

A INCLUSÃO DE PESSOAS SURDAS NO CONTEXTO DO PROGRAMA SÃO PAULO LIBRAS

Aluna: Valquiria Mota Alves¹

Orientador: Prof. Dr. André Barsch Ziegmann

RESUMO

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) desempenha um papel fundamental na inclusão da comunidade surda, sendo essencial para a expressão de pensamentos, sentimentos e emoções. Políticas públicas, como o Programa São Paulo Libras e a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI), têm facilitado o acesso a serviços e recursos de tecnologia assistiva, promovendo autonomia e inclusão social para as pessoas com deficiência auditiva e surdez. O objetivo deste estudo foi analisar os impactos da implementação do Programa São Paulo Libras e as políticas voltadas para a inclusão de pessoas com deficiência auditiva e surdez. A metodologia adotada foi uma revisão bibliográfica qualitativa e documental, com viés social. Os resultados evidenciam a importância das teorias de políticas públicas relacionadas à inclusão e acessibilidade, uma vez que contribuem para a pluralidade, respeitando as diferenças. Além disso, o estudo destaca a relevância de aprofundar as políticas de inclusão e acessibilidade na atual conjuntura, pois tais medidas têm o potencial de gerar transformações sociais significativas.

Palavras-chave: Libras; Inclusão; Políticas Públicas;

1 INTRODUÇÃO

A Língua Brasileira de Sinais (Libras) desempenha um papel fundamental para a comunidade surda. Frequentemente chamada de “voz silenciosa”, é por meio da Libras que a pessoa surda expressa seus pensamentos, sentimentos e emoções, contribuindo para seu desenvolvimento cognitivo e psicológico. Nesse contexto,

¹ AGRADECIMENTOS: Agradeço, primeiramente, a Deus, fonte de força e inspiração para a minha vida. Dedico este trabalho aos meus pais, que, mesmo ausentes, estão sempre presentes em minhas lembranças e me impulsionam a continuar. Ao meu orientador, Prof. Dr. André Barsch Ziegmann, pela orientação dedicada e pelo apoio constante durante toda a pesquisa. Ao Dr. Clineu de Melo Almada Filho, meu ex-chefe, por proporcionar condições flexíveis de trabalho que me permitiram conciliar os estudos com a vida profissional. À Dra. Maria Fernanda Baeta Neves Alonso da Costa e à Me. Clarice Cavaleiro Nebuloni, colegas de trabalho, pelo incentivo e apoio durante minha trajetória acadêmica.

políticas públicas aliadas aos avanços tecnológicos têm possibilitado transformações importantes na sociedade, especialmente no campo da acessibilidade funcional.

A inclusão de pessoas com deficiência na sociedade contemporânea tem ganhado relevância crescente, especialmente no que diz respeito às pessoas com deficiência auditiva. De acordo com a Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo (ALESP), que cita dados do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), cerca de 5% da população brasileira é surda, o que representa aproximadamente 10 milhões de pessoas, das quais 2,7 milhões não ouvem nada e parte utiliza a Língua Brasileira de Sinais (Libras) para comunicação (ALESP, 2021). O que evidencia a necessidade urgente de políticas públicas voltadas para esse público. Diante da crescente demanda por acessibilidade e inclusão. É essencial, portanto, analisar políticas públicas que promovam a equidade no acesso a direitos e serviços, contribuindo para superar os estigmas enfrentados por essa parcela da população, promovendo maior inclusão e igualdade de oportunidades.

Um exemplo concreto dessa transformação é o Programa São Paulo Libras, que promove a inclusão da comunidade surda ao facilitar o acesso a informações culturais, educacionais e sociais na capital paulista. Desde sua criação, o programa foi expandido para 20 Polos de Empregabilidade Inclusiva (PEIs), 233 Postos de Atendimento ao Trabalhador (PATs) e 1,3 mil delegacias, facilitando o acesso da população surda a serviços essenciais (Estado de São Paulo, 2023). Trata-se de uma política pública de caráter distributivo e assistivo, voltada à ampliação das oportunidades de comunicação para pessoas surdas, por meio de cursos, plataformas digitais e outros recursos de tecnologia assistiva.

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (LBI – Lei nº 13.146/2015) reforça esse entendimento ao estabelecer, em seu artigo 75, a responsabilidade do poder público no desenvolvimento e na distribuição de tecnologia assistiva, com o objetivo de assegurar às pessoas com deficiência o acesso a recursos que promovam sua autonomia e inclusão social. Já o artigo 3º, inciso IV, define tecnologia assistiva como o conjunto de produtos, dispositivos e serviços destinados a melhorar a funcionalidade e a participação da pessoa com deficiência, promovendo sua independência e qualidade de vida. Dessa forma, a LBI oferece uma base legal sólida para a formulação de políticas assistivas voltadas à promoção da acessibilidade e da inclusão.

A partir da análise do Programa São Paulo Libras, esta pesquisa propõe-se a responder à seguinte questão-problema: quais são os impactos da implementação do Programa São Paulo Libras para a população surda?

Tendo isso em vista, o objetivo geral desta pesquisa é analisar a política pública voltada para pessoas com deficiência auditiva e surdez. Especificamente, busca-se realizar uma revisão de literatura sobre as teorias das políticas públicas relacionadas à inclusão de pessoas com deficiência auditiva e surdez. Além disso, será realizada uma análise documental do Programa São Paulo Libras, com o objetivo de examinar os impactos de sua implementação. Nessa perspectiva, esta pesquisa sobre o programa São Paulo Libras é fundamental para as áreas de Administração Pública e Políticas Sociais, pois visa compreender a gestão de políticas públicas inclusivas e promover políticas mais justas e acessíveis.

2 METODOLOGIA

Este trabalho está fundamentado em uma revisão bibliográfica com abordagem qualitativa e análise documental, utilizando como base teórica estudos e teorias existentes sobre o tema, com o objetivo de embasar a discussão, por meio de fontes previamente publicadas, como livros, artigos e documentos oficiais.

Portanto, a bibliografia adequada ajuda o pesquisador não apenas a identificar e solucionar problemas já conhecidos, mas também a investigar novas áreas em que as questões ainda não estão completamente definidas, funcionando como um suporte importante para a análise e desenvolvimento da pesquisa científica (Manzo, 1971, *apud* Lakatos, 2017)

No entanto, a pesquisa qualitativa destaca-se em princípios, convicções, práticas, posicionamentos e pontos de vista, e adapta-se à análise aprofundada da complexidade dos fatos e dos processos particulares que caracterizam indivíduos e grupos específicos. É voltada à compreensão de fenômenos com alta complexidade interna (Paulilo, 1999).

Já a pesquisa documental é considerada uma técnica fundamental para as investigações nas ciências sociais e humanas, pois grande parte dos estudos nessa área se apoia em fontes — escritas ou não — que servem como base para a construção do conhecimento (Raimundo, 2006).

Finalizada a apresentação introdutória, que abordou os aspectos centrais da pesquisa, como o problema de pesquisa, os objetivos propostos, a importância do tema e a metodologia adotada. Em seguida, será apresentada uma revisão da literatura, que trará diversas perspectivas teóricas de autores sobre o processo de elaboração e execução de políticas públicas relacionadas à inclusão e acessibilidade, com foco em libras e tecnologias assistivas. Ademais, será feita uma aplicação prática dos conceitos discutidos, por meio da análise do Programa São Paulo Libras sob essa perspectiva. Os resultados dessa análise serão apresentados e discutidos, evidenciando os impactos do programa, e, por fim, as considerações finais.

3 REVISÃO DA LITERATURA: POLÍTICAS PÚBLICAS, ACESSIBILIDADE, RECONHECIMENTO DA LIBRAS, LEGISLAÇÃO E TECNOLOGIA ASSISTIVA

3.1 Políticas Públicas

Segundo Souza (2003, p.13), políticas públicas constituem “o campo do conhecimento que busca, ao mesmo tempo, “colocar o governo em ação” e/ou analisar essa ação”. Nessa perspectiva, o Programa São Paulo São Libras configura-se como uma política pública de inclusão da comunidade surda, na qual o governo atua como agente de direitos ao transformar demandas sociais em ações de acessibilidade e cidadania.

A teoria das políticas públicas se consolidou por meio de abordagens interdisciplinares, com contribuições significativas de teóricos tidos como pais fundadores da área, como David Easton e Charles Lindblom. A abordagem sistêmica de Easton compreende a política pública como um sistema aberto, no qual as demandas da sociedade *inputs*(entrada), como as da comunidade surda, são processadas e resultam em decisões e ações governamentais *outputs*(saída). O “*feedback*”(retroalimentação) dessas ações retroalimenta o sistema, influenciando novas decisões, conforme o ambiente político e social, (Easton, 1953, *apud*, Santos, 2013)

Por sua vez, Lindblom critica o racionalismo clássico na formulação das políticas e propõe o modelo incrementalista, segundo o qual as decisões públicas não seguem uma lógica linear e racional, mas são frutos de ajustes graduais, baseados em negociações políticas, pressões de grupos de interesse e limitações institucionais, (Lindblom 1979, *apud*, Souza, 2006)

De acordo com Lowi, as políticas públicas podem ser classificadas em quatro categorias principais: constitutivas, regulatórias, distributivas e redistributivas. As políticas constitutivas promovem alterações nas estruturas sociais, assegurando direitos e o funcionamento democrático; as regulatórias estabelecem normas para disciplinar condutas e atividades; as distributivas visam à alocação equitativa de recursos entre diferentes grupos sociais; e as redistributivas têm como objetivo reduzir desigualdades econômica (Lowi, 1964, apud, Neto, 2021).

Essas teorias fornecem uma base sólida para compreender a evolução do Programa São Paulo Libras, que se desenvolve de maneira incremental, por meio de adaptações práticas como a destinação de recursos e a capacitação contínua de servidores públicos. Essas condições coadjuvam para o desdobramento da inclusão da população surda nas áreas de educação, saúde e trabalho, promovendo sua participação cidadã de forma efetiva.

3.2 Conceito de Acessibilidade

A acessibilidade é um conceito central nas políticas de inclusão e direitos humanos, sendo fundamental para o exercício pleno da cidadania por todas as pessoas, especialmente por aquelas com deficiência ou mobilidade reduzida. Está diretamente relacionada à eliminação de barreiras físicas, sensoriais, cognitivas e tecnológicas, permitindo que todos tenham igualdade de oportunidades em diversos aspectos da vida social. Conforme estabelece a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência, ratificada pelo Decreto nº 6.949/2009, em seu art. 9º, inciso 1º, a acessibilidade tem como finalidade:

“A fim de possibilitar às pessoas com deficiência viver de forma independente e participar plenamente de todos os aspectos da vida, os Estados Partes tomarão as medidas apropriadas para assegurar às pessoas com deficiência o acesso, em igualdade de oportunidades com as demais pessoas, ao meio físico, ao transporte, à informação e comunicação, inclusive aos sistemas e tecnologias da informação e comunicação, bem como a outros serviços e instalações abertos ao público ou de uso público, tanto na zona urbana como na rural.”

Dessa forma, a acessibilidade não se limita à adaptação de espaços ou tecnologias voltadas apenas para pessoas com deficiência. Promove representatividade dentro da diversidade, criando ambientes mais inclusivos, onde diferentes realidades e experiências são reconhecidas e respeitadas. Gerando benefícios coletivos e recursos, como: rampas, legendas ou sites bem estruturados

também auxiliam pessoas sem deficiência, como idosos e crianças, em diversas situações.

3.3 Importância da Libras como Meio de Comunicação Oficial

A oficialização e o reconhecimento da Libras são cruciais para garantir que a comunidade surda exerça os mesmos direitos e oportunidades de comunicação e participação social, sem a estigmatização histórica imposta pela sociedade, sendo essencial para estimular a inclusão e assegurar que as pessoas surdas possam gozar de seus direitos de forma plena e efetiva. E nesse aspecto:

"A comunidade surda é um complexo de relações e interligações sociais, que diferem de outras comunidades onde existe a possibilidade da comunicação oral, pois as pessoas surdas necessitam da língua de sinais e das experiências visuais para realizarem uma comunicação satisfatória com outras pessoas"(CASTRO JUNIOR, 2015, p. 19; SKLIAR, 1998, p. 148)

Para a comunidade surda, a Libras não é apenas um meio de comunicação, mas também uma expressão de identidade e um elemento fundamental de sua história e cultura contribuindo para a construção de uma sociedade mais pluralista e inclusiva.

3.4 Legislação Brasileira

A acessibilidade comunicacional é um direito indispensável que promove a inclusão social de pessoas com deficiência auditiva em diversos contextos da sociedade. No caso da comunidade surda, a Língua Brasileira de Sinais (Libras) desempenha um papel central, pois permite a comunicabilidade e a interação em uma sociedade majoritariamente oralizada e ouvinte.

Esse reconhecimento foi formalizado pela Lei nº 10.436/2002, que oficializa a Libras como meio legal de comunicação e expressão em todo o território nacional. Complementando esse marco, a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) reforça o direito à acessibilidade como um princípio fundamental da cidadania. Em seu artigo 30, a LBI determina a obrigatoriedade da presença de intérpretes de Libras em espaços como escolas, serviços de saúde e repartições públicas, garantindo que as barreiras linguísticas sejam eliminadas e que as pessoas surdas possam exercer plenamente seus direitos.

3.5 Tecnologias Assistivas

A tecnologia assistiva refere-se a ferramentas, dispositivos ou métodos que visam ampliar as capacidades funcionais de pessoas com deficiência. Esses recursos podem ser físicos, como os aparelhos auditivos ou digitais. Há variedades de ferramentas que promove a inclusão da comunidade surda na era digital, como o aplicativo *Hand Talk*, que traduz texto e voz para Libras por meio de inteligência artificial (HAND TALK, 2025). O *VLibras*, um conjunto de ferramentas do governo federal que converte conteúdo digital em Libras. (GOVERNO FEDERAL). Os sistemas de legendas e Closed Caption (CC), que exibem transcrições de áudio em vídeos, e plataformas de ensino bilingue (STENO, 2025).

E conforme o diário da Pessoas Com Deficiência (2024, n. p.), temos aplicativos de “transcrição instantânea, para Android, transcreve na tela do celular o que está sendo dito, Jacoti Lola simula a função de um sistema de microfone remoto, Roger Voice, ligações telefônicas com legendas”, dentre outros que facilitam o acesso à informação, autonomia, independência e participação social para pessoas surdas.

Cabe ressaltar que o uso das libras e a atuação de intérpretes em espaços públicos também se configuram como tecnologias assistivas de comunicação, fundamentais para garantir o acesso ao turismo, lazer, esporte tornando a vida das pessoas surdas mais saudáveis e equilibradas. Como afirma Radabaugh (1993, *apud* Escola Digital, 2022, n. p.): *“Para as pessoas sem deficiência, a tecnologia torna as coisas mais fáceis. Para as pessoas com deficiência, a tecnologia torna as coisas mais possíveis”*

4 RESULTADOS E DISCUSSÕES DO PROGRAMA SÃO PAULO LIBRAS, OBJETIVOS, METAS, ESTRUTURA, FUNCIONAMENTO E AVANÇOS

4.1 Apresentação do programa

De acordo com informações da Secretaria de Estado dos Direitos da Pessoa com Deficiência (SEDPcD), o Programa São Paulo Libras foi criado pelo Governo do Estado de São Paulo com objetivo de promover a inclusão social e facilitar o acesso à comunicação para pessoas surdas nos serviços públicos (GOVERNO DO ESTADO DE SÃO PAULO, 2024). O programa São Paulo São Libras, representa um marco na inclusão e no atendimento às pessoas com deficiência auditiva e surdez. Inaugurado

na capital paulista em outubro de 2023, inicialmente ofereceu apenas atendimentos presenciais, visando a adaptação de plataformas digitais para servidores públicos. Sua estrutura é interligada em uma Central de Interpretação de Libras, destinada a fornecer suporte tanto a cidadãos surdos quanto a servidores com deficiência auditiva. Essa central está interligada a vários órgãos e serviços do governo, possibilitando que intérpretes de Libras atuem de forma integrada, por meio de videochamadas entre servidores e cidadãos surdos. Na prática, o intérprete utiliza a Língua de Sinais para se comunicar com a pessoa surda e traduz as informações ao servidor em português. O programa está em expansão e os resultados têm sido favoráveis.

A teoria sistêmica de David Easton permite compreender a criação do Programa São Paulo Libras como resposta **as** demandas sociais da comunidade surda por acessibilidade nos serviços públicos. Esses *inputs*(entradas) foram processados pelo sistema político e resultaram em ações concretas *outputs*(saídas), como capacitação de servidores públicos para o atendimento por meio da Língua Brasileira de Sinais (Libras).

Essa medida representa um avanço significativo na promoção e inclusão da comunicação equitativa. O retorno positivo da comunidade surda quanto ao atendimento recebido configura o *feedback* (retroalimentação), elemento essencial no modelo de Easton, para avaliar a eficácia das políticas implementadas. Dessa forma o programa demonstra como uma política pública pode se consolidar quando há escuta social, resposta governamental efetiva, e avaliação contínua fechando o ciclo proposto por Easton.

4.2 Objetivos

O Programa São Paulo Libras tem como objetivo principal promover a inclusão digital e social da população surda, por meio da garantia de acessibilidade comunicacional com o apoio de intérpretes de Libras via videochamadas. A iniciativa busca assegurar autonomia, igualdade de acesso e facilitar o uso de serviços públicos digitais diretamente pelo celular. Inicialmente implementado na capital paulista, o programa já está em processo de expansão para todo o estado de São Paulo.

Com o êxito alcançado, o Programa São Paulo Libras tem desempenhado um papel crucial na eliminação do obstáculo comunicativo entre a comunidade surda e a comunidade ouvinte. O programa, ao incentivar a inclusão digital e social de indivíduos

surdos, utiliza tecnologia de assistência para garantir a acessibilidade, fomentando igualdade, respeito, democracia e inclusão. A proposta também simplifica o acesso da comunidade surda aos serviços públicos, seja online ou presencialmente. Em conformidade com a legislação, o programa cumpre a lei Brasileira de Inclusão (Lei nº. 13.146/2015), que reconhece a Língua Brasileira de Sinais (Libras) como uma ferramenta de comunicação e inclusão.

4.3 Metas

As metas do Programa São Paulo São Libras envolvem a ampliação contínua da cobertura e do acesso aos serviços de interpretação em Libras em todo o estado. A expansão do programa já assegura a presença desse serviço em áreas como segurança, saúde, justiça, empregabilidade e atendimento ao cidadão. Em 2024, o programa registrou mais de 7,7 mil atendimentos, o que representa um crescimento de quase cinco vezes em relação aos primeiros meses após sua implementação, iniciada em outubro de 2023. Esse aumento expressivo nos atendimentos demonstra a eficiência do programa para a população surda.

Uma das características da política pública do Programa São Paulo São Libras é ser considerada uma política pública distributiva, como classificado por Theodore Lowi. Segundo ele, as políticas distributivas são aquelas que geram benefícios concentrados para grupos específicos, e essas políticas geralmente acontecem em arenas pouco conflituosas.

Os dados indicam um aumento de quase cinco vezes nos atendimentos desde os primeiros meses da sua implementação, evidenciando a satisfação dos “stakeholders” (pessoas interessadas) e o sucesso desse programa. Essa expansão evidencia o cumprimento das metas estabelecidas, confirmando a eficiência dessa política pública implementada pelo Governo do Estado de São Paulo.

4.4 Estrutura

O programa SP Libras, estruturalmente, é composto por cursos de capacitação de servidores, uma plataforma digital integrada com parceria público-civil a organização da sociedade civil AME-SP, responsável pela operação da Central de Interpretação de Libras, intérpretes de LIBRAS e centros de atendimento, com o objetivo de garantir a acessibilidade e inclusão da comunidade surda. Desde 2024, a

plataforma digital foi integrada ao aplicativo Poupatempo.SP.GOV.BR, que está disponível para dispositivos móveis. Este serviço possibilita videochamadas em tempo real, conectando intérpretes de LIBRAS a servidores públicos e cidadãos surdos. Com essa evolução houve um aumento gradual na adesão da comunidade surda aos serviços públicos, refletindo a relevância da integração digital. Os serviços proporcionados pela plataforma estão acessíveis em diversos equipamentos públicos estaduais, abrangendo áreas essenciais como segurança pública, saúde, justiça, empregabilidade e atendimento ao cidadão.

O programa São Paulo Libras apresenta um viés incrementalista, alinhando-se à teoria de Charles Lindblom, baseada em melhorias graduais, viáveis e construídas sobre experiências anteriores, sem necessidade de reformular toda a política, pois, após a implementação do programa, identificou-se uma crescente demanda por mais acessibilidade e praticidade por parte da comunidade surda. Em resposta, o programa foi ampliado com a integração do aplicativo Poupatempo/SouGov. optar por integrar o aplicativo ao programa reflete o caráter pragmático da teoria de Lindblom, dentro das limitações reais, embora o aplicativo tenha complementado o programa, o modelo incremental tende a preservar limitações já existentes, o que exige uma avaliação contínua para garantir melhorias.

4.5 Funcionamento

O funcionamento do serviço é descomplicado e eficiente. Tanto a comunidade surda quanto os servidores públicos podem se conectar à Central de Interpretação de Libras por meio de videochamadas. Durante o atendimento, o intérprete de Libras facilita a comunicação, traduzindo simultaneamente entre Libras e a língua portuguesa. Esse processo permite que a comunidade surda expresse suas manifestações — como reclamações, sugestões, denúncias, elogios e outras demandas — garantindo que todas as informações sejam consideradas de forma integral. Disponível 24 horas por dia, sete dias por semana, o programa assegura não apenas a acessibilidade linguística, mas também promove a participação ativa das pessoas surdas nos serviços públicos da capital paulista.

Para aqueles sem deficiência, a tecnologia simplifica as tarefas. Para aqueles com deficiência, a tecnologia torna as possibilidades reais. reflete a essência do programa São Paulo Libras. Através do uso de tecnologia, como as videochamadas

com intérpretes de LIBRAS, o serviço facilita o acesso da comunidade surda aos serviços públicos, e possibilita uma vida ativa e plena socialmente. O funcionamento ininterrupto, evidencia o compromisso com a inclusão social e a igualdade de oportunidades para todos, promovendo a autonomia das pessoas surdas e garantindo que suas necessidades sejam ouvidas e atendidas.

4.6 Avanços do Programa São Paulo Libras

O Programa São Paulo São Libras tem demonstrado avanços significativos na promoção da acessibilidade para a população surda. Durante as últimas eleições, o programa garantiu que eleitores surdos tivessem acesso a informações essenciais, permitindo-lhes exercer seu direito ao voto de forma plena e inclusiva. Esta expansão para o processo eleitoral inaugura uma nova etapa para os eleitores surdos assegurando a sua participação de forma democrática.

Vale destacar, que o programa está interligado a outras políticas públicas, como o movimento SP Por Todas, que visa integrar ações nas áreas de saúde, segurança e empoderamento da mulher, ampliando ainda mais seu alcance e impacto social. Em reconhecimento aos seus esforços, o programa recebeu o Prêmio *Smart Customer* em 2024, que destacou sua contribuição significativa na promoção da inclusão e acessibilidade para todos.

De acordo com Celina Souza (2003), as políticas públicas representam as respostas do Estado às demandas sociais, sendo formuladas através da interação entre governo e sociedade. O Programa São Paulo Libras exemplifica essa definição ao atender às necessidades da comunidade surda, assegurando o acesso a serviços primordiais e promovendo a inclusão. A ampliação do programa para o contexto eleitoral garante a participação ativa e cidadã da população surda no exercício do direito ao voto. A junção com outras políticas públicas, como o SP Por Todas, complementa o programa, potencializando o seu impacto e integrando ações nas áreas de saúde, segurança e empoderamento feminino. O Prêmio *Smart Customer* 2024 destaca sua contribuição significativa, apontando que a resposta do Estado tem gerado resultados concretos e eficazes para a inclusão da comunidade surda.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O Programa São Paulo Libras é uma importante iniciativa para a inclusão da comunidade surda na Capital de São Paulo, demonstrando uma implementação adaptável e eficaz. A análise, baseada nas teorias de Easton, Lindblom, Lowi, Souza, e na legislação vigente, mostrou que o programa se ajusta continuamente às necessidades da população surda, por meio de processos interinstitucionais, decisões incrementais e distribuição de recursos para garantir acessibilidade.

A evolução do programa, como a integração ao aplicativo Poupatempo, reflete a abordagem incrementalista e intersetorial, garantindo a ampliação de seu alcance e efetividade. No entanto, desafios persistem, como a expansão para todos os municípios e a manutenção da qualidade dos serviços.

Os dados apresentados pela Secretaria da Pessoa com Deficiência indicam uma perspectiva positiva sobre os impactos e progresso do programa São Paulo Libras, com resultados favoráveis na promoção da acessibilidade e inclusão da comunidade surda nos serviços públicos. Porém, considerando que a acessibilidade está em expansão e que, até o momento, não foram desenvolvidas pesquisas acadêmicas que analisem de forma mais aprofundada a implementação do programa, é de suma importância que sejam realizados estudos mais robustos.

Os desenvolvimentos de pesquisas futuras serão fundamentais para uma análise crítica e reflexiva sobre a implementação, monitoramento, resultados e desafios dessa política pública de inclusão. Por conseguinte, engajar a comunidade surda — diretamente afetada pela política pública — por meio de uma oitiva ativa nas etapas de reformulação, monitoramento e avaliação é fundamental para assegurar a eficácia de uma gestão democrática e participativa. Essa escuta ativa, especialmente quando realizada previamente a qualquer alteração no programa, reforça a legitimidade, favorece a transparência e assegura que as decisões e mudanças implementadas estejam verdadeiramente alinhadas às necessidades concretas e específicas da população atendida. Por fim, é fundamental continuar investindo em campanhas de conscientização social, pois a mudança cultural é essencial para construir uma sociedade verdadeiramente inclusiva.

6 REFERENCIAS

Aplicativo de Libras: Língua Brasileira de Sinais **Hand Talk**, Disponível em: <https://www.handtalk.me>. Acesso em: 15 maio. 2025.

APLICATIVO **SP.GOV.BR** governo expande acessibilidade em Libras no app, jan. de. 2024. Disponível em: <https://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/governo-de-sao-paulo-expande-acessibilidade-em-libras-no-aplicativo-sou-sp-gov-br/>. Acesso em: 18 maio .2025.

BRASIL. **Decreto nº 6.949, de 25 de agosto de 2009**. Promulga a Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência e seu Protocolo Facultativo, assinados em Nova York, em 30 de março de 2007. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 26 ago. 2009. Seção 1, p. 3. Acesso em: 1 jul.2025.

BRASIL. **Lei federal nº 10.436, de 24 de abril de 2002**. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 25 abr. 2002. Disponível em: https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm. Acesso em: 15 abr. 2025.

BRASIL. **Lei federal nº 13.146, de 6 de julho de 2015**. Institui a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência). *Diário Oficial da União*, Brasília, DF, 7 jul. 2015. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm. Acesso em: 14 abr. 2025.

CASTRO Júnior, G. Cultura surda e identidade: estratégias de empoderamento na constituição do sujeito surdo. In: ALMEIDA, W. G. (org.). **Educação de surdos: formação, estratégias e prática docente** [livro eletrônico]. Ilhéus, BA: Editus, 2015. p. 11–26. ISBN 978-85-7455-445-7. Disponível em: <http://books.scielo.org>. Acesso em: 28 mar.2025.

DIA Internacional da Linguagem de Sinais procura promover a inclusão de pessoas surdas. **Assembleia Legislativa do Estado de São Paulo**, 23 set. 2021. Disponível em: <https://www.al.sp.gov.br/noticia/23/09/2021/dia-internacional-da-linguagem-de-sinais-procura-promover-a-inclusao-de-pessoas-surdas->. Acesso em: 2 jun.2025.

ELEIÇÕES 2024: pessoas surdas terão acesso a intérpretes de libras on-line para votação em todo o estado. **Tribuna Regional Eleitoral de São Paulo**, 21 ago. 2024. Disponível em: <https://www.tresp.jus.br/comunicacao/noticias/2024/Agosto/eleicoes-2024-pessoas-surdas-terao-acesso-a-interpretes-de-libras-on-line-para-a-votacao-em-todo-o-estado>. Acesso em 10 jun. 2025.

ESCOLA DIGITAL. Professor. **Tecnologias Assistivas**. Disponível: https://professor.escoladigital.pr.gov.br/tecnologias_assistivas. em: Acesso em: 12 jun. 2025.

ESPECIALISTA escreve sobre dicas de aplicativos para surdos. **Diário PCD**, 25 maio 2024. Disponível em: <https://diariopcd.com.br/2024/05/25/especialista-escreve-sobre-dicas-de-aplicativos-para-surdos/>. Acesso em: 30 maio.2025.

MARCONI, Marina de Andrade; LAKATOS, Eva Maria. **Fundamentos de metodologia científica**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2017. ISBN 978-85-970-1076-3. Acesso em: 02 jun.2025.

NETO, Paulo Nascimento. **Gestão de políticas públicas**: conceitos, aportes e modelos analíticos. Curitiba: Intersaberes, 2021. p. 36 Acesso em: 02 jun.2025.

PAULILO, Maria Angela Silveira. **A pesquisa qualitativa e a história de vida**. Serviço Social em Revista, Londrina, v. 2, n. 2, p. 135–148, jul./dez. 1999. Acesso em : 03 jun.2025.

PROGRAMA São Paulo São Libras chega aos postos do Poupatempo em todo o Estado de SP. **Governo de São Paulo** Jun.2024 Disponível em: <https://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/programa-sao-paulo-sao-libras-chega-aos-postos-do-poupatempo-em-todo-o-estado-de-sp/>. Acesso em: jun.2025.

PROGRAMA São Paulo São Libras vence Prêmio Smart Customer 2024. **Governo de São Paulo** Jun.2024 Disponível em: <https://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/programa-sao-paulo-sao-libras-vence-premio-smart-customer-2024/> acesso em: 18 mar. 2025.

RAIMUNDO, Helder Como fazer análise documental. **Blog Socializar por aí**, 24 de outubro de 2006. Disponível em: <https://educaaic.blogspot.com.br/2006/10/>. Acesso em: 29 maio 2025.

SANTOS, Maria Paula Gomes dos. **Políticas públicas e sociedade**. Brasília: Ministério da Educação; CAPES; Universidade Aberta do Brasil, 2013. Especialização em Administração Pública – PNAP. Cap. 4, p.70-71 Disponível em: <https://educapes.capes.gov.br/handle/capes/145381> acesso em: 08 maio.2025.

SÃO PAULO São Libras: governo cria canal de atendimento com intérpretes para pessoas surdas. **Governo de São Paulo**, dez. 2023. Disponível em: <https://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/sao-paulo-sao-libras-governo-cria-canal-de-atendimento-com-interpretes-para-pessoas-surdas/>. Acesso em: 22mar. 2025

SÃO PAULO São Libras está disponível nas ouvidorias dos serviços da saúde estadual, **Governo de São Paulo** jan. 2025 Disponível em: <https://www.pessoacomdeficiencia.sp.gov.br/sao-paulo-sao-libras-esta-disponivel-nas-ouvidorias-dos-servicos-da-saude-estadual/>. Acesso em: 10 abr.2025.

SOUZA, Celina. Políticas públicas: uma revisão da literatura. **Sociologias**, Porto Alegre, ano 8, n. 16, p. 24, jul./dez. 2006. Disponível em: <https://www.scielo.br/j/soc/a/6kWhHw5ThxTqfYZZdMBnDMP/> Acesso em: 03 abr. 2025.

SOUZA, Celina. **Políticas públicas:** questões temáticas e de pesquisa. *Caderno CRH*, Salvador, n. 39, p. 11–24, jul./dez. 2003 Acesso em: 14 abr. 2025.

STENO do Brasil **Closed Caption.** 2025 Disponível em: <https://www.steno.com.br/servicos/closed-caption/> Acesso 10 jun. 2025.

VLIBRAS **Governo Digital** tradução automática para tornar a Web mais acessível. Disponível em: <https://www.gov.br/governodigital/pt-br/acessibilidade-e-usuario/vlibras>. Acesso em: 2 jun. 2025.