

## INTÉRPRETES NO CONTEXTO DE TELEATENDIMENTO PARA SURDOS: CENÁRIOS E PROJEÇÕES <sup>1</sup>

Mariane de Paula Pordeus <sup>2</sup>

Willian Amphilóquio <sup>3</sup>

Eduardo Antenor Benedito Paes dos Santos <sup>4</sup>

Saionara Figueiredo Santos <sup>5</sup>

### RESUMO

Dentre os segmentos de trabalho do profissional intérprete de Libras-Português, o emergente campo de teleatendimento demonstra sua crescente consolidação mediante um mercado de trabalho amplo, diversificado e convidativo. A difusão da modalidade de interpretação remota e o crescente avanço das lutas da comunidade surda (Brasil, 2015) se destacam como elementos fundantes para a implementação do teletrabalho enquanto atividade prática, moderna e primordialmente inclusiva (Borin, 2018). O cenário incerto em decorrência da expansão do vírus da COVID-19 (Nascimento; Nogueira, 2021) resultou na expansão significativa da atuação remota, de modo a acolher os mais diversos perfis de profissionais, tanto aqueles com anos de experiência quanto os recém inseridos no mercado de trabalho. Com o objetivo apresentar uma análise descritiva da interpretação em contexto de teleatendimento, a pesquisa busca identificar as competências e o perfil deste profissional; categorizar as potencialidades e desafios vivenciados e identificar como se inserem no mercado de trabalho. A investigação de cunho qualitativo e quantitativo utiliza o questionário enquanto técnica de coleta de dados a fim de projetar um possível mapeamento do campo e dos profissionais presentes. Recebemos onze respostas (anônimas) via Google Forms das quais elencamos algumas das principais competências esperadas do profissional intérprete em contexto de teleatendimento, tais como: competência linguística de Libras e português, ética de trabalho, letramento digital e resiliência emocional. Como resultado, destacamos que o segmento é constituído majoritariamente por ouvintes, cursando a graduação, além disso, sete participantes alegaram que este se configura como o primeiro trabalho na área sendo sua principal fonte de renda. Dentre as potencialidades desta esfera de trabalho, evidenciamos o crescimento profissional, contato com a diversidade surda e conforto. Referente aos desafios, pontuamos a questão salarial, infelizmente inferior a outros contextos, desrespeito e desvalorização experienciados e o desgaste físico e mental. Por fim,

---

<sup>1</sup> Trabalho desenvolvido na disciplina de Profissional Tradutor-intérprete no curso de Especialização em Tradução e Interpretação (Libras/Português) do Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, campus Palhoça Bilingue.

<sup>2</sup> Mestranda em Estudos da Tradução pela Universidade Federal de Santa Catarina, UFSC; Tradutora e Intérprete de Libras-Português da Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos – Feneis/RS, lotada no Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, campus Palhoça Bilingue; Estudante de Pós-graduação Lato Sensu em Tradução e Interpretação (Libras/Português) pela mesma instituição. E-mail: [mari.pordeus21@gmail.com](mailto:mari.pordeus21@gmail.com)

<sup>3</sup> Mestre em Design pela Universidade da Região de Joinville – UNIVILLE; Designer de experiência e interface do usuário; Estudante de Pós-graduação Lato Sensu em Tradução e Interpretação (Libras/Português) pelo Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, campus Palhoça Bilingue. E-mail: [willian.amphiloquio@gmail.com](mailto:willian.amphiloquio@gmail.com)

<sup>4</sup> Professor da Prefeitura Municipal de Florianópolis. Estudante de Pós-Graduação Lato Sensu em Tradução e Interpretação (Libras/Português) pelo Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, campus Palhoça Bilingue; Estudante de Pedagogia Bilingue (Libras e português) pela mesma instituição. E-mail: [eduardo\\_antenor@yahoo.com](mailto:eduardo_antenor@yahoo.com)

<sup>5</sup> Pós-Doutora pela Universidade de Buenos Aires. Doutora em Estudos da Tradução pela Universidade Federal de Santa Catarina (UFSC). Mestra em Educação Ambiental pela Universidade Federal do Rio Grande (FURG). Professora da área de Tradução no Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, campus Palhoça Bilingue. E-mail: [saionara.figueiredo@ifsc.edu.br](mailto:saionara.figueiredo@ifsc.edu.br)

compreendemos que com a dinamicidade do mundo contemporâneo, o contexto de teletrabalho para o intérprete de Libras demonstra-se exitoso. Consideramos o campo mencionado como espaço favorável para produções de novas pesquisas em prol de um aprofundamento da caracterização destes novos profissionais e o público que atendem.

**Palavras-chave:** Atendimento remoto; Libras; Interpretação remota.

## INTRODUÇÃO

As Conferências Nacionais sobre os Direitos da Pessoa com Deficiência, no início dos anos 2000, inauguraram uma nova concepção acerca da pessoa com deficiência e suas especificidades, bem como o direito de acesso a este público nos diversos espaços sociais. Essa nova perspectiva fomentou a promulgação da Lei Brasileira de Inclusão (LBI) nº 13.146/2015, a qual dispõe às pessoas com deficiência a garantia de acesso aos diferentes segmentos da sociedade, como saúde, lazer e educação. A legislação também destaca que é de responsabilidade do Estado articular, implantar e fiscalizar os serviços de acessibilidade prestados pela esfera pública.

Nesse mesmo período, mais especificamente dois anos antes da LBI, em 2013, cria-se no Brasil a Central de Interpretação de Libras<sup>6</sup> (CIL) vinculada à então Secretaria de Direitos Humanos. A ação ofereceu aos municípios a estrutura necessária para implementação da CIL, enquanto os federados interessados responsabilizaram-se em contratar os funcionários e realizar a administração do serviço. Nesse sentido, a autora Borin (2018, p. 15) destaca que a medida "[...] tem sido uma política pública que garante a comunicação surdo/ouvinte, favorecendo o acesso desses sujeitos a outras políticas públicas, portanto, aos seus direitos e à melhoria nas condições de vida". Excepcionalmente no estado de Santa Catarina, a primeira central de interpretação pública foi criada em 2012 na Fundação Catarinense de Educação Especial, integrada ao Governo Federal no ano seguinte.

Apesar dos avanços graduais na modalidade de teleatendimento para surdos, o conturbado período pandêmico trouxe ao campo novas perspectivas e possibilidades. Em meados de 2020, a popularização da atuação remota e o destaque ao trabalho do intérprete de Libras-Português no âmbito virtual

---

<sup>6</sup> Língua Brasileira de Sinais — Libras. Reconhecida pela Lei 10.436, de 24 de abril de 2002 e regulamentada pelo Decreto 5.626 de 22 de dezembro de 2005.

ampliaram o mercado de trabalho com diversas empresas privadas investindo no segmento. Além disso, a possibilidade de teletrabalho em um momento delicado de saúde pública auxiliou diversas pessoas que tiveram suas vidas impactadas pela propagação do vírus. O fechamento de estabelecimentos, demissões em massa, *blockdowns* e incertezas fomentaram a voraz expansão da modalidade de trabalho remoto. A possibilidade de atuação de forma virtual devido ao cenário incerto resultou na expansão significativa da modalidade de teleatendimento, de modo a acolher os mais diversos perfis de profissionais, tanto aqueles com anos de experiência quanto os recém inseridos no mercado de trabalho.

Tendo em vista os desdobramentos resultantes da pandemia de COVID-19, esta investigação tem como referencial teórico as discussões postas por Nascimento e Nogueira (2021), que abordam a interpretação simultânea e remota pela perspectiva de campo emergente durante a crise de saúde mundial, destacando a atividade como: “[...] possibilidade de ter acesso a uma interpretação por meio de algum recurso tecnológico para mediação quando o intérprete não está no mesmo local de todos os interlocutores da comunicação” (Mouzourakis, 2003, 2006; Moser-mercer, 2005; Alley, 2012; Braun, 2015, apud Nascimento e Nogueira, 2021, p. 3.).

Nesse sentido, o presente estudo se apoia na análise de Borin (2018), a qual focaliza sua pesquisa na Central de Interpretação de Libras como Política Pública de Reconhecimento da Identidade Surda. Este trabalho foi o único encontrado que explora especificamente as CILs, seu impacto no acesso das comunidades surdas e o campo de teleatendimento. Além disso, no tocante aos documentos legislativos, a presente pesquisa se fundamenta nas leis acima mencionadas.

Faz-se relevante pontuar que o teleatendimento se insere, de certa forma, como subárea do campo de interpretação remota, tendo em vista que o teletrabalho para intérpretes de Libras-português se configura em atividades de mediação linguística ou atendimento direto. Assim, o intérprete pode ser solicitado para mediar situações em diversos contextos que contenham uma barreira comunicativa entre surdo sinalizante e ouvinte falante do português brasileiro. Da mesma forma, o intérprete pode atuar como atendente em comunicação direta com o cliente, mediando a relação entre empresa e usuário. Nesta segunda possibilidade de atuação. O profissional permanece exercendo a função de intérprete uma vez que

se insere entre a comunicação sinalizada e a resposta da empresa, seja por meio de orientações em português escrito ou vocalizado.

Posto isto, apresentamos o presente estudo como resultado de uma investigação realizada para a disciplina de Profissional Tradutor-intérprete no curso de Especialização em Tradução e Interpretação (Libras/Português) do Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, campus Palhoça Bilíngue. A pesquisa analisou o perfil profissional daqueles que atuam em empresas de teleatendimento para surdos. Além disso, examinamos o campo em ascensão com base nos relatos anônimos coletados, elencamos suas características, potencialidades e desafios.

Ademais, o estudo colabora com o campo dos Estudos da Interpretação por abordar uma temática pouco discutida na academia: a modalidade de teleatendimento para intérpretes de Libras-Português. A escassez de produções que abordam o teletrabalho em centrais de atendimento para surdos foi uma das problemáticas encontradas que motivou a consolidação deste estudo inicial em pesquisa acadêmica. Por fim, com a difusão deste artigo, almejamos que novas investigações objetivem esse campo de estudo para sólida fundamentação da área e crescimento da qualidade profissional.

## **METODOLOGIA**

Esta investigação caracteriza-se como um estudo de cunho qualitativo e quantitativo, isto é, “O ambiente natural é fonte direta para coleta de dados, interpretação de fenômenos e atribuição de significados” e utiliza “recursos e técnicas de estatística, procurando traduzir em números os conhecimentos gerados pelo pesquisador” (Prodanov e Freitas, 2013, p. 128). A princípio realizou-se uma categorização do campo, destacando a legislação vigente que estabelece as CILs supracitadas neste estudo.

Em sequência, mapeamos, por meio de busca on-line, as principais esferas de teletrabalho no Brasil, como icom, HelpVox, Conecte Libras, CIL, Pessoalize e Central de LIBRAS (aplicativo). Posteriormente, iniciamos a investigação em torno do profissional que atua nesse contexto. Como instrumento para coleta de dados, optamos pela elaboração de um questionário de coleta anônima via Google Forms, plataforma de fácil acesso e didática.

A fim de mapear o campo e o perfil profissional, o questionário foi organizado em dois momentos. No primeiro, houve a apresentação da pesquisa, na qual continha

informações sobre o objetivo e contexto em que a pesquisa se insere. No segundo momento, realizou-se o levantamento de informações pessoais relevantes para a caracterização do perfil profissional, tais como forma de comunicação (capacidade auditiva, ouvinte sinalizante, pessoa com deficiência auditiva, surdo(a) sinalizante, surdo(a) oralizado(a) sinalizante ou outro), faixa etária, gênero de identificação, grau de instrução, e estado de residência.

Especificamente sobre o trabalho de teleatendimento, levantaram-se as seguintes questões: como conheceu o trabalho?; por quanto tempo atua?; qual o nível de experiência na função?; como é a política interna de atendimentos?; o que se espera do profissional?; a empresa oferece cursos de treinamento?; qual a modalidade do trabalho?; é o seu principal trabalho?; como é a experiência diária?; quais os pontos positivos do teleatendimento?; quais os pontos negativos?; em uma escala de 1 (péssimo) a 5 (excelente), como você avalia o trabalho de teleatendimento?; você se vê trabalhando na área de teleatendimento por quanto tempo?; quantas horas semanais de trabalho?; como é registrado em carteira assinada?; como ocorre o atendimento?.

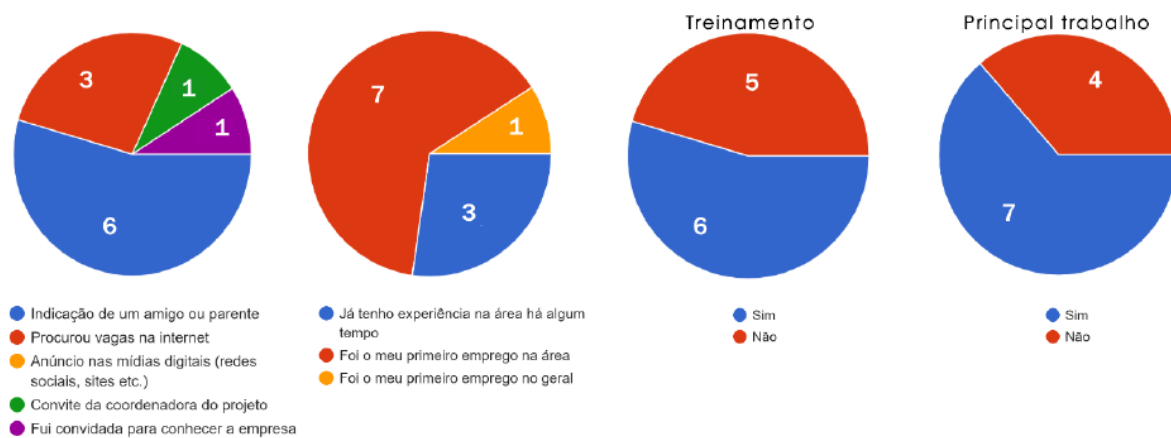
O questionário foi composto por questões alternativas e dissertativas com a possibilidade de envio de texto ou anexo de vídeo no caso de participantes surdos. Recebemos onze respostas anônimas de São Paulo, Santa Catarina e Rio de Janeiro. As principais informações referentes à categorização do campo de trabalho foram dispostas em formato de gráfico, apresentado na seção de resultados a seguir.

## **RESULTADOS**

A partir dos dados levantados, notou-se a presença significativa de mulheres ouvintes sinalizantes, cursando a graduação. A inserção destes profissionais no campo de teleatendimento (Gráfico 1) se deu, na maioria dos casos, pela indicação de amigos e familiares. Sete dos participantes alegaram que o teleatendimento às pessoas surdas se configura como o primeiro trabalho na área, sendo a sua principal fonte de renda. Acreditamos que isso ocorreu pela abertura do mercado de trabalho para novos profissionais ao final e término do período pandêmico. Sendo assim, concordamos com a afirmação de Nascimento e Nogueira (2021, p. 12) de que “[...] a compreensão de que a pandemia não apenas apresentou uma modalidade de interpretação temporária, mas sim, acelerou o processo e a oferta da interpretação

remota [...]”. Com efeito, novas empresas se debruçaram sobre o campo de teleatendimento para surdos por compreenderem seu aspecto promissor e lucrativo.

Gráfico 1: Atuação no campo de teleatendimento



Fonte: elaborado pelos autores com base nos dados coletados via Google Forms

Por meio dos relatos analisados, observamos que existe um padrão ideal de teleatendimento, sobre o qual a empresa é responsável e, desse modo, inclusive, oferece cursos de treinamento. De igual modo, os participantes destacam dois grandes enfrentamentos: (1) variação linguística em âmbito nacional, o que implica adaptar-se para que se priorize uma efetiva comunicação; e (2) controle da expressão e dos sentimentos, a fim de que não transpareça ao cliente seu estado emocional. Dentre as potencialidades e desafios desta esfera de trabalho, os respondentes destacaram o que consta na tabela 1.

Tabela 1: Potencialidades e desafios

Potencialidades	Desafios
Diversidade de atendimentos;	Salário precário;
Difusão da acessibilidade;	Pressão por poder prejudicar o cliente;
Autonomia da comunidade surda;	Surdos que não sabem Libras;
Ampliação de vocabulário;	Muito tempo sentado;
Cooperação no ambiente de trabalho;	Manter a saúde mental estável;
Rapidez, praticidade e conforto;	Letramento digital adequado;
Crescimento profissional.	Situações de desrespeito com o intérprete.

Fonte: elaborada pelos autores com base nos dados coletados via Google Forms.

De forma geral, os participantes elencaram o trabalho de profissional de teleatendimento como ótimo e caracterizaram algumas competências indispensáveis ao profissional que deseja atuar no segmento, a saber: noção sobre

vestimentas, enquadramento, adaptação ao perfil dos clientes; competências linguísticas para lidar com o frequente contato com variações da Libras; familiaridade e abertura a novas tecnologias; inteligência emocional e ética.

Pontuamos que o emocional do profissional foi frequentemente mencionado, tendo em vista que situações de desrespeito são frequentes no campo de atendimento ao público, de acordo com relatos dos respondentes.

Em suma, podemos dizer que, no que tange ao perfil dos profissionais e formação, a presença significativa de mulheres cursando a graduação que atuam como ouvintes sinalizantes no teleatendimento é um dado relevante. Isso pode sugerir uma tendência de inserção de jovens em formação acadêmica nesse mercado, o que reflete o potencial atrativo da área para profissionais iniciantes. Isso também pode apontar para a necessidade de maior suporte às estudantes, em termos de políticas de retenção e desenvolvimento de carreira.

Já no que diz respeito à entrada no mercado pós-pandemia, podemos perceber que a ideia de que a pandemia acelerou a oferta de teleatendimento é corroborada pelos relatos dos participantes. No entanto, pode-se explorar como essa mudança foi acompanhada (ou não) de políticas de formação e regulamentação adequadas, visto que muitos profissionais estão ingressando no setor sem experiências prévias. Pode-se notar que a precariedade salarial citada nos desafios pode ter sido corroborada pelas condições de trabalho acima citadas.

Sobre a percepção dos desafios específicos do setor, a lista destes indica uma necessidade contínua de apoio emocional e psicológico aos profissionais, já que a pressão por não prejudicar o cliente, somada a problemas como desrespeito e falta de conhecimento da Libras pelos surdos, cria um ambiente de trabalho estressante.

Além disso, sobre os treinamentos e competências exigidas, embora as empresas ofereçam treinamentos, ainda não se possui nenhuma avaliação se esses treinamentos ofertados são de qualidade ou adequado às situações vivenciadas pelos colegas. O relato de situações de desrespeito e a pressão emocional enfrentada pelos intérpretes indicam que pode haver lacunas nos treinamentos oferecidos, especialmente no desenvolvimento de habilidades relacionadas à inteligência emocional e ao manejo de situações delicadas no atendimento.

Por fim, no que diz respeito à inovação tecnológica, percebemos que a familiaridade com novas tecnologias é um dos pontos mencionados. Há espaço para

discutir se os avanços tecnológicos estão facilitando a comunicação e tornando o trabalho mais eficiente, ou se há barreiras tecnológicas a serem superadas.

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

A presente pesquisa revelou a importância da modalidade de teleatendimento para surdos como um campo de atuação promissor e em constante transformação. A pandemia da COVID-19 acelerou esse processo, ampliando as oportunidades de trabalho para intérpretes de Libras e demonstrando a necessidade de profissionais qualificados para atender a demanda crescente por acessibilidade comunicacional.

Compreendemos que a dinamicidade do mundo contemporâneo, o advento de novas tecnologias e constantes discussões sobre o acesso da pessoa com deficiência, em destaque pessoas surdas por pertencerem a uma minoria linguística, fomentam a expansão do mercado de trabalho para profissionais que atuam no par Libras-Português. Assim, o contexto de teleatendimento para surdos demonstra-se aberto para experientes e novos profissionais. Além disso, os múltiplos nichos de trabalho permitem que pessoas surdas componham a equipe em um espaço de trabalho bilíngue e de desenvolvimento profissional. O campo mencionado é também um espaço favorável para produções de novas pesquisas em prol de um aprofundamento da caracterização destes novos profissionais e o público que atendem.

Enfatizamos que, durante o desenvolvimento deste estudo, houve dificuldade em encontrar pesquisas da mesma temática que pudessem contribuir com a investigação apresentada. Posto isto, sugerimos que futuras pesquisas investiguem a qualidade dos serviços de teleatendimento, a satisfação dos usuários e o impacto da inteligência artificial na interpretação, além de ampliar o volume de respondentes. Da mesma forma, é crucial que políticas públicas acompanhem essa evolução, regulamentando a atuação no teleatendimento e garantindo condições de trabalho adequadas. Quanto às centrais de atendimento, seja em âmbito público ou particular, é essencial investir em formação continuada dos profissionais. Com isso, poderemos construir um futuro em que a comunicação seja um direito para todos, e onde as pessoas surdas tenham as oportunidades de participação social e profissional.

## **AGRADECIMENTOS**



Agradecemos ao Instituto Federal de Santa Catarina – IFSC, campus Palhoça Bilíngue, pela oferta do curso de Especialização Lato Sensu em Tradução e Interpretação (Libras-Português). A promoção desta pós-graduação propicia a nós profissionais em aperfeiçoamento a oportunidade de construir e refletir práticas condizentes com a demanda do mercado de trabalho no campo da tradução e interpretação de Libras-Português. Além disso, fomenta a educação pública, gratuita e de qualidade para que futuros profissionais desfrutem de novos conhecimentos e consequentemente garantam o efetivo acesso às pessoas surdas sinalizantes nos diversos espaços de direito.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei 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: [https://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm](https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm). Acesso em: 29 set. 2024.

BRASIL. Centrais de interpretações de Libras. Disponível em: <https://www.gov.br/mdh/pt-br/navegue-por-temas/pessoa-com-deficiencia/acoes-e-programas/centrais-de-interpretacao-de-libras>. Acesso em 29 de set. 2024.

LIBRAS, Central de Interpretação de. Centrais de Interpretação de Libras. In: Gov.br. São José, SC, 20 abr. 2021. Disponível em: <https://www.fcee.sc.gov.br/informacoes/servicos-fcee/central-de-interpretacao-de-libras>. Acesso em: 29 set. 2024.

BORIN, Camila de Moraes Ferreira. A central de interpretação de libras como política pública de reconhecimento da identidade surda. UFSJ Curso de Especialização em Gestão Pública Municipal, São João Del Rei, MG, 2018. Disponível em: <http://dspace.nead.ufsj.edu.br/trabalhospublicos/bitstream/handle/123456789/487/TRABALHO%20FINAL%20-%20CAMILA%20BORIN%20-%20BANCA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Acesso em: 29 set. 2024.

NASCIMENTO, Vinícius; NOGUEIRA, Tiago Coimbra. Interpretação simultânea remota em conferências durante a pandemia de covid - 19: dimensões de uma prática emergente. **Forum lingüistic**., Florianópolis, v.18 , n.4, p.7006- 7028, out./dez. 2021. Disponível em: <https://periodicos.ufsc.br/index.php/forum/article/view/81143/48297>. Acesso em: 29 set. 2024.

PRODANOV, Cleber Cristiano; FREITAS, Ernani César. Metodologia do trabalho científico [recurso eletrônico]: métodos e técnicas da pesquisa e do trabalho acadêmico. 2. ed. Novo Hamburgo: **Feevale**, 2013. Disponível em: <https://www.feevale.br/institucional/editora-feevale/metodologia-do-trabalho-cientifico---2-edicao>. Acesso em: 29 set. 2024.