em que ano você começou a trabalhar no setor público em Alvorada?
- Atualmente, em qual órgão prestador de serviço público de Alvorada você trabalha?
- Diante das alternativas, selecione UMA que descreva melhor a sua atividade atual: recepção; administração; coordenação; outro (especificar).

Atreladas a essa questão e alinhadas à normativa sobre trabalhos científicos das Ciências Humanas e Sociais, a resolução nº 510/2016 da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS), apresentamos na tabela abaixo as características dos respondentes, sem que sejam fatores que possam revelar a sua identificação nominal.

Tabela 1: Perfil dos respondentes

Órgão	Ano de ingresso	Função
CAPSi	2012	Coordenação

SMS	2012	Administração
SMTASC-CRAS	2011	Equipe técnica
SMTASC a	2013	Atendimento técnico
SMTASC b	2013	Coordenação
Fórum	2005	Coordenação

Fonte: Autora (2021)

Como podemos identificar na tabela, todos os participantes iniciaram a atuação no serviço público em Alvorada antes da implementação da CIL. Um dado relevante, pois podemos inferir que os participantes podem fazer um comparativo entre o atendimento à pessoa surda antes e depois da inclusão da central.

Além desse ponto, podemos verificar a presença efetiva da coordenação nesse estudo com três respondentes que ocupam o cargo de gestão em seu local de trabalho. Dado que é significativo, pois esse profissional é responsável por coordenar e gerir o trabalho dos demais operadores. Sendo assim, podemos deduzir que, se a coordenação desconhece o trabalho da CIL, é provável que o responsável pelo atendimento primário também não conheça esses serviços, o que pode fragilizar o atendimento à pessoa surda.

A pergunta sobre a atuação profissional atual no órgão foi formulada como mista (aberta e fechada). As alternativas eram: recepção, administração, coordenação e outro. Se a última opção fosse selecionada, o participante deveria escrever a sua função.

Como exposto, não tivemos a representação de sujeitos que atuam na recepção, o que é lastimável visto que esse profissional é responsável pelo atendimento primário no órgão e poderia trazer inúmeras contribuições sobre a sua vivência nessa pesquisa sobre a recepção de pessoas surdas. Contudo obtivemos dados expressivos dos respondentes que abarcam os objetivos do estudo, como, por exemplo, a questão sobre a experiência no atendimento à pessoa surda. Dos seis respondentes, cinco afirmam que já atenderam uma pessoa surda e um, a SMS, nega tal experiência.

Na próxima seção prosseguiremos com a proposta analítica, visando a Análise Temática.

5.2 Procedimentos adotados pelos órgãos no atendimento à pessoa surda

A comunicação é a ferramenta essencial para a prestação de serviços ao cidadão. Contudo, quando se trata do requerente surdo, falante da língua de sinais, o atendimento é prejudicado por conta de a maioria dos profissionais desconhecerem a língua de sinais, gerando sentimento de insegurança, desconforto, impotência e privação dos direitos da pessoa surda (SANTOS, 2018).

Na tentativa de estabelecer um possível atendimento, os prestadores de serviços utilizam algumas estratégias comunicacionais para compreender a requisição da pessoa surda. Com isso, para identificar quais as estratégias usadas pelos participantes da pesquisa, formulamos a seguinte questão:

- Numa situação como a relatada no vídeo⁹ abaixo: uma pessoa surda chega no estabelecimento falando em Libras. Como é feito o atendimento no órgão em que você trabalha?

Da questão acima coletamos as informações das respostas e ilustramos no quadro abaixo:

Quadro 1: Síntese das respostas dos procedimentos adotados

Recursos comunicacionais usados
Escrita
Aplicativo
Intérprete de Libras-Português

Fonte: Autora (2021)

Como exposto, a escrita é uma das estratégias usadas, porém a literatura ressalta que a língua portuguesa é vivenciada de maneira diferente pela pessoa surda. Algumas carregam sentimento de aversão a essa língua por conta da experiência negativa das políticas de imposição do português na escolarização (GESSER, 2009). Além disso, outro fator de destaque é:

9 Disponível em: <https://youtu.be/498d4DlfMIc>

A escrita é uma habilidade cognitiva que demanda esforço de todos (surdos, ouvintes, ricos, pobres, homens, mulheres...) e geralmente é desenvolvida quando se recebe instrução formal. Entretanto, o fato de a escrita ter uma relação fônica com a língua oral pode e de fato estabelece outro desafio para o surdo: reconhecer uma realidade fônica que não lhe é familiar acusticamente. (GESSER, 2009, p. 56)

Portanto, caso a pessoa surda não tenha experiência positiva com relação a língua portuguesa, a escolha pela comunicação escrita pode limitar ainda mais o atendimento. No entanto, verificamos a menção do recurso nas respostas dos respondentes:

“[...] provavelmente se comunicaria pela escrita [...]” (CAPSi)

“[...] a comunicação é por escrito [...]” (SMTASC-CRAS)

“Pela escrita.” (SMTASC a)

Outra estratégia relatada nas respostas é o uso de aplicativo:

“Aplicativo [...]” (SMTASC b)

É um dado implícito, mas podemos inferir que o respondente esteja mencionando os aplicativos de avatares para a tradução automática da língua portuguesa para Libras. Vamos problematizar essa inferência.

Os avatares são softwares de tradução automática que podem apresentar aspectos positivos quanto a sua utilização como glossário, na busca por um sinal específico, ou para a aprendizagem de sinais do cotidiano. No entanto, não apresentam adequações linguísticas em nível semântico para tradução das informações (GÓES, 2019; BEDANA et al, 2019).

Como amostra dessa fragilidade, a pesquisa de Bedana et al (2019) evidencia que os avatares apresentam inadequações no uso da língua de sinais, como, por exemplo, o uso do sinal de “RUA” para “VIA” em português na sentença: “[...] via original de documento oficial de identificação com foto [...]” (BEDANA et al, 2019, p. 1159-1157). Portanto, dadas as incoerências identificadas na tradução automática, os autores concluem:

“[...] apesar do potencial de impacto social que os softwares analisados (e similares) possuem, é prudente não utilizá-los como mediadores oficiais de comunicação. [...] eles podem transmitir mensagens inadequadas e prejudicar usuários surdos, potencializando a sua condição de exclusão em contextos nos quais a precisão na comunicação é crucial [...]” (BEDANA, et al, 2019, p. 1159).

Portanto, o uso dos avatares não é adequado como recurso comunicacional no atendimento ao público, uma vez que apresentam equívocos no uso da língua de sinais, podendo

resultar na incompreensão do requerente surdo sobre as solicitações e orientações dadas pelo prestador do serviço.

Outro recurso comunicacional no atendimento à pessoa surda mencionado pelos respondentes foi a solicitação dos serviços de interpretação realizado por profissionais intérpretes de Libras-português, como exposto nas respostas:

“[...] chamando um profissional de referência do município habilitado para intermediar a comunicação” (CAPSi)

“Solicitamos que seja chamada a intérprete de libras” (SMS)

“[...] é buscado apoio do CIL, para acompanhar o atendimento, com a presença de uma intérprete de libras.” (SMTASC-CRAS)

“[...] chamar intérprete” (SMTASC b)

“[...] pessoa especialista em libras” (Fórum de Alvorada)

Historicamente, anterior à profissionalização e aos debates emergentes pela qualificação da entrega da tradução por intérpretes de língua de sinais (ILS), as demandas das pessoas surdas eram atendidas no acompanhamento de algum familiar ou amigo que soubesse minimamente transpor o discurso da língua de sinais para a língua portuguesa e vice-versa (QUADROS, 2004). Sendo assim, os aspectos primordiais para o exercício de autonomia do requerente surdo eram ignorados.

Costa et al (2009) realizaram um estudo de recepção da pessoa surda sobre o atendimento dos profissionais no contexto da saúde. Algumas ponderações são citadas, tais como os riscos da falta de comunicação efetiva, as complicações do uso da escrita como estratégia comunicacional e, categoria que queremos destacar, as problemáticas do acompanhamento de familiares, não profissionais de interpretação, na requisição da pessoa surda ao serviço demandado, o que pode acarretar numa consulta consecutiva, como exposto na narrativa de um sujeito da pesquisa:

“Fui ao médico quando tinha problema dos rins. Não entendia nada do que o médico falava. Minha mãe teve que ir comigo para me ajudar. O médico falava e fiquei perdida; perguntava para minha mãe o que ele falou. Ela me dizia para esperar que em casa me contaria. Então, em casa, minha mãe me contou, mas resumidamente, e no consultório minha mãe e o médico falaram muito e ela só me contou muito pouco” (COSTA et al, 2009, p. 168).

A profissionalização dos ILS vem sendo emergente na medida que as pessoas surdas começam a ocupar representações sociais nas mais diversas esferas da educação, política e mercado de trabalho (QUADROS, 2004).

O ILS é o profissional responsável por mediar as falas entre os integrantes do evento discursivo. Ele desenvolve uma tarefa cognitiva que vai muito além da transposição da fala de uma língua para outra, fazendo-se presente no processo comunicativo (RUSSO; FISS, 2018). Sendo assim, o ILS não é apenas um recurso comunicacional, ele é a materialização do direito linguístico das pessoas surdas no acesso às esferas sociais.

A tarefa de interpretar não está puramente ligada aos léxicos das línguas envolvidas; é um processo cognitivo como mencionado por Quadros (2004, p. 27):

Envolve um ato COGNITIVO-LINGÜÍSTICO, ou seja, é um processo em que o intérprete estará diante de pessoas que apresentam intenções comunicativas específicas e que utilizam línguas diferentes. O intérprete está completamente envolvido na interação comunicativa (social e cultural) com poder completo para influenciar o objeto e o produto da interpretação. Ele processa a informação dada na língua fonte e faz escolhas lexicais, estruturais, semânticas e pragmáticas na língua alvo que devem se aproximar o mais apropriadamente possível da informação dada na língua fonte. Assim sendo, o intérprete também precisa ter conhecimento técnico para que suas escolhas sejam apropriadas tecnicamente. Portanto, o ato de interpretar envolve processos altamente complexos.

Borin (2018) afirma que a implementação da CIL é o reconhecimento da identidade surda pela administração municipal, visto que a oferta de profissionais intérpretes garantem o direito linguístico da pessoa surda no acesso aos serviços públicos, gerando a autonomia, pois ela passa a ser protagonista da sua própria demanda, tirando dúvidas, compreendendo em sua língua as orientações dadas pelos prestadores do serviço no momento da requisição.

Dada a implementação da CIL no município de Alvorada/RS, os órgãos de serviços públicos têm à disposição a interpretação realizada por ILS da central, garantindo, assim, o direito linguístico e o acesso comunicacional da pessoa surda no atendimento. Portanto, na próxima temática de análise, identificaremos a menção aos serviços da CIL pelos participantes da presente pesquisa.

5.3 Conhecimento sobre os serviços da CIL

A Central de Interpretação de Libras no município de Alvorada/RS foi implantada no ano de 2014. Desde esse momento os munícipes surdos contam com a prestação de interpretação comunitária no acesso aos serviços públicos.

Como mencionado anteriormente, a Interpretação Comunitária (IC) é um evento interpretativo triangular. No caso analisado, os integrantes são: o prestador do serviço, o requerente surdo e o ILS. Dessa maneira, a compreensão do prestador sobre os serviços disponibilizados pela central pode minimizar as barreiras comunicacionais no atendimento à pessoa surda. Portanto, para cumprir um dos objetivos da presente pesquisa, o de verificar a incidência de citação dos serviços da CIL, identificamos a menção da central nas respostas dos participantes no preenchimento ao longo do questionário.

“[...] chamando um profissional de referência do município habilitado para intermediar a comunicação.” (CAPSi)

“[...] intérprete de libras [...] sei da existência de funcionária para tal tarefa [...] Fazer contato com a funcionária capacitada para tal atendimento” (SMS)

“[...] é buscado apoio do CIL, para acompanhar o atendimento, com a presença de uma intérprete de libras” (SMTASC-CRAS)

“Acionar a CIL” (SMTASC a)

“[...] chamar intérprete” (SMTASC b)

“[...] chamamos alguma pessoa especialista em libras” (Fórum de Alvorada)

Conforme os dados podemos constatar que todos os respondentes citam o trabalho da central nas respostas ao questionário. Principalmente em relação a incidência de solicitação dos serviços da CIL, os participantes confirmam que já solicitaram. Porém um deles, SMS, nega, visto que até o momento não atendeu a nenhuma pessoa surda.

Atualmente a CIL de Alvorada conta apenas com dois profissionais ILS¹⁰, o que impede o atendimento pleno de todas as solicitações de interpretação. Ou seja, mesmo que os respondentes tenham compreensão das limitações comunicacionais de recurso como a escrita, ela acaba sendo usada como meio de estabelecer uma aproximação com a pessoa surda na falta do intérprete.

10 Fonte: <https://www.facebook.com/smtasc.alvorada/photos/a.101915038565998/252525886838245/>, acesso em 01/11/2021.

“Não há profissional habilitado em libras - provavelmente se comunicaria pela escrita, poderia remarcar o atendimento chamando um profissional de referência do município habilitado para intermediar a comunicação” (CAPSi)

“Se for preciso atender na hora, a comunicação é por escrito. Se for possível aguardar, é buscado apoio do CIL, para acompanhar o atendimento, com a presença de uma intérprete de libras.” (SMTASC-CRAS)

Atrelado às limitações e às normas de agendamento prévio da central de Alvorada, salvo os casos de emergência de atendimento¹¹, as pessoas surdas ainda enfrentam a impossibilidade de terem suas demandas plenamente atendidas na hora e data que venham a solicitar. Sendo assim, o adiamento de uma consulta, audiência ou matrícula escolar prolonga a resolução da demanda da pessoa surda.

Compreendendo essa questão, durante o preenchimento do questionário, os participantes sugerem ações para minimizar as limitações dos atendimentos da CIL. O que será destacado na próxima seção.

5.4 Requisições dos órgãos para atendimento à pessoa surda

Embora um curso básico de Libras não garanta a fluência linguística aos alunos, a carência do conhecimento sobre a língua é evidente na literatura que aborda a temática do atendimento à pessoa surda (BATISTA, 2016; SANTOS, 2018; COSTA et al, 2009). Inclusive é mencionada nas respostas dos participantes da presente pesquisa:

“[...] não há profissional habilitado em libras.” (CAPSi)

“Formação básica em libras para pelo menos um administrativo [...]” (SMTASC-CRAS)

Sendo assim, projetos de extensão promovidos pelas instituições de ensino para promoção da Libras são essenciais para que os cursistas possam aprender sobre a língua, os recursos de acessibilidade, a cultura, a identidade surda e os direitos da pessoa surda concedidos pelos dispositivos legais.

¹¹ Informações obtidas no site da Prefeitura de Alvorada: <https://alvorada.atende.net/#!/tipo/pagina/valor/12>

Nesse sentido, a Secretaria Municipal de Educação de Alvorada, (SMED), através do CEMAEE, (Centro Municipal de Atendimento Educacional Especializado), oferta cursos de Libras aos profissionais do município de Alvorada¹².

Outra instituição de promoção da língua no município é o Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia do Rio Grande do Sul (IFRS), campus Alvorada, que oferta ao longo dos semestres oficinas de Libras¹³ a toda a comunidade interessada.

Portanto, as ações ofertadas no município podem garantir mais conhecimento pelo prestador de serviço sobre as possibilidades de atendimento à pessoa surda e, principalmente, propagar a oferta de interpretação Libras-português pela CIL. A seguinte demanda levantada na coleta de dados é a inclusão da interpretação remota, conforme a resposta:

“[...] CIL ONLINE, que pudesse ser acionada por vídeo no momento em que a pessoa chega ao Serviço.” (SMTASC-CRAS)

O projeto de implementação das CILs prevê a entrega de computadores, webcams e headsets na instalação da central para prestação do atendimento online (BRASIL, 2014). Tal modalidade foi criada para aumentar o número de interpretações realizadas, visto que o ILS presta o atendimento no próprio espaço da central, não precisando dispor de tempo de deslocamento até o órgão. Contudo os estabelecimentos públicos do município não contam com tais equipamentos, o que impede sua execução.

Sendo assim, as demandas encontradas nas respostas dos respondentes, capacitação em Libras e efetivação do serviço de interpretação remota pela CIL, são urgentes para melhor atendimento à pessoa surda, uma vez que conhecer a Libras irá amenizar os desafios comunicacionais na recepção ao requerente surdo e o uso dos serviços da CIL na modalidade remota poderá assegurar mais atendimentos, mais autonomia ao requerente surdo que possa vir a se deslocar diretamente ao órgão, sem necessariamente ir até o espaço da CIL para que a modalidade in loco seja realizada.

Compreendendo as demandas mencionadas pelos respondentes, para que essas possam ser supridas, a administração municipal terá de propor orçamento para equipar os órgãos com as ferramentas necessárias para o atendimento remoto. Ainda, para a capacitação em Libras pelos prestadores de serviço, os estabelecimentos de ensino do município (CEMAEE e IFRS)

12 Informações disponíveis no site da Prefeitura (<https://www.alvorada.rs.gov.br/secretaria-de-educacao-oferece-curso-de-libras-a-professores-da-rede-municipal-de-ensino/>) e na fanpage do Facebook da CEMAEE (<https://www.facebook.com/CMAA.CEMAEE>)

13 Informações contidas no site: <https://ifrs.edu.br/alvorada/>

juntamente com a Prefeitura devem propor uma formação em serviço, na qual os prestadores interessados tenham horas reservadas da sua jornada de trabalho para que possam participar das aulas. Nesse sentido as requisições podem ser contempladas com futuras ações da administração municipal para melhor atender o público surdo.

6 CONSIDERAÇÕES FINAIS

As problemáticas que envolvem a temática CILs devem ser mais exploradas pela perspectiva acadêmica. As centrais são espaços vitais da interpretação comunitária, política que está inteiramente ligada à mudança na vivência da pessoa surda no acesso aos serviços públicos.

A literatura ressalta que o número de profissionais alocados nas centrais não é compatível com o número de demandas da região local (BORIN, 2018; ANANIAS, 2018; JESUS, 2017), dado também evidenciado na presente pesquisa pelo fato da remarcação e impossibilidades do atendimento presencial serem questões levantadas pelos respondentes.

O presente estudo teve como questão norteadora: como é realizado o atendimento à pessoa surda nos órgãos de serviços públicos que têm no município a oferta de interpretação comunitária? Com base nas respostas dos respondentes, no método de análise elencado, Análise Temática, respondemos à questão cumprindo com os objetivos deste estudo, que visa identificar os procedimentos adotados pelos órgãos no atendimento à pessoa surda e verificar a incidência de citação dos serviços da Central de Interpretação de Libras de Alvorada nas respostas dos participantes.

Portanto, diante do exposto, conclui-se que os recursos comunicacionais usados pelos órgãos de serviços públicos do município de Alvorada/RS são a escrita, o uso de aplicativo e do profissional intérprete de Libras-português. Observou-se que os respondentes mencionaram que solicitam os serviços de interpretação comunitária promovidos pela CIL, porém enfrentam dificuldades de a solicitação ser atendida no momento em que a pessoa surda encontra-se no local, visto que a central conta apenas com dois profissionais e a modalidade de atendimento remoto nem sempre é possível, pois não há equipamentos tecnológicos no órgão.

Com os resultados alcançados nesta pesquisa, compreendemos que os recursos comunicacionais, tais como a escrita e o uso de aplicativo no atendimento à pessoa surda, não são adequados, pois podem intensificar a exclusão por conta das limitações e inadequações que apresentam. Como visto na literatura (BORIN, 2018; JESUS, 2017; ANANIAS, 2018), a disposição dos serviços de interpretação Libras-português contribui para autonomia do requerente surdo no acesso aos serviços públicos, sendo o ILS não apenas um recurso

comunicacional, mas a materialização do direito linguístico das pessoas surdas no acesso às esferas sociais.

Pesquisas como esta, que evidenciam a inclusão e o trabalho da central de interpretação de Libras, poderão contribuir com a implementação do projeto de lei federal nº 5182/2020, de autoria do Senador Paulo Paim, que visa à obrigatoriedade de oferta da interpretação comunitária nos serviços públicos para que as mais diversas comunidades linguísticas do país tenham o seu direito linguístico assegurado com a disposição do profissional intérprete. É claro que esta pesquisa não é o ponto final sobre o atendimento à pessoa surda no município de Alvorada. O estudo é uma contribuição frente à temática que resultou nos dados obtidos: os prestadores conhecem e solicitam os serviços da central e os procedimentos adotados no atendimento à pessoa surda variam do uso da escrita, aplicativo e presença do intérprete de Libras-português.

Conforme apresentado, as CILs são conquistas vitais às pessoas surdas para que sejam protagonistas da sua demanda nos serviços públicos. Portanto, compreender a historicidade das Políticas Linguísticas, desde a imposição do monolinguismo até as ações de políticas públicas, como a implementação das centrais e a PL nº 5182/2020, é reconhecer de uma vez por todas que no Brasil não se fala só português, já que este país é composto de múltiplas línguas e culturas.

Este estudo teve suas limitações por contar com a participação de apenas seis órgãos de serviços públicos, demonstrando apenas a perspectiva desses respondentes, uma parcela pequena comparada ao número de profissionais no município de Alvorada que lidam no atendimento à pessoa surda no município. Sendo assim, é fundamental que mais pesquisas investiguem e descubram mais inquietações em torno desse espaço multifacetado e propício a diversas lentes dos mais variados campos de conhecimento. Por exemplo, trabalhos como a criação de um panorama sobre o funcionamento das mais diversas centrais em exercício no país, a elaboração de um quadro sobre a política interna de cada central no que se refere ao número de contratação de profissionais para cada região, os protocolos seguidos e orientação para admissão dos ILS. Essas investigações não só contribuiriam com a academia, mas, sobretudo, com o funcionamento interno das próprias centrais.

REFERÊNCIAS

- ANANIAS, J. O. **O Intérprete de língua de sinais nas centrais de interpretação de libras: perfil, formação e atuação.** Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Graduação em Letras-Libras Bacharelado, Universidade Federal de Santa Catarina. Joinville/SC, p. 136. 2018. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/188444>. Acesso em: 26 out. 2021.
- BAALBAKI, A. C. F. Ensino Língua Portuguesa para surdos no Estado Novo: por uma história das Ideias Linguísticas. **Linguarum Arena: Revista de Estudos em Didática de Línguas da Universidade do Porto**, v. 10, p. 23-38, 2019. Disponível em: <https://ojs.letras.up.pt/index.php/LinguarumArena/article/view/6508>. Acesso em: 18 jun. 2021.
- BARDIN, L. **Análise de Conteúdo.** Tradução de Luís Antero Reto e Augusto Pinheiro. Lisboa: Edições 70, 1979.
- BATISTA, J. B. **Comunicação entre profissional da saúde e usuários surdos: estratégias e desafios.** Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Graduação em Saúde Coletiva, Universidade Federal do Rio Grande do Sul. Porto Alegre/RS, p. 51. 2016. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/152739>. Acesso em: 26 out. 2021.
- BEDANA, P. R. F., et al. Análise de tradução automática português-Libras no contexto do edital do Enem 2018. In: **Brazilian Symposium on Computers in Education (Simpósio Brasileiro de Informática na Educação-SBIE)**. 2019. p. 1151 – 1160. Disponível em: <http://www.br-ie.org/pub/index.php/sbie/article/view/8847>. Acesso em: 26 out. 2021.
- LARROSA, J. B. Notas sobre a experiência e o saber de experiência. Tradução de João Wanderley Geraldi. **Revista brasileira de educação**, v. 1, n. 19, p. 20-28, 2002. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/rbedu/a/Ycc5QDzZKcYVspCNspZVDxC/abstract/?lang=pt>. Acesso em: 26 out. 2021.
- BORIN, C. M. F. **A central de interpretação de libras como política pública de reconhecimento da identidade surda.** Monografia curso de especialização (Gestão Política Municipal), Universidade Aberta do Brasil, polo Universidade Federal de São João Del Rey. São João Del Rey/MG, p. 18. 2018. Disponível em: <http://dspace.nead.ufsj.edu.br/trabalhospublicos/handle/123456789/487>. Acesso em: 26 out. 2021.
- BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil de 1988.** Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm. Acesso em: 26 out. 2021.
- _____. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 26 out. 2021.

_____. Decreto nº 7.612, de 17 de novembro de 2011. Institui o Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com Deficiência - Plano Viver sem Limite. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2011-2014/2011/decreto/d7612.htm. Acesso em: 26 out. 2021.

_____. Lei 10.436, 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_03/LEIS/2002/L10436.htm. Acesso em: 26 out. 2021.

_____. Lei Federal nº 12.319, de 1º setembro de 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/112319.htm. Acesso em: 26 out. 2021.

_____. Lei Federal no 13.146, de 06 de julho de 2015. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/113146.htm. Acesso em: 26 out. 2021.

COSTA, L. S. M. et al. O atendimento em saúde através do olhar da pessoa surda: avaliação e propostas. **Rev Bras Clin Med**, v. 7, p. 166-170, 2009. Disponível em: <https://www.sbcm.org.br/revistas/RBCM/RBCM-2009-03.pdf#page=17>. Acesso em: 8 nov. 2021.

DEFICIÊNCIA, **Viver sem Limites** – Plano Nacional dos Direitos da Pessoa com / Secretaria de Direitos Humanos da Presidência da República (SDH/PR) / Secretaria Nacional de Promoção dos Direitos da Pessoa com Deficiência, 2014.

GARCEZ, P. M.; SCHULZ, L. ReVEL na Escola: do que tratam as políticas linguísticas. **ReVEL**, v. 14, n. 26, 2016. Disponível em: <http://www.revel.inf.br/files/1fc4077482ba3d206870ef1299923a0f.pdf>. Acesso em: 03 jul. 2021.

GARCIA, E. F. O projeto pombalino de imposição da língua portuguesa aos índios e a sua aplicação na América meridional. **Tempo**, v. 12, n. 23, p. 23-38, 2007. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S1413-77042007000200003&script=sci_abstract&tlng=es. Acesso em: 19 abr. 2021.

GESSER, A. **LIBRAS? Que língua é essa?:** crenças e preconceitos em torno da língua de sinais e da realidade surda. São Paulo: Parábola, 2009.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social**. 6. ed. São Paulo: Editora Atlas SA, 2008.

GOES, C. G. G. **Acessibilidade em plataforma de educação a distância:** um olhar a partir dos usuários surdos sobre os princípios de acessibilidade na Web. Tese (Doutorado) – Programa de Pós-Graduação em Educação, Faculdade de Educação, Universidade Federal do Rio Grande do Sul, Porto Alegre, p. 195. 2019. Disponível em: <https://www.lume.ufrgs.br/handle/10183/204640>. Acesso em: 26 out. 2021.

IBGE. Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. **Censo Demográfico 2010**. Tabela: População residente por grupos de idade, tipos de deficiência, sexo e situação. Disponível em: http://www.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/caracteristica%20s_religio_de_ficiencia/default_caracteristicas_religio_deficiencia.shtm. Acesso em: 26 out. 2021.

JESUS, R. B. " **Ei, aquele é o intérprete de libras?**": atuação de intérpretes de libras no contexto da saúde. Dissertação de Mestrado (Estudos da Tradução) – Universidade Federal de Santa Catarina, p. 241. 2017. Disponível em: <https://repositorio.ufsc.br/handle/123456789/105420>. Acesso em: 26 out. 2021.

LOPES, A. C. A. C.; ABREU, S. E. A. O congresso de Milão (1880) como marco histórico cultural na educação de surdos no Brasil. **Revista Educação, Ciência e Inovação**, v. 2, n. 2, p. 01-12, 2017. Disponível em: <http://anais.unievangelica.edu.br/index.php/pedagogia/article/view/4469>. Acesso em: 18 jun. 2021.

OLIVEIRA, G. M. Plurilinguismo no Brasil: repressão e resistência linguística. **Synergies Brésil**, v. 7, p. 19-26, 2009. Disponível em: <http://gerflint.fr/Base/Bresil7/gilvan.pdf>. Acesso em: 15 jun. 2021.

ORIGUELA, D. A. Interpretação comunitária, direitos humanos e assistência social: proposta de política pública no contexto brasileiro. **Tradterm**, v. 23, p. 225-240, 2014. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/tradterm/article/view/85578>. Acesso em: 26 out. 2021.

PEREIRA, M. C. P. P. Interpretação interlíngua: As especificidades da interpretação de língua de sinais. **Cadernos de tradução**, v. 1, n. 21, p. 135-156, 2008. Disponível em: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4925667>. Acesso em: 04 out. 2021.

POLICARPO, V. M. A. **Por que não aprendi a falar alemão? identidade, silêncio e memória**. Dissertação (Mestrado em Ciências da Linguagem) - Programa de Pós-Graduação em Ciências da Linguagem, Universidade do Sul de Santa Catarina. Tubarão, p. 88. 2017. Disponível em: <https://repositorio.animaeducacao.com.br/handle/ANIMA/3450>. Acesso em: 26 out. 2021.

PREUSS, E. O.; ÁLVARES, M. R. Bilinguismo e políticas linguísticas no Brasil: da ilusão monolíngua à realidade plurilíngua. **Acta scientiarum. Language and culture**, v. 36, n. 4, p. 403-414, 2014. Disponível em: <<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=307432548006>>. Acesso em: 27 mar. 2021.

QUADROS, R. M. **O tradutor e intérprete de Língua Brasileira de Sinais e Língua Portuguesa**. Brasília: MEC/SEESP, 2004, p. 94. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/tradutorlibras.pdf>. Acesso em: 26 de out. 2021.

RODRIGUES, C. H. **Da interpretação comunitária à interpretação de conferência: desafios para formação de intérpretes de língua de sinais**. In: II Congresso Nacional de Pesquisas em Tradução e Interpretação de Libras e Língua Portuguesa, 2010. Florianópolis, 2010. Disponível em: <http://www.congressotils.com.br/anais/anais2010/Carlos%20Henrique%20Rodrigues.pdf>. Acesso em: 31 ago. 2020.

RODRIGUES, C. H.; BEER, H. Os estudos da tradução e da interpretação de línguas de sinais: novo campo disciplinar emergente?. **Cadernos de Tradução**, v. 35, n. 2, p. 17-45, 2015. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/traducao/article/view/2175-7968.2015v35nesp2p17>. Acesso em: 26 out. 2021.

ROSA, L. S.; MACKEDANZ, L. F. A Análise Temática como metodologia na pesquisa qualitativa em Educação em Ciências. **Atos de Pesquisa em Educação**, v. 16, n. 8574, p. 01 – 23, 2021. Disponível em: <https://bu.furb.br/ojs/index.php/atosdepesquisa/article/view/8574>. Acesso em: 26 out. 2021.

RUSSO, A.; FISS, D. M. L. Discurso, interpretação e tradução: a profissão TILS e seus sentidos na atualidade. **Bakhtiniana: Revista de Estudos do Discurso**, v. 13, n. 3, p. 42-62, 2018. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/bak/a/vmdk7fWJCHgBwZmL3Ft4ntd/?format=html&lang=pt>. Acesso em: 26 out. 2021.

SANTOS, T. G. **Atuação do Enfermeiro frente ao paciente surdo**: uma revisão integrativa. Trabalho de Conclusão de Curso – Curso de Graduação em Enfermagem, Universidade Federal de Pernambuco. Vitória de Santo Antão/PE, p.31. 2018. Disponível em: <https://attena.ufpe.br/handle/123456789/27760>. Acesso em: 26 out. 2021.

SILVA, D. S.; QUADROS, R. M.. Línguas de sinais de comunidades isoladas encontradas no Brasil. **Brazilian Journal of Development**, v. 5, n. 10, p. 22111-22127, 2019. Disponível em: <https://www.brazilianjournals.com/index.php/BRJD/article/view/4167>. Acesso em: 26 out. 2021.

SILVA, J. I. Do mito da língua única à política do plurilinguismo: desafios na implementação de leis de cooficialização linguística em municípios brasileiros. **Matraga-Revista do Programa de Pós-Graduação em Letras da UERJ**, v. 23, n. 38, 2016. Disponível em: <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/matraga/article/view/20751>. Acesso em: 26 out. 2021.

TROUCHE, L. M. G. O Marquês de Pombal e a implantação da Língua Portuguesa no Brasil: reflexões sobre a proposta do Diretório de 1757. In: **Anais do IV Congresso Nacional de Linguística e Filosofia, IV**. 2000. Disponível em: http://www.filologia.org.br/anais/anais%20iv/civ12_9.htm. Acesso em: 18 jun. 2021.

APÊNDICE A – RESPOSTAS DOS PARTICIPANTES

R1: CAPSi, 2012, Coordenação
Sim, já atendeu uma pessoa surda.
Procedimento adotado no atendimento à pessoa surda no órgão que trabalha. R: <i>Não há profissional habilitado em libras - provavelmente se comunicaria pela escrita; poderia remarcar o atendimento chamando um profissional de referência do município habilitado para intermediar a comunicação.</i>
Sim, para conhecer os serviços da CIL.
Como conheceu a CIL? R: <i>Por fórum de rede intersetorial.</i>
Já solicitou os serviços da Central de Interpretação de Libras? Como você faria para solicitar? R: <i>Na época em que eu trabalhava na UBS, pelo NASF, precisei acessar, pelo telefone da central.</i>
Dadas as informações sobre a CIL (dispõe de serviços de interpretação), qual a sugestão do respondente para protocolo no atendimento à pessoa surda? R: <i>Me ocorre primeiramente a escrita, juntamente da comunicação por leitura labial, com o olhar e gestual, para comunicação mais simples.</i>

R2: SMS, 2012, Administração
Não atendeu uma pessoa surda.
Procedimento adotado no atendimento à pessoa surda no órgão que trabalha. R: <i>Solicitamos que seja chamada a intérprete de libras.</i>
Não conhece os serviços da CIL.
Como conheceu a CIL? R: <i>Não conheço propriamente, apenas sei que existe através da orientação de colegas.</i>
Já solicitou os serviços da Central de Interpretação de Libras? Como você faria para solicitar? R: <i>Ainda não. Mas sei da existência de funcionária para tal tarefa.</i>

Dadas as informações sobre a CIL (dispõe de serviços de interpretação), qual a sugestão do respondente para protocolo no atendimento à pessoa surda? R: *Fazer contato com a funcionária capacitada para tal atendimento.*

R3: SMTASC-CRAS, 2011, Equipe Técnica

Sim, já atendeu uma pessoa surda.

Procedimento adotado no atendimento à pessoa surda no órgão que trabalha. R: *Se for preciso atender na hora, a comunicação é por escrito. se for possível aguardar, é buscado apoio do CIL, para acompanhar o atendimento, com a presença de uma intérprete de libras.*

Sim, para conhecer os serviços da CIL.

Como conheceu a CIL? R: *Pela experiência, na rotina de trabalho. Inicialmente através de colegas e um folder.*

Já solicitou os serviços da Central de Interpretação de Libras? Como você faria para solicitar? R: *Sim. Liga-se e agenda-se.*

Dadas as informações sobre a CIL (dispõe de serviços de interpretação), qual a sugestão do respondente para protocolo no atendimento à pessoa surda? R: *Formação básica em libras para pelo menos um administrativo; ou CIL ONLINE, que pudesse ser acionada por vídeo no momento em que a pessoa chega ao Serviço.*

R4: SMTASC, 2013, Atendimento técnico

Sim, já atendeu uma pessoa surda.

Procedimento adotado no atendimento à pessoa surda no órgão que trabalha. R: *Pela escrita.*

Sim, para conhecer os serviços da CIL.

Como conheceu a CIL? R: *Redes sociais.*

Já solicitou os serviços da Central de Interpretação de Libras? Como você faria para solicitar? R: <i>Não solicitei. Entraria em contato com o setor responsável</i>
Dadas as informações sobre a CIL (dispõe de serviços de interpretação), qual a sugestão do respondente para protocolo no atendimento à pessoa surda? R: <i>Acionar a CIL.</i>

R5: SMTASC, 2013, Coordenação
Sim, já atendeu uma pessoa surda.
Procedimento adotado no atendimento à pessoa surda no órgão que trabalha. R: <i>Aplicativo ou chamar intérprete.</i>
Sim, para conhecer os serviços da CIL.
Como conheceu a CIL? R: Prefeitura.
Já solicitou os serviços da Central de Interpretação de Libras? Como você faria para solicitar? R: <i>Sim, de forma agendada.</i>
Dadas as informações sobre a CIL (dispõe de serviços de interpretação), qual a sugestão do respondente para protocolo no atendimento à pessoa surda? R: <i>Já seguimos as normas.</i>

R6: Fórum de Alvorada, 2005, Coordenação
Sim, já atendeu uma pessoa surda.
Procedimento adotado no atendimento à pessoa surda no órgão que trabalha. R: <i>normalmente chamamos alguma pessoa especialista em libras.</i>
Não conhece os serviços da CIL.
Como conheceu a CIL? R: Pelas redes sociais.

Já solicitou os serviços da Central de Interpretação de Libras? Como você faria para solicitar? R: *Sim, para uma audiência.*

Dadas as informações sobre a CIL (dispõe de serviços de interpretação), qual a sugestão do respondente para protocolo no atendimento à pessoa surda? R: *Chamar a assistente social, por exemplo.*

ANEXO A - QUESTIONÁRIO

Colabore com a pesquisa

Me chamo Victória Silva da Conceição, sou aluna do curso Letras Bacharelado – habilitação em tradução e interpretação de Libras/Português da Universidade Federal do Rio Grande do Sul (UFRGS). O presente questionário faz parte da pesquisa do meu Trabalho de Conclusão de Curso, sendo desenvolvida sob orientação da Profa. Dra. Maria Cristina Pires Pereira.

***Obrigatório**

Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE

Você está sendo convidado(a) a participar da pesquisa de TCC da aluna e pesquisadora Victória Silva da Conceição do curso Letras Bacharelado com habilitação em tradução e interpretação de Libras-Português, sob orientação da Profa. Dra. Maria Cristina Pires Pereira. A pesquisa discorrerá sobre os procedimentos adotados, pelos órgãos públicos do município de Alvorada/RS, no atendimento à pessoa surda.

A participação é voluntária, a decisão em participar é sua. A qualquer momento pode te recusar a continuar, sem que haja prejuízo a você. A pesquisa não apresenta nenhum risco de desconforto no preenchimento, a qualquer momento poderá contatar a pesquisadora via e-mail: victoria.conceicao@ufrgs.br.

A participação é anônima; será preservado o sigilo de sua identidade.

Para participar da pesquisa você terá de preencher este questionário, composto por cinco seções. Ao todo serão dez perguntas entre abertas (em que você deverá escrever) e fechadas (com alternativas). O tempo médio de preenchimento é de 10 minutos. Após o preenchimento deve clicar em Enviar para que sua colaboração seja recebida.

Se diante dessas explicações ainda houver dúvidas ou queiras requerer mais informações da sua participação e da pesquisa como um todo, pode entrar em contato com a pesquisadora pelo e-mail: victoria.conceicao@ufrgs.br

1. Após a leitura do TCLE, você concorda em participar da pesquisa? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim, quero participar
- Não, não quero participar *Pular para a seção 5 (Agradeço a sua colaboração!)*

Pular para a pergunta 2

CONHECENDO O PARTICIPANTE DA PESQUISA

2. Em que ano você começou a trabalhar no setor público em Alvorada? *

3. Atualmente, em qual órgão prestador de serviço público de Alvorada você trabalha? *

4. Diante das alternativas, selecione UMA que descreva melhor a sua atividade atual: *

Marcar apenas uma oval.

- Recepção
- Administração
- Coordenação
- Outro: _____
- Pular para a pergunta 5*

Atendimento à pessoa surda

5. Você já atendeu uma pessoa surda? *

Marcar apenas uma oval.

- Sim
- Não

6. Numa situação como a relatada no vídeo abaixo: uma pessoa surda chega no estabelecimento falando em Libras, como é feito o atendimento no órgão em que você trabalha? *



<http://youtube.com/watch?v=498d4DlfMIc>

Pular para a pergunta 7

7. Você conhece os serviços da Central de Interpretação de Libras do município? *

Marcar apenas uma oval.

Sim

Não

8. De que maneira você conheceu os serviços da Central de Interpretação de Libras? Pelas redes sociais, pela Prefeitura, cartaz,? Relate abaixo. *

-
-
-
9. Já solicitou os serviços da Central de Interpretação de Libras? Como você faria para solicitar? *

-
-
-
-
-
10. A Central de Interpretação de Libras dispõe de serviços de interpretação. Relembrando o vídeo anterior: uma pessoa surda (solicitante do serviço) e o atendente (prestador do serviço) estão frente a frente e há a barreira linguística, o atendente não sabe Libras. Para que o atendimento seja feito, na sua opinião, qual poderia ser o procedimento padrão (protocolo) adotado pelo órgão em que você trabalha? *

Agradeço a sua
colaboração!

Que bom contar com você! Agradeço a sua disposição em colaborar com esta pesquisa. Quaisquer dúvidas entrar em contato: victoria.conceicao@ufrgs.br
Clique em enviar.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google.

Google Formulários