

TECNOLOGIA SOCIAL PARA INCLUSÃO: MANUAIS DE COMUNICAÇÃO ACESSÍVEL EM LIBRAS PARA O COMÉRCIO

Maria Eduarda Tonoli Ferreira Braga
*Estudante de mestrado programa aluno-especial do
Programa de políticas públicas*
maria_tonoli@hotmail.com

Resumo

A comunicação é um direito humano fundamental e elemento central para a construção da identidade, do pertencimento e da cidadania. No entanto, pessoas surdas no Brasil ainda enfrentam barreiras significativas em contextos de comércio e prestação de serviços, devido à ausência de recursos acessíveis e de profissionais capacitados em Língua Brasileira de Sinais (Libras). Este estudo apresenta a elaboração de três manuais temáticos de comunicação acessíveis em Libras, voltados para caixas de estabelecimentos, agências bancárias e pet shops. O desenvolvimento do material envolve pesquisa em dicionários e bases digitais, seleção de termos relevantes e criação de ilustrações padronizadas, associadas a personagens representativos e links para vídeo-aulas. A proposta se enquadra no conceito de tecnologia social, oferecendo recurso prático, replicável e de baixo custo para promoção de inclusão linguística, autonomia e qualidade de vida da população surda. Conclui-se que, embora não substituam políticas públicas estruturais, os manuais representam um passo inicial relevante para reduzir barreiras comunicacionais, fomentar a empatia e estimular práticas de cuidado mais equitativas.

Palavras-chave: Libras; inclusão social; comunicação acessível.

Abstract:

Communication is a fundamental human right and a central element in building identity, belonging, and citizenship. However, deaf people in Brazil still face significant barriers in commercial and service settings due to the lack of accessible resources and professionals trained in Brazilian Sign Language (Libras). This study presents the development of three thematic accessible communication manuals in Libras, designed for store cashiers, bank branches, and pet shops. The materials were created through research in specialized dictionaries and digital databases, selection of relevant terms, and production of standardized illustrations combined with representative characters and links to video lessons. The proposal fits within the concept of social technology, offering a practical, replicable, and low-cost resource to promote linguistic inclusion, autonomy, and quality of life for the deaf community. It is concluded that, although these manuals do not replace structural public policies, they represent a relevant initial step toward reducing communication barriers, fostering empathy, and encouraging more equitable care practices.

Keywords: Libras; social inclusion; accessible communication.

Introdução: A comunicação é um direito humano fundamental, essencial para a construção da identidade, para o estabelecimento de vínculos sociais e para o acesso pleno a direitos. Trata-se de um elemento central na constituição do sujeito enquanto ser social, uma vez que possibilita a troca de informações, a expressão de pensamentos

e emoções e a participação ativa na vida comunitária.

Segundo o Censo de 2010, mais de 10 milhões de brasileiros possuem algum grau de deficiência auditiva, sendo aproximadamente 2,7 milhões de surdos totais (IBGE, 2012). Embora a Língua Brasileira de Sinais (Libras) tenha sido reconhecida como meio legal de comunicação e expressão pela Lei nº 10.436/2002 e regulamentada pelo Decreto nº 5.626/2005, a sua aplicação prática ainda é restrita, sobretudo em espaços que não possuem políticas estruturadas de acessibilidade linguística. A carência de intérpretes, a ausência de treinamento para profissionais ouvintes e a inexistência de materiais pedagógicos voltados a setores específicos resultam em barreiras comunicacionais que comprometem diretamente a autonomia, a dignidade e a qualidade de vida da população surda.

A comunicação acessível, especialmente em contextos comerciais, não deve ser compreendida apenas como um recurso adicional, mas como um requisito indispensável para a promoção da equidade social. Ao facilitar o diálogo entre surdos e ouvintes, elimina-se uma barreira que historicamente tem limitado o acesso de pessoas surdas a serviços básicos e oportunidades de participação econômica. Essa barreira não se restringe ao ato de falar ou entender, mas envolve também o reconhecimento e a valorização da língua e da cultura surda como partes legítimas do tecido social. Portanto, iniciativas voltadas para ampliar a acessibilidade linguística cumprem não apenas uma função técnica, mas também um papel ético e político.

Apesar de avanços significativos nas últimas décadas, a realidade ainda é marcada por lacunas profundas entre a previsão legal e a prática cotidiana. Leis como a nº 10.436/2002 e o Decreto nº 5.626/2005, que garantem o direito ao uso da Libras, representam conquistas históricas da comunidade surda. No entanto, sem ações concretas que assegurem a implementação dessas normativas em todos os espaços de convivência e consumo, seu alcance permanece restrito. Nos ambientes comerciais, onde o atendimento rápido e eficaz é fundamental, a ausência de recursos básicos de comunicação em Libras perpetua situações de constrangimento, dependência de terceiros e exclusão.

Bourdieu (1991) argumenta que a linguagem não é apenas um instrumento de comunicação, mas também um mecanismo de poder, capaz de legitimar ou excluir sujeitos no espaço social. Quando um grupo — como a comunidade surda — tem sua língua invisibilizada ou desvalorizada, ocorre o que o autor denomina “violência simbólica”: um processo sutil e constante de imposição cultural que desqualifica modos de expressão diferentes da norma dominante. Nesse sentido, a falta de acesso à Libras em ambientes comerciais e de serviços não apenas dificulta a prática da comunicação, mas também reforça relações assimétricas de poder, perpetuando desigualdades e marginalização.

Complementarmente, a Teoria da Acomodação da Comunicação, desenvolvida por Giles e Coupland (1991), aponta que a eficácia da interação entre falantes de diferentes repertórios linguísticos depende da capacidade de adaptar-se ao estilo comunicativo do interlocutor. Essa adaptação, quando aplicada ao contexto da acessibilidade para surdos, exige não apenas boa vontade, mas também recursos concretos, como materiais visuais, treinamento básico em Libras e tecnologias assistivas. A ausência dessas ferramentas inviabiliza a acomodação, gerando rupturas na interação e comprometendo o direito à participação social plena. Assim, investir em estratégias de práticas de comunicação acessíveis é também investir em relações sociais mais equitativas e no fortalecimento da coesão comunitária.

A Organização Mundial da Saúde (OMS) define saúde como “um estado de completo bem-estar físico, mental e social e não apenas a ausência de doenças” (OMS, 1946). Sob essa perspectiva, a comunicação assume papel central na promoção da saúde integral, pois está diretamente relacionada à participação ativa na vida social, à construção de vínculos e à preservação da autonomia. Quando a comunicação é restrita, como no caso das barreiras linguísticas impostas à população surda, não se trata apenas de uma limitação funcional, mas de um fator de risco que pode desencadear

isolamento social, redução da autoestima e vulnerabilidade psicológica, comprometendo o bem-estar de forma sistêmica.

Assim, a elaboração e aplicação de materiais acessíveis em Libras para contextos comerciais respondem a uma demanda que é, ao mesmo tempo, social, cultural e jurídica. Eles não se limitam a resolver situações pontuais de comunicação, mas contribuem para a construção de um ambiente inclusivo, no qual a diversidade linguística é reconhecida como um valor coletivo. Ao considerar a comunicação como direito humano fundamental, este estudo se ancora em referenciais que dialogam com a legislação vigente, as teorias socioculturais e a perspectiva dos próprios sujeitos surdos, buscando oferecer não apenas um instrumento funcional, mas um recurso capaz de provocar mudanças estruturais na forma como as interações são conduzidas na sociedade brasileira.

Fundamentação teórica: A comunicação, enquanto processo social, é um dos elementos centrais para a construção de identidades e para a participação plena na vida comunitária. A Organização das Nações Unidas (ONU), por meio do Artigo 19 da Declaração Universal dos Direitos Humanos, estabelece que todo indivíduo tem direito à liberdade de opinião e de expressão, incluindo “o de procurar, receber e difundir, sem consideração de fronteiras, informações e ideias por qualquer meio de expressão” (ONU, 1948). Ao transpor esse princípio para o contexto das pessoas surdas, evidencia-se que o acesso a recursos comunicacionais adequados não é um favor ou benefício opcional, mas um direito humano fundamental. A ausência de tais recursos configura barreira social e estrutural que limita o exercício pleno da cidadania.

Quadros (2004) argumenta que reconhecer a Libras implica reconhecer a cultura surda e o modo próprio de ver e interpretar o mundo, uma vez que língua e cultura estão intrinsecamente relacionadas. Assim, a promoção de ambientes acessíveis em Libras vai além de garantir a compreensão de informações: trata-se de criar condições para a participação plena da pessoa surda em todos os espaços sociais, respeitando sua identidade e valorizando sua forma de experiência sensorial e cognitiva. Quando empresas, serviços e instituições investem em materiais bilíngues ou em formação de funcionários para comunicação básica em Libras, não apenas cumprem um dever legal, mas atuam como agentes de transformação social, rompendo com a lógica da exclusão e promovendo o reconhecimento da diversidade linguística como patrimônio cultural brasileiro.

O reconhecimento da Libras como língua plena e da cultura surda como um universo simbólico próprio fornece o contexto necessário para compreender a construção da identidade surda. A língua não é apenas um instrumento de comunicação, mas um elemento estruturante da percepção de si e do pertencimento social. Assim, a forma como uma pessoa surda se relaciona com a Libras influencia diretamente seu processo de identificação com a comunidade surda e com o mundo ouvinte, determinando diferentes trajetórias de identidade, participação social e experiências de inclusão ou exclusão. Esse vínculo entre língua, cultura e identidade fundamenta a necessidade de estratégias comunicacionais e educativas que fortaleçam o reconhecimento da Libras e promovam a valorização da diversidade linguística e cultural.

A identidade surda, segundo Perlin (1998) e Gesueli (2006), é construída a partir da relação com a língua de sinais, com a cultura surda e com a experiência de pertencimento à comunidade. Essa identidade, no entanto, não é homogênea. Autores como Nóbrega et al. (2012) identificam diferentes formas de identificação:

- **Identidade surda consolidada**, na qual a pessoa se reconhece como parte do grupo, valoriza a Libras e a cultura surda;
- **Identidade híbrida**, caracterizada por viver entre dois mundos — o surdo e o ouvinte —, enfrentando desafios em ambos;

- **Identidade flutuante ou inconformada**, na qual há rejeição da surdez e tentativa de adaptação ao padrão ouvinte, o que frequentemente resulta em conflitos internos e baixa autoestima.

Essa diversidade de identidades impacta diretamente a forma como cada indivíduo acessa e utiliza recursos comunicacionais. Pessoas com identidade consolidada tendem a buscar mais ativamente espaços acessíveis, enquanto aquelas com identidades híbridas ou flutuantes podem se afastar da Libras e enfrentar maiores barreiras sociais e emocionais.

Além disso, a teoria de Perlin (1998) e Gesueli (2006) contribui para compreender as implicações subjetivas da acessibilidade ou da sua ausência. A identidade surda é construída a partir de uma relação complexa entre língua, cultura e pertencimento, podendo assumir diferentes configurações, como a identidade surda consolidada, híbrida ou flutuante. Quando o acesso à Libras é restrito ou desvalorizado socialmente, abre-se espaço para o fortalecimento de identidades fragilizadas, marcadas por sentimentos de isolamento, baixa autoestima e insegurança nas interações sociais.

A teoria da Acomodação Comunicacional, proposta por Giles (1973), também é relevante para compreender a importância de ferramentas que facilitem a comunicação entre ouvintes e surdos. Essa teoria sugere que, nas interações, os indivíduos tendem a ajustar seu estilo de comunicação para se aproximar (convergência) ou se distanciar (divergência) do interlocutor. Em contextos de ausência de recursos em Libras, a acomodação comunicacional tende a ser limitada ou inexistente, gerando frustração e afastamento. Ao oferecer um repertório básico de sinais, os manuais desenvolvidos neste estudo criam condições para que a convergência ocorra, facilitando interações e promovendo inclusão.

No campo da psicologia, a Teoria da Hierarquia das Necessidades de Maslow (1943) fornece um referencial para compreender o impacto da comunicação na qualidade de vida. Após suprir necessidades fisiológicas e de segurança, o ser humano busca satisfazer necessidades de pertencimento e estima. A comunicação, como base das interações sociais, é essencial para essas duas camadas. A falta de acesso linguístico compromete o senso de pertencimento e a autoestima, afetando também a autorrealização. Rothmann e Cooper (2017) reforçam que barreiras comunicacionais podem gerar vulnerabilidade emocional e favorecer o surgimento de transtornos psicológicos, como ansiedade social e depressão.

A comunicação, segundo o dicionário Michaelis (2023), é o ato de transmitir e receber mensagens por meio de códigos convencionados, podendo assumir formas verbais, não verbais ou visuais. Esse processo, para ser bem sucedido, exige que a mensagem seja recebida pelo receptor no mesmo sentido em que foi emitida. Scheles (2008) reforça que, no caso da comunicação em língua de sinais, a atenção plena e o contato visual contínuo são fundamentais para evitar a perda de informações. Quando esse princípio não é garantido, a interação torna-se incompleta, comprometendo não apenas a troca de informações, mas também a construção de vínculos sociais e afetivos. Assim, a barreira linguística vai além de um desafio técnico: ela representa um obstáculo à própria constituição do sujeito como ser social.

Em estudo, Chaveiro et al. (2014) ressaltam que a exclusão comunicacional impacta diretamente a participação social e o exercício pleno de direitos, pois impede que a pessoa surda acesse informações essenciais e interaja de forma autônoma nos espaços da vida cotidiana. A pesquisa evidencia que a implementação de recursos de acessibilidade linguística, como manuais de sinais, não apenas facilita a compreensão de informações, mas também contribui para a valorização da identidade surda, a percepção de pertencimento e a construção de relações sociais mais equitativas.

Por fim, ao situar este trabalho no marco da Política Nacional de Cuidados, compreende-se que o cuidado não se restringe a ações no campo da saúde física ou mental, mas envolve também a garantia de condições sociais e culturais para uma vida digna. A inclusão linguística, portanto, é uma dimensão fundamental do cuidado ampliado. Desenvolver materiais como os manuais de Libras para contextos comerciais significa

não apenas facilitar transações, mas também reconhecer e valorizar a diversidade linguística como parte integrante do tecido social. Nesse sentido, iniciativas que fomentam a inclusão linguística, como a elaboração de manuais específicos em Libras, funcionam também como ações de cuidado em saúde mental, na medida em que fortalecem o pertencimento e a autoestima da pessoa surda.

Desenvolvimento do tema: Os três manuais temáticos desenvolvidos — para caixas de estabelecimentos comerciais, agências bancárias e pet shops — foram concebidos para atender a demandas comunicacionais específicas de cada contexto. A escolha desses setores se deu pela frequência com que a população surda necessita interagir nesses ambientes e pelo potencial de replicabilidade do material em outros ramos de atividade. Cada manual contém um conjunto de sinais selecionados a partir de pesquisa em dicionários especializados, bases de dados digitais, vídeos e consultas informais com pessoas da comunidade surda. O objetivo não foi substituir o aprendizado formal da Libras, mas oferecer um recurso introdutório que permita interações básicas, fomentando o interesse pela ampliação do repertório linguístico.

O manual para agências bancárias, por exemplo, reúne 49 termos e expressões, incluindo nomes de bancos, operações financeiras e serviços relacionados (como “saque”, “depósito”, “pix”, “cartão de débito” e “empréstimo”). A escolha desse segmento revelou uma dificuldade particular: muitos sinais não possuem registro formal ou são pouco padronizados, variando entre regiões e grupos. Essa escassez de sinais evidencia a carência de produção terminológica na Libras para áreas específicas, refletindo um desafio mais amplo no desenvolvimento da língua. O manual para caixas de estabelecimentos (PDV) contém 16 termos relacionados a formas de pagamento e cumprimentos básicos, enquanto o manual para pet shops contempla sinais sobre animais, produtos e serviços, como “banho e tosa” ou “ração”.



Figura 1: exemplo manual pet shop.

Além do conteúdo linguístico, os manuais foram concebidos com atenção à representatividade visual. Os personagens ilustrativos — Fernando (homem branco e surdo), Alice (mulher negra e professora ativista dos direitos humanos) e Maria Fernanda (jovem cadeirante) — foram criados para refletir a diversidade social e física da população brasileira. Essa escolha busca romper com representações homogêneas e promover identificação, contribuindo para a humanização do material. A inclusão de narrativas simbólicas associadas a cada personagem reforça a ideia de que a comunicação é, antes de tudo, um encontro entre sujeitos singulares.

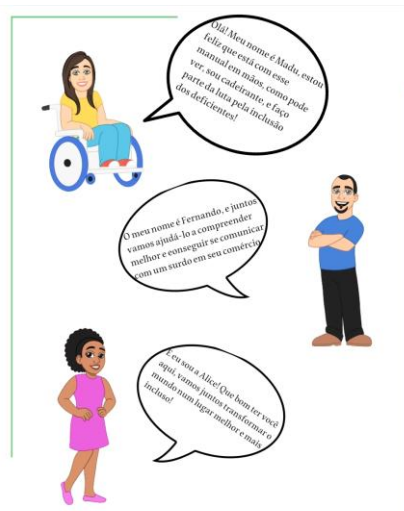


Figura 2: personagens dos manuais.

A opção por ilustrar personagens com diferentes características físicas e étnicas foi fundamentada na perspectiva de representatividade defendida por autores como Hooks (1992), que argumenta que a ausência de diversidade visual em materiais educativos perpetua a invisibilidade de determinados grupos sociais.

O material conta ainda com recursos complementares, como vídeo-aulas demonstrando a execução dos sinais. Essa integração multimodal atende a diferentes estilos de aprendizagem e facilita a assimilação por parte de ouvintes não fluentes, permitindo revisões contínuas e estudo autônomo. A utilização de uma plataforma acessível, como o Canva, aliada à contratação de um designer para padronizar as ilustrações, conferiu ao material qualidade estética e funcionalidade, aspectos fundamentais para sua aceitação e aplicabilidade.

Outro ponto relevante é a potencial articulação desses manuais com a Política Nacional de Cuidados. Ao entender o cuidado como um direito e um bem público, essa política abre espaço para ações que extrapolam o campo da saúde, incorporando dimensões sociais, culturais e comunicacionais. A implementação de recursos como os manuais de Libras em comércios locais pode ser compreendida como uma forma de cuidado ampliado, que reconhece a dignidade e o valor da diversidade linguística.

Conclusões ou considerações finais: A elaboração dos manuais visuais em Libras voltados para contextos comerciais representa um avanço significativo no campo da acessibilidade comunicacional e da promoção da inclusão social. Ao identificar e preencher lacunas na tradução de sinais específicos para setores como agências bancárias, pet shops e caixas de estabelecimentos, este estudo reafirma que a comunicação é um direito humano fundamental e uma condição indispensável para o exercício pleno da cidadania.

Embora não tenha sido aplicada em campo nesta etapa, a proposta demonstra potencial para gerar impacto direto na qualidade de vida das pessoas surdas, fortalecendo o sentimento de pertencimento, autoestima e autonomia. A adoção desse tipo de recurso por estabelecimentos comerciais e órgãos públicos pode contribuir para a construção de cidades mais inclusivas, alinhadas às diretrizes de equidade e cuidado preconizadas por políticas nacionais e internacionais.

A elaboração e disponibilização dos manuais temáticos em Libras revelaram-se uma estratégia viável e de baixo custo para reduzir barreiras comunicacionais em setores estratégicos, como comércio, serviços bancários e atendimento em pet shops. Embora se trate de um recurso inicial e introdutório, o material oferece um caminho concreto

para que ouvintes sem fluência na língua de sinais possam estabelecer interações básicas de forma mais inclusivas. Ao mesmo tempo, promove uma mudança simbólica significativa, pois desloca a responsabilidade da comunicação exclusivamente da pessoa surda para um modelo mais compartilhado, no qual o ouvinte também se envolve no processo comunicativo.

É importante ressaltar que, apesar do alcance potencial da proposta, sua efetividade plena dependerá de um esforço contínuo e articulado com políticas públicas, programas de capacitação profissional e envolvimento direto da comunidade surda. A experiência de desenvolvimento deste material evidenciou a necessidade de ampliar o repertório de sinais específicos para determinados contextos — como o bancário — e de fortalecer redes colaborativas entre pesquisadores, profissionais e usuários da Libras. Além disso, a validação prática dos manuais, por meio de aplicação em campo e avaliação de impacto, constituirá um passo fundamental para medir resultados e aprimorar a proposta.

O próximo passo é expandir o conteúdo dos manuais em parceria com a comunidade surda, garantindo precisão linguística e legitimidade cultural, bem como validar a intervenção por meio de testes práticos e análises de eficácia. Ao integrar essa solução às políticas públicas, pode-se não apenas garantir o direito à comunicação, mas também transformar a paisagem social, tornando a inclusão uma realidade cotidiana e não apenas um ideal previsto em lei.

Referências

- BOURDIEU, Pierre. *Ce que parler veut dire: L'économie des échanges linguistiques*. Paris: Fayard, 1982.
- BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 25 abr. 2002.
- BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. Diário Oficial [da] República Federativa do Brasil, Brasília, DF, 23 dez. 2005.
- CHAVEIRO, Neuma et al. Acessibilidade e inclusão de surdos na atenção à saúde. *Revista de Saúde Pública*, v. 48, n. 3, p. 529-536, 2014. DOI: <https://doi.org/10.1590/S0034-8910.2014048004933>.
- FREIRE, Paulo. *Pedagogia do oprimido*. 17. ed. Rio de Janeiro: Paz e Terra, 1987.
- GESUELI, Zilda Maria. Surdez e linguagem: identidade e diferença. *Educação e Pesquisa*, v. 32, n. 2, p. 317-332, 2006. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1517-97022006000200009>.
- GILES, Howard; COUPLAND, Nikolas. *Language: Contexts and consequences*. Milton Keynes: Open University Press, 1991.
- HOOBS, bell. *Black looks: Race and representation*. Boston: South End Press, 1992.
- INSTITUTO BRASILEIRO DE GEOGRAFIA E ESTATÍSTICA (IBGE). Censo Demográfico 2010: características gerais da população, religião e pessoas com deficiência. Rio de Janeiro: IBGE, 2012.
- MASLOW, Abraham Harold. *A theory of human motivation*. *Psychological Review*, v. 50, n. 4, p. 370–396, 1943. DOI: <https://doi.org/10.1037/h0054346>.
- MICHAELIS. *Dicionário Brasileiro da Língua Portuguesa*. São Paulo: Melhoramentos, 2023. Disponível em: <https://michaelis.uol.com.br>. Acesso em: 15 ago. 2025.
- NÓBREGA, Ismael Alves et al. Identidades surdas: um estudo com universitários surdos. *Revista Brasileira de Educação Especial*, v. 18, n. 2, p. 233-248, 2012. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-65382012000200006>.
- ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS (ONU). *Declaração Universal dos Direitos Humanos*. Paris: ONU, 1948. Disponível em: <https://www.un.org/en/about-us/universal-declaration-of-human-rights>. Acesso em: 15 ago. 2025.
- ORGANIZAÇÃO MUNDIAL DA SAÚDE (OMS). *Constitution of the World Health Organization*. New York: OMS, 1946.
- PERLIN, Gladis. Identidades surdas. In: SKLIAR, Carlos (org.). *A surdez: um olhar sobre as*



ASSOCIAÇÃO NACIONAL DE
PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO
INTERDISCIPLINAR EM
SOCIAIS E HUMANIDADES

diferenças. Porto Alegre: Mediação, 1998. p. 51-74.

QUADROS, Ronice Müller de. ***Língua de sinais brasileira: Estudos linguísticos***. Porto Alegre: Artmed, 2004.

ROTHMANN, S.; COOPER, Cary L. ***Work and organizational psychology***. London: Routledge, 2017

SCHELES, Patrícia. A importância do contato visual na comunicação com surdos. ***Revista Brasileira de Educação Especial***, v. 14, n. 1, p. 79-92, 2008. DOI: <https://doi.org/10.1590/S1413-65382008000100008>.