

ATENDIMENTO INCLUSIVO NA ADMINISTRAÇÃO: CARTILHA EM LIBRAS COMO ESTRATÉGIA DE INOVAÇÃO SOCIAL E FORMAÇÃO PROFISSIONAL

Graciete Rodrigues dos Santos

Prof^ª. Esp. Faculdade de Educação Memorial Adelaide Franco - FEMAF

gracieterodrigues23@gmail.com

Gracimare da Silva Wilson

Prof^ª. Esp. Faculdade de Educação Memorial Adelaide Franco - FEMAF

gracimaredasilvawilson@gmail.com

Liedyson Cassio Sousa Oliveira

Acadêmico de Administração - FEMAF

cassiocassio1510@gmail.com

Rafael Fernandes Soares

Acadêmico de Administração - FEMAF

rafaelf10.rs.rs@gmail.com

Lucas Rocha Rodrigues Dos Santos

Acadêmico de Administração – FEMAF

lucsantosrodrigues80@gmail.com

OBJETIVO

Promover a inclusão de pessoas surdas no atendimento organizacional por meio da elaboração de uma cartilha educativa em Língua Brasileira de Sinais (Libras), articulando formação acadêmica, prática profissional e geração de impacto social, com foco na construção de competências inclusivas na área da Administração.

JUSTIFICATIVA

A comunicação acessível ainda representa um dos principais desafios no atendimento ao público, especialmente quando envolve pessoas surdas, que frequentemente encontram barreiras linguísticas que comprometem seu direito à participação plena nos serviços.

A ausência de preparo dos profissionais evidencia lacunas na formação acadêmica, historicamente centrada em competências técnicas, com pouca ênfase nas dimensões sociais e inclusivas da atuação profissional.

Nesse contexto, a Libras, reconhecida legalmente como meio de comunicação e expressão da comunidade surda, constitui um instrumento essencial para garantir acessibilidade, equidade e respeito à diversidade. Além disso, sob a perspectiva da Administração, a inclusão deve ser compreendida como estratégia organizacional capaz de gerar valor social, fortalecer a imagem institucional e ampliar a qualidade dos serviços prestados.

Dessa forma, iniciativas que integrem formação acadêmica e práticas inclusivas tornam-se fundamentais para a construção de ambientes mais acessíveis, éticos e socialmente responsáveis.

LOCAL DE REALIZAÇÃO

Faculdade Memorial Adelaide Franco – FEMAF, localizada no município de Pedreiras – Maranhão.

METODOLOGIAS

O presente trabalho caracteriza-se como um relato de experiência de abordagem qualitativa, com natureza descritiva e exploratória, desenvolvido no âmbito da disciplina de Libras com acadêmicos do curso de Administração.

A proposta metodológica fundamentou-se em princípios das metodologias ativas de aprendizagem, promovendo o protagonismo dos estudantes na construção do conhecimento. As etapas do projeto incluíram levantamento bibliográfico sobre inclusão, Libras e cultura surda; análise de situações reais de atendimento ao público; seleção e organização de vocabulário técnico da área administrativa em Libras; elaboração de simulações de atendimento inclusivo; e produção coletiva da cartilha educativa.

Além disso, o processo envolveu reflexões críticas acerca das práticas excludentes ainda presentes no ambiente organizacional, incentivando a construção de uma postura profissional mais empática, consciente e comprometida com a acessibilidade.

PERÍODO DE REALIZAÇÃO

O projeto foi desenvolvido durante a oferta da disciplina optativa de Libras, no período de 30 de janeiro a 17 de abril de 2026.

RESULTADOS

Como principal resultado, destaca-se a elaboração de uma cartilha educativa voltada ao atendimento inclusivo na Administração, contendo vocabulário em Libras, orientações práticas de conduta profissional e simulações de situações reais de atendimento.

A experiência proporcionou aos acadêmicos o desenvolvimento de competências técnicas e socioemocionais, como empatia, responsabilidade social, comunicação acessível e sensibilidade à diversidade. Observou-se também uma ampliação significativa da consciência crítica dos participantes quanto ao papel do administrador na promoção da inclusão.

Além do mais, o projeto evidenciou que a adoção de práticas inclusivas pode contribuir para a melhoria da qualidade dos serviços, fortalecimento da imagem institucional das organizações e promoção de relações mais humanizadas no ambiente profissional. A cartilha apresenta potencial de aplicação real em contextos organizacionais, configurando-se como ferramenta prática de apoio ao atendimento acessível.

CONCLUSÃO

A experiência desenvolvida demonstra que práticas educativas baseadas na integração entre teoria e prática são fundamentais para a formação de profissionais mais preparados para atuar em uma sociedade diversa.

A produção da cartilha em Libras não apenas contribuiu para o aprendizado técnico dos acadêmicos, mas também promoveu uma transformação na forma de

compreender a inclusão, evidenciando que esta deve ser tratada como princípio ético e estratégico na Administração.

Conclui-se que a comunicação acessível é um elemento indispensável para a construção de ambientes organizacionais mais justos, e que iniciativas como esta representam caminhos concretos para a promoção da inovação social, da equidade e da humanização no atendimento.

Palavras-chave - Inclusão; Libras; Administração; Acessibilidade; Inovação Social.

REFERÊNCIAS

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005.

BRASIL. Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015.

QUADROS, Ronice Müller de. Educação de surdos. Porto Alegre: Artmed, 2004.

GESSER, Audrei. Libras? Que língua é essa? São Paulo: Parábola, 2009.

HAND TALK. Hand Talk Soluções em Tecnologia. Disponível em: <https://www.handtalk.me>.

Acesso em: 20 de fevereiro. 2026.

FELIPE, Tânia Amara. Libras em contexto. Brasília: MEC.

VLIBRAS. Ministério da Economia do Brasil. Disponível em: <https://www.vlibras.gov.br>.

Acesso em: 20 de fevereiro. 2026.