

CATEGORIA 2

COMUNICAÇÃO COM A PESSOA SURDA NO METRÔ DE SÃO PAULO

INTRODUÇÃO

O Metrô de São Paulo, desde sua fundação, tem por premissa a comunicação com os diversos públicos com que se relaciona, disponibilizando os mais variados canais de comunicação e procurando atender aos anseios e demandas detectadas nestas interações.

DIAGNÓSTICO

Sabemos que a comunicação entre as pessoas ocorre de várias formas, além da língua falada. No caso da pessoa surda, que em sua maioria utiliza a linguagem de Libras, não é diferente, muitos são alfabetizados em português, fazem leitura labial, utilizam aplicativos de celular, além de mímica e datilologia (comunicação através de sinais feitos com os dedos, p.ex., o alfabeto manual de surdos- mudos). Já no caso dos empregados do Metrô, além da barreira da língua existe toda uma questão cultural que é desconhecida e inibe a comunicação. Quando empregados percebem que um usuário é surdo, sentem-se impotentes, gerando a falsa impressão de que não existe interesse do Metrô em atendê-los. Historicamente já foram feitas diversas tentativas de comunicação com a pessoa surda, baseados em ensinar Libras ao nosso empregado,

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



ou com uso de tecnologia, por enquanto incipiente. Os cursos existentes dão uma base que deve ser aprimorada, praticada e continuamente estudada, caso contrário ela será esquecida, e é justamente por isto que não obtivemos sucesso. Quando fomos conhecer e entender as diversas especificidades da linguagem de Libras, verificamos que é muito mais que aprender um novo idioma, descobrimos um universo comunicacional completamente diverso do que conhecemos como ouvintes, para de fato conseguir estabelecer uma comunicação eficiente com a pessoa surda, precisamos entender e respeitar este universo.

Segundo Sánchez (1990:17) a comunicação humana “é essencialmente diferente e superior a toda outra forma de comunicação conhecida. Todos os seres humanos nascem com os mecanismos da linguagem específicos da espécie, e todos os desenvolvem normalmente, independentes de qualquer fator racial, social ou cultural”. Uma demonstração desta afirmação se evidencia nas línguas oral-auditiva (usadas pelos ouvintes) e nas línguas visuoespaciais (usadas pelos surdos). As duas modalidades de línguas são sistemas abstratos com regras gramaticais. Entretanto, da mesma forma que as línguas orais-auditivas não são iguais, variando de lugar para lugar, de comunidade para comunidade a língua de sinais também varia. Dito de outra forma: existe a língua de sinais americana, inglesa, francesa e várias outras línguas de sinais em vários países, bem como a brasileira.

A Língua de Sinais é a língua de um povo que se autodenomina de Povo Surdo. Os surdos deste povo são pessoas que se reconhecem pela ótica cultural, possuem uma

2

organização política de vida em função de suas habilidades, neste caso a principal é a habilidade visual, o que gera hábitos visuais e uma língua também visual.

CULTURA SURDA

A principal referência para a existência de uma Cultura Surda é a Língua de Sinais, maior fator de diferenciação de uma Cultura Surda para uma Cultura Ouvinte, pois é através da língua que as crenças, costumes e comportamentos são passados de uma geração para outra. Deve-se considerar também que as barreiras comunicacionais que os Surdos sempre encontraram foram fator determinante para que essa comunidade se desmembrasse, ao menos linguisticamente, da comunidade ouvinte majoritária. Nesse sentido, os Surdos têm “se movimentado em direção a afirmar a surdez como um traço cultural através da utilização da Língua de Sinais como elemento significante para essa definição” (SÁ, 2006, p.63).

O Povo Surdo é diferente de outros grupos culturais, pois é identificado pela sociedade como um grupo de pessoas com deficiência, o que traz prejuízos à questão de “identidade” desses indivíduos. Porém essa visão deixa de “incluir a experiência da surdez e de considerar os contextos psicossociais e culturais nos quais a pessoa surda se desenvolve; é justamente destes aspectos, dentre outros, que os estudos Surdos passam a se ocupar” (SÁ, 2006, p.65).

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Devemos reconhecer em primeiro lugar que pessoas surdas e ouvintes têm apenas uma "diferença cultural", e nós devemos entender a Cultura Surda como análoga a qualquer outra cultura, como é o caso da cultura étnica, ou seja, de modo similar ao da relação com outras culturas minoritárias.

As pessoas normalmente nascem em meio a um grupo cultural já existente, onde os valores, crenças, hábitos e tradições são transmitidos automaticamente de pais para filhos. Já as crianças surdas nascem, em sua maioria, em famílias de pais ouvintes, onde a cultura não é transmitida automaticamente, dependem do acesso à educação formal em escolas que contemple suas especificidades para terem acesso à cultura.

É principalmente no ambiente escolar que as crianças surdas se socializam com outras crianças e adultos Surdos; é também na escola que a identidade começa a ser construída através da troca de experiências por meio de estímulos visuais, e não sonoros, como acontece com as crianças ouvintes. Rodeados por pares Surdos e em meio a um ambiente onde a Língua de Sinais é o meio de comunicação, as crianças surdas podem ter acesso à história, à identidade e à Cultura Surda.

IDENTIDADE SURDA

Os Surdos por muitos anos foram estigmatizados, vistos como seres humanos de capacidade inferior, definidos apenas pela incapacidade de ouvir, e, por conseguinte,

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



incapacidade de se comunicar. Atualmente essa visão já foi desmistificada.

Perlin (2003), diferenciou a Identidade Surda em sete níveis de identificação:

- Identidade Surda - são as pessoas que têm identidade surda plena, geralmente são filhos de pais surdos, têm consciência surda, são mais politizados, têm consciência da diferença, e têm a língua de sinais como a língua nativa. Usam recursos e comunicações visuais.

- Identidade Surda Híbrida - são surdos que nasceram ouvintes e posteriormente se tornam surdos, conhecem a estrutura do português falado.

- Identidade Surda de Transição - são surdos oralizados, mantidos numa comunicação auditiva, filhos de pais ouvintes, e tardiamente descobrem a comunidade surda, e nesta transição, os surdos passam pela desouvintização, isto é, passam do mundo auditivo para o mundo visual.

- Identidade Surda Incompleta - são surdos dominados pela ideologia ouvintista, não conseguem quebrar o poder dos ouvintes que fazem de tudo para medicalizar o surdo, negam a identidade surda como uma diferença. São surdos estereotipados, acham os ouvintes como superiores a eles.

- Identidade Surda Flutuante - são surdos que têm consciência ou não da própria surdez, vítima da ideologia ouvintista. São surdos conformados e acomodados a

5

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



situações impostas pelo ouvintismo, não têm militância pela causa surda. São surdos que oscilam de uma comunidade a outra, não conseguem viver em harmonia, em nenhuma comunidade, por falta de comunicação com ouvintes e pela falta de língua de sinais com surdos.

- Identidades Surdas de Diáspora: são diferentes das identidades de transição. Acontece quando passam de um país a outro, de um estado brasileiro a outro ou de um grupo de surdo a outro.

- Identidades Intermediárias: apresentam uma porcentagem de surdez, mas levam uma vida de ouvintes, dão importância ao aparelho auditivo e dispensam os serviços de intérpretes.

ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para chegar no formato do curso-piloto, era preciso entender as necessidades deste público, assim, o Departamento de Relacionamento com o Passageiro realizou algumas reuniões com grupos de usuários surdos, sendo que a última interação, aconteceu no dia 5 de julho de 2019, quando recebemos novo grupo de pessoas surdas, engajadas na causa, em nosso auditório, com a ajuda de dois intérpretes em libras. Os encontros nos possibilitaram conhecer as maiores dificuldades que eles têm ao utilizar nosso

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



sistema e o que seria importante nosso empregado saber para se comunicar e, dessa forma, abrir o diálogo com eles.

Com base no entendimento de todos estes fatores, idealizamos um curso com o objetivo de criar uma maior empatia com este público. Levamos a ideia do curso à Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência, com quem firmamos parceria e que nos assistiu no embasamento técnico necessário, através de reuniões e discussão do método de aplicação do curso, duração, bem como na aplicação do curso-piloto.

Procuramos desenvolver um vocabulário básico para comunicação inicial que possibilita aos empregados um treinamento que os capacita a abrir o diálogo com os usuários surdos que transitam diariamente no sistema, dando o primeiro passo para um atendimento que hoje não é possível de acontecer. Ao estabelecer este canal conseguimos conhecer os anseios e características destes passageiros, para melhorar sua experiência de viagem garantindo seu direito à informação e manifestação.

Algumas frases foram desenvolvidas a partir da detecção das demandas que eles nos trouxeram nas prospecções que foram realizadas nas reuniões com surdos, que envolvem problemas com bilhetes, utilização de sanitários, problemas no sistema e direcionamento, como por exemplo “Seu bilhete está vencido, é necessário fazer a renovação”. No curso estas frases são traduzidas para Libras e ensinadas aos alunos, juntamente com o alfabeto datilológico, sendo a base para iniciar o atendimento.

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA 7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Foi formado então o curso-piloto, totalmente apostilado com o auxílio da SEDPCD, com 4 horas de duração, e que foi ministrado por funcionária daquela secretaria, que é surda-oralizada com o auxílio de intérprete, para 32 empregados da Gerência de Operações no dia 09/09/2019. Os empregados aprovaram totalmente o curso e foram além do proposto interagindo e propondo novas frases em Libras e ilustrando com situações vividas e como o novo aprendizado irá contribuir para que seja possível realizar um ótimo atendimento à pessoa surda. O Conteúdo do curso contempla:

- Cultura dos surdos;
- A história da linguagem de Libras no Brasil;
- Como abordar e se dirigir aos surdos de forma amigável;
- Datilologia;
- Ensino e prática das frases para estabelecer a comunicação inicial.

CONCLUSÕES

Foi o primeiro passo para envolver as famílias operativas do Metrô e preparar nossos empregados para começar a se comunicar com estes passageiros, que aguardam há muito exercer plenamente sua cidadania através de instrumentos que permitam sua inclusão. Poder entender e atender esta população com a qualidade que eles merecem é um anseio legítimo do Metrô de São Paulo.

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



A partir deste piloto a Gerência definiu as estratégias de repasse a todo quadro operativo, que apenas aguardam o final da pandemia de coronavírus para se efetivarem.



Capa da postila do curso de Comunicação com a Pessoa Surda no Metrô

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



Última reunião com grupo de pessoas surdas no CCO – 07/2019



Primeira turma do curso de Comunicação com a Pessoa Surda no Metrô

26ª SEMANA DE TECNOLOGIA METROFERROVIÁRIA
7º PRÊMIO TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO METROFERROVIÁRIOS



REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

PERLIN, Gladis T. T. O ser e o estar sendo Surdos: alteridade, diferença e identidade.

Tese (Doutorado em Educação). Porto Alegre: UFRGS, 2003.

SÁ, Nídia Regina Limeira de. Cultura, poder e educação de Surdos. São Paulo: Paulinas, 2006.

SÁNCHEZ, Carlos. La increíble y triste historia de la sordera. Merida, Venezuela: CEPROSORD, 1990.