



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO
PRÓ-REITORIA DE GRADUAÇÃO
DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS
CURSO DE LICENCIATURA EM LETRAS LIBRAS

JAMILLY MIKAELLY DE OLIVEIRA ALVES

**A VISÃO E A INCLUSÃO PARA OS SURDOS EM
ATENDIMENTOS PÚBLICOS EM APODI – RN**

CARAÚBAS - RN
2022

JAMILLY MIKAELLY DE OLIVEIRA ALVES

**A VISÃO E A INCLUSÃO PARA OS SURDOS EM
ATENDIMENTOS PÚBLICOS EM APODI – RN**

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Licenciada em Letras Libras.

Orientador: Prof. Esp. Daniel Silva Guedes.

Co-orientador: Prof. Me. Francisco Ebson Gomes-Sousa.

CARAÚBAS – RN
2022

© Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Árido. O conteúdo desta obra é de inteira responsabilidade do (a) autor (a), sendo o mesmo, passível de sanções administrativas ou penais, caso sejam infringidas as leis que regulamentam a Propriedade Intelectual, respectivamente, Patentes: Lei nº 9.279/1996 e Direitos Autorais: Lei nº 9.610/1998. O conteúdo desta obra tomar-se-á de domínio público após a data de defesa e homologação da sua respectiva ata. A mesma poderá servir de base literária para novas pesquisas, desde que a obra e seu (a) respectivo (a) autor (a) sejam devidamente citados e mencionados os seus créditos bibliográficos.

AA474 Alves, Jamilly Mikaelly de Oliveira.
v A visão e a inclusão para os surdos em
atendimentos públicos em Apodi - RN / Jamilly
Mikaelly de Oliveira Alves. - 2022.
48 f.: il.

Orientador: Daniel Silva Guedes.
Coorientador: Francisco Ebson Gomes-Sousa.
Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Curso de Letras/Libras,
2022.

1. Surdos. 2. Inclusão. 3. Acessibilidade. 4.
Atendimento. 5. Formação em Libras. I. Guedes,
Daniel Silva, orient. II. Gomes-Sousa, Francisco
Ebson, co-orient. III. Título.

Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em
conformidade com AACR2 e os dados fornecidos pelo autor(a).

Biblioteca Campus Caraúbas
Bibliotecária: Dalvanira Brito
Rodrigues CRB: 15/700

O serviço de Geração Automática de Ficha Catalográfica para Trabalhos de Conclusão de Curso (TCC's) foi desenvolvido pelo Instituto de Ciências Matemáticas e de Computação da Universidade de São Paulo (USP) e gentilmente cedido para o Sistema de Bibliotecas da Universidade Federal Rural do Semi-Árido (SISBI-UFERSA), sendo customizado pela Superintendência de Tecnologia da Informação e Comunicação (SUTIC) sob orientação dos bibliotecários da instituição para ser adaptado às necessidades dos alunos dos Cursos de Graduação e Programas de Pós-Graduação da Universidade.

JAMILLY MIKAELLY DE OLIVEIRA ALVES

**A VISÃO E A INCLUSÃO PARA OS SURDOS EM
ATENDIMENTOS PÚBLICOS EM APODI – RN**

Monografia apresentada a Universidade Federal Rural do Semi-Árido como requisito para obtenção do título de Licenciado em Letras Libras.

Defendida em: 16 / 11 / 2022.

BANCA EXAMINADORA

Prof. Esp. Daniel Silva Guedes (UFERSA)
Presidente

Profa. Ma. Tércia Tamária da Costa Silva (SME - RN)
Membro Examinador

Profa. Ma. Mariane Linhares da Silva (UFERSA)
Membro Examinador

AGRADECIMENTOS

Esse trabalho eu dedico a Deus que é o maior motivo de tudo, a minha família que é meu bem mais precioso, e a todos os meus amigos que estiveram ao meu lado nessa jornada. Hoje eu posso dizer que valeu a pena cada noite acordada, cada dia tentando de todas as formas fazer essa belíssima pesquisa, valeu a pena cada vez em que mesmo com dores físicas e emocionais, continuei para concluir essa pesquisa que foi tão significativa na minha vida. Valeu a pena cada momento vivido para chegar a este resultado.

Gratidão a Deus que é o autor da minha vida, sem Ele nada disso seria possível.

Gratidão por todas as vezes em que Ele me sustentou e cuidou de mim.

Ao meu amado esposo Judah Sisenando, obrigada por sempre me apoiar e por estar sempre ao meu lado, com certeza você fez tudo ser mais leve. Obrigada por ter sido minha calmaria em meio a tempestade, meu porto seguro e meu alicerce, você foi e sempre será essencial na minha vida.

A minha mãe, Maria das Graças, que é meu maior exemplo de vida, a mulher mais forte que eu conheço; ao meu pai Elias Alves que contribuiu com seu apoio nessa jornada tão importante da minha vida. Obrigada por todo amor e cuidado. Amo vocês.

Aos meus irmãos, Bernardo Oliveira, Jéssica Mirelly, e Jean Carlos, obrigada por sempre estarem ao meu lado, eu tenho muita sorte em ter os melhores irmãos do mundo. Também dedico esse momento a minha Sobrinha Maria Eloah. Como é bom saber que tenho vocês sempre comigo, vocês são tudo na minha vida.

Gratidão a todos os meus amigos que estiveram ao meu lado, e como forma de representar a todos eu menciono minha amiga e madrinha Thâmara Athais, você sempre me deu total apoio e me incentivou em todos os momentos, isso foi fundamental para minha vida. Obrigada por tudo, amiga.

Gratidão a toda minha família, em especial ao melhor grupo de *WhatsApp* “Grande Família” cada palavra de força e incentivo fizeram muita diferença nesse processo, vocês são meu maior tesouro. Eu amo vocês.

Dedico esse trabalho também ao meu sogro Luis Nunes Sisenando, mais conhecido como Milonga (*In Memoriam*) sou grata por todo apoio e por cada incentivo que me deu; eu sei que você estaria vibrando junto comigo nesse momento. Suas lembranças estarão vivas para sempre no meu coração.

Gratidão a todos os meus colegas pela caminhada juntos, em especial as minhas meninas

que a faculdade me deu, Maria Elaine, Vilmaria Sena, Ingrid Marcela e Geonara Souza, vocês foram fundamentais nessa jornada.

Quero agradecer em especial ao meu anjo, Ebson Gomes Sousa, que esteve comigo em todos os momentos, na alegria e na tristeza. Obrigada por ter ficado do meu lado e não ter me deixado desistir, você foi um anjo de Deus na minha vida. Agradeço também ao meu querido orientador Daniel Guedes, gratidão por todo apoio, ensinamentos e conhecimentos compartilhados. Vocês foram fundamentais nessa conquista.

Por fim, gratidão a todos os meus professores da UFRSA que foram essenciais para que essa missão fosse cumprida. Obrigada por cada ensinamento. Levarei vocês para sempre no meu coração.

RESUMO

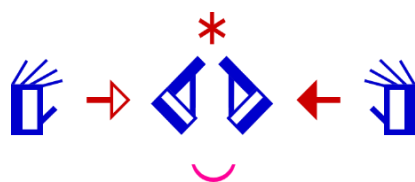
O atendimento público para as pessoas surdas é uma das temáticas que nos debruçamos aqui, em que temos como foco a cidade de Apodi – RN, assim, a presente pesquisa teve como objetivo analisar como acontece a acessibilidade e inclusão dos cidadãos surdos apodienses nos atendimentos públicos, considerando as opiniões e experiências dos surdos, e a partir disso, promover uma formação básica em Libras. A coleta de dados aconteceu em três etapas: o desenvolvimento de uma entrevista em Libras para dois surdos da cidade; um questionário realizado com quinze funcionários/gerentes/donos dos estabelecimentos; e por fim, a oferta de uma formação básica de Libras para os funcionários dessas empresas interessadas. A partir da análise, os dados mostraram que de fato não há uma inclusão e acessibilidade efetiva para os surdos nos estabelecimentos da cidade, logo percebemos que falta os estabelecimentos capacitarem seus funcionários em um curso básico de Libras ou colocar a serviços um tradutor/ intérprete nos estabelecimentos para assim ter uma possível comunicação, e dessa forma melhorar o processo de inclusão e acessibilidade para os sujeitos surdos.

Palavras-chaves: Surdos; Inclusão; Acessibilidade; Atendimento; Formação em Libras.

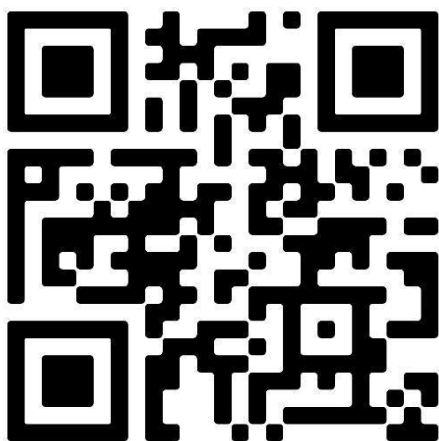
ABSTRACT

The public service for deaf people is one of the thematic we search on here, in which we focus on the city of Apodi - RN, Therefore, the present research aims to analyze how accessibility and inclusion happens of Apodienses deaf citizens in the public service, considering opinions and experiences of the deaf, based on this, promote basic training in Libras. Data collection took place in three stages: the development of an interview in Libras for two deaf people in the city; one questionnaire carried out with fifteen employees/managers/owners of establishments; and finally, an offer of basic training in Libras for interested employee. From this analysis, the data showed that, in fact, there is not an effective inclusion and accessibility for the deaf in establishments in the city, we soon realized that establishments need to train their employees in a basic course in Libras or provide a translator/interpreter in the establishments in order to have possible communication, and thus improve the process of inclusion and accessibility for deaf subjects.

Keywords: Deaf; Inclusion; Accessibility; Public service; Libras training.



RESUMO EM LIBRAS



Escaneie com o celular

LISTA DE FIGURAS

Figura 3: Você já se interessou em fazer algum curso de Libras Básico? **Erro! Indicador não definido.**

Figura 4: Cartaz de divulgação do curso..... **Erro! Indicador não definido.**

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Relação dos locais de atendimento e profissões participantes da pesquisa . **Erro! Indicador não definido.**

Quadro 2: Você tem algum conhecimento ou já ouviu falar do termo LIBRAS? Sabe o que significa? Comente **Erro! Indicador não definido.**

Quadro 3: Sabendo que em Apodi temos bastante surdos, como funciona o atendimento quando uma pessoa surda chega no estabelecimento?..... **Erro! Indicador não definido.**

Quadro 4: Vocês têm algum intérprete de Libras ou algum funcionário que saiba se comunicar com um surdo? **Erro! Indicador não definido.**

Quadro 5: Você já observou se o cliente/ paciente surdo vem sozinho ou acompanhado de alguma outra pessoa? **Erro! Indicador não definido.**

Quadro 6: Analisando: Se um cliente/paciente surdo precisa de algum suporte no estabelecimento, como você poderia se comunicar com ele? Quais métodos você usaria para poder ajuda-lo? **Erro! Indicador não definido.**

Quadro 7: Na sua perspectiva, como o estabelecimento poderia contribuir para a inclusão de pessoas surdas?..... **Erro! Indicador não definido.**

LISTA DE ABREVIATURAS E SIGLAS

LIBRAS Língua Brasileira de

SinaisRN Rio Grande do Norte

UFERSA Universidade Federal Rural do Semi-Árido

TCLE Termo de Consentimento Livre e

Esclarecido

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	14
2 REFERENCIAL TEÓRICO	16
2.1 A Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS como meio de comunicação para os surdos	16
2.2 Acessibilidade e inclusão para os surdos.....	18
2.3 A importância de profissionais e serviços acessíveis em atendimentos públicos.....	19
3 METODOLOGIA	22
3.1 Universo e sujeitos da pesquisa.....	22
3.2 Constituição do <i>corpus</i>	23
3.3 Procedimentos metodológicos	24
4 ANÁLISE DOS DADOS	26
4.1 Entrevista com os surdos da cidade de Apodi-RN	26
4.2 Questionários aplicado aos funcionários/ gerentes/donos dos estabelecimentos	28
4.3 Formação em Libras para os funcionários/donos/ gerentes dos estabelecimentos	37
4.3.1 Aula 01 – Apresentação, sinal, alfabeto e números.....	38
4.3.2 Aula 02 – Saudações/cores.....	39
4.3.3 Aula 03 – Calendário/ meses/ Dias da semana/ hora/ Estações do ano	39
4.3.4 Aula 04 – Família/ Meios de transporte	39
4.3.5 Aula 05 – Alimentos/ Bebidas/ frutas/ verduras.....	40
4.3.6 Aula 06 – Pronomes Pessoais/ Pronomes Possessivos/ Verbos (Presente, passado e futuro)	40
4.3.7 Aula 07 – Afirmativo e negativo/ sinônimo e antônimo/ Literatura surda	40
4.3.8 Aula 08 – Narrativa em Libras/ Teatro em libras/ apresentação cultural.....	41
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	43
REFERÊNCIAS	45
APÊNDICES	46

1 INTRODUÇÃO

Apesar de existir poucos documentos sobre a história dos surdos, bem sabemos sobre a dificuldade para aceitação e inclusão dos surdos na sociedade, onde por muitas vezes os surdos não tinham espaço na sociedade e não eram respeitados. A comunidade surda lutou pelos seus direitos e conseguiu seu espaço na sociedade, mas ainda existem muitas barreiras a serem quebradas para a inclusão dos surdos, é fato que existem hoje diversas conquistas, como uma delas o reconhecimento da Lei nº10.436 e também o reconhecimento da profissão e necessidade dos tradutores intérpretes de Libras, porém, ainda faltam espaços com esses profissionais para que o surdo tenha o devido atendimento acessível, por exemplo.

A inclusão em atendimentos ao público ainda deixa muito a desejar, pois é raro encontrar espaços onde tenham profissionais tradutores intérpretes de Libras ou algum dos funcionários da instituição que tenha conhecimento em Libras, por exemplo para que aconteça comunicação e as pessoas surdas tenham mais autonomia e acesso a informação. Hoje em dia existem cursos que podem auxiliar as pessoas a terem conhecimento sobre a Língua Brasileira de Sinais, pois a falta de conhecimento cria uma barreira na comunicação, onde faz com que o sujeito surdo sempre dependa de alguém para o acompanhar ao local por não ter acessibilidade linguística. A busca pelo conhecimento está ligada ao se colocar no lugar do outro, entender como pode contribuir para que haja uma comunicação e convivência em sociedade.

O interesse pela pesquisa se deu através de relatos e vivências com surdos, a partir dessas experiências pudemos perceber o quanto é necessário se aprofundar e saber como de fato acontecem os atendimentos para as pessoas surdas além do ambiente acadêmico do Letra Libras, em que entrevemos grandes desafios e falta de acessibilidade. Acreditamos que os resultados da pesquisa poderão auxiliar em uma reflexão para os estabelecimentos e instituições de atendimento ao público que não tem de forma algum conhecimento sobre a Libras e o ser surdo para atender estes cidadãos. Mostra-se assim o quanto é fundamental praticar a inclusão e garantir a acessibilidade para a comunidade surda, bem sabendo que existem cursos básicos de Libras que podem contribuir para as pessoas aprendam sobre a Língua de Sinais e sobre o ser surdo.

Neste sentido para uma melhor compreensão sugerimos a seguinte pergunta problema: Como acontece a inclusão para os surdos em atendimentos públicos na cidade de Apodi-RN e o que pensam os surdos? Dessa forma a pesquisa realizada, justifica-se pela necessidade de compreender como acontece a inclusão para os surdos nos estabelecimentos públicos na cidade de Apodi – RN, tendo em vista que é de suma importância o conhecimento mínimo de Libras

para ter um contato com as pessoas surdas. Pensando enquanto professores em formação de Libras, acreditamos que podemos contribuir para esta melhoria do processo de inclusão e acessibilidade pelo ensino, justificando o nosso papel enquanto docentes e membros da comunidade surda.

Desse modo o com a finalidade de alcançar nosso objetivo proposto, tivemos como objetivos específicos: 1 – Saber quais as opiniões dos surdos sobre os atendimentos públicos em Apodi - RN; 2 – Investigar como acontecem os atendimentos em instituições públicas para surdos na cidade; 3 – Ofertar formação básica em Libras para os estabelecimentos de atendimento ao público.

A partir da pesquisa realizada nos dois primeiros objetivos, ofertamos um curso de Libras para as pessoas que trabalham com o atendimento, com a finalidade de melhoria na inclusão dos surdos em atendimento ao público. Acreditamos que a investigação e promoção de formação como estas pôde despertar interesse nas pessoas ouvintes em buscar o conhecimento na Libras e na melhoria do atendimento aos surdos na cidade investigada.

Com a finalidade de apresentar todos os dados alcançados, a pesquisa divide-se em: Introdução na qual apresentamos; referencial teórico que apresentaremos a fundamentação da pesquisa; logo em seguida todos os procedimentos metodológicos, dados e coletas alcançadose por fim as nossas considerações finais.

2 REFERENCIAL TEÓRICO

Esta seção, trata-se das reflexões acerca da Libras como meio de comunicação, acessibilidade, Inclusão, a importância dos intérpretes nos atendimentos públicos, o indivíduo surdo e a importância de um atendimento satisfatório. Logo em seguida iremos apresentar discussões acerca dos temas para melhor compreender as questões que envolvem a importância da comunicação e prática da Inclusão para as pessoas surdas.

2.1 A Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS como meio de comunicação para os surdos

A Língua Brasileira de Sinais - Libras é a língua oficial dos surdos, bem sabemos que é utilizada pela comunidade surda sendo o conhecimento da mesma fundamental para socialização e comunicação já que se trata da língua de pessoas que vivem na sociedade. Assim como os ouvintes precisam de uma interação social, os surdos também fazem uso desta comunicação, pois tratam de suas vivências na sociedade e para que exista essa interação é necessário que tenha comunicação através da sua língua e cultura.

Essa luta por reconhecimento da língua foi e ainda é persistente pela comunidade surda para Libras ter visibilidade na sociedade. No dia 24 de abril de 2002 aconteceu o marco na vida dos surdos, surgiu a Lei nº 10.436 (BRASIL, 2002) que designa:

Art. 1º É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais – Libras e outros recursos de expressão a ela associados. Parágrafo único. Entende-se como Língua Brasileira de Sinais – Libras a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constitui um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil. (BRASIL, 2002, n. p.).

A publicação da lei e posteriormente a regularização dela através do decreto nº 5.626 de 2005 (BRASIL, 2005) garantiu avanços na inclusão da comunidade surda no Brasil, onde Libras passou a ter mais visibilidade e as pessoas puderam ter acesso às informações sobre o surdo abrangendo suas identidades, cultura e direito, pois foi com muita luta que a Libras conseguiu ser vista pela sociedade e usada por toda comunidade surda.

A Libras é usada por milhares de pessoas surdas e ouvintes no Brasil, podemos perceber que é fundamental para comunicação das pessoas. É fato que apesar dessas conquistas muito ainda se deixa a desejar, pois ainda existem entraves que dificultam a comunicação por falta de conhecimento da Libras, uma vez que a língua em si não é garantia plena de acessibilidade, é

preciso que pensemos em todos os mecanismos que favoreçam a inclusão e resguardem o direito linguístico dos surdos como cidadãos.

Os surdos são pessoas normais como qualquer outra pessoa, o único fato é que não se comunicam por oralidade esperada pelos outros ouvintes. Porém, os surdos, em que nos referimos à realidade brasileira, tem sua própria língua, que é a Libras, onde os mesmos se comunicam de forma natural. Como designa Santos (2016, p. 11):

A deficiência auditiva e surdez são a perda total ou parcial da audição, que pode ser causada por má formação congênita, ou seja, desde o nascimento, ou também, adquirida ao longo da vida, provocada por alguma lesão na orelha ou ouvido que atinge as estruturas que compõem o aparelho auditivo. (SANTOS, 2016, p. 11).

É fato que ainda existem muitos mitos na sociedade sobre o indivíduo surdo, pois como percebemos durante a antiguidade, os surdos eram considerados pessoas anormais, porém, podemos ver que são pessoas normais que somente não se comunica em um padrão ouvinte dentro de uma lógica oral-auditiva. Mesmo nos dias atuais ainda existem preconceitos quando se trata do indivíduo surdo, por isso é de suma importância o conhecimento sobre o ser surdo. É fato que existem poucos documentos sobre a trajetória dos surdos, mas bem sabemos que na antiguidade os surdos enfrentaram bastante perseguição, exclusão e perderam seu direito de viver por serem surdos em casos extremos.

Quando se trata do indivíduo surdo existem vários termos considerados errados a respeito das pessoas surdas, como: “surdo-mudo”, por exemplo. Ainda existem pessoas que não tem o conhecimento necessário e acha que o termo seja correto, porém, bem sabemos que o termo é equivocado e até mesmo ofensivo para a comunidade surda, uma vez que o “mudo” remete a visão ouvinte sobre o falar, se expressar que acontece de maneira distinta do padrão. Sendo assim é fundamental que se tenha o conhecimento necessário para que evitemos preconceitos, mas que principalmente respeitemos as diversas manifestações de línguas e culturas.

Para Quadros (2006), os surdos têm sua própria identidade no campo visual, e isso não deve ser visto como exclusão, mas como uma construção da comunidade surda. Ainda conforme Quadros (2001, p. 60), “a cultura surda é multifacetada, é própria do surdo, se apresenta de forma visual onde o pensamento e a linguagem são de ordem visual e por isso é tão difícil de ser compreendida pela cultura ouvinte”. Dessa forma podemos perceber que a Língua Brasileira de Sinais pertence à cultura surda, a criação da identidade dos surdos não se trata de uma forma de se isolar da sociedade, mas isso os faz pertencer a um meio social com as pessoas que tem suas próprias características.

A Língua Brasileira de Sinais conhecida como Libras é utilizada por toda comunidade surda. De acordo com Gesser (2009) a trajetória da Libras foi cheia de mitos e também cheia de proibições. Ao observar toda trajetória dos surdos, podemos visualizar a opressão enfrentada, onde não tinham direito a nada, tudo se era negado e não podiam usar sua própria língua para se comunicar.

Gesser (2009) designa a origem da Libras da seguinte forma:

[...] está intimamente ligada ao processo de escolaridade dos surdos, e mesmo que nas instâncias educacionais a língua legítima dos surdos tenha sido banida em muitos momentos, os surdos sempre a utilizaram entre si. O contato do professor surdo francês Huet com os alunos brasileiros proporcionou, em grande medida vários empréstimos linguísticos da língua francesa de sinais para a LIBRAS. (GESSER, 2009, p. 38).

A luta da comunidade surda foi para ter o devido reconhecimento da sua própria língua foi muito difícil, foram anos de opressões e direitos negados. A comunidade surda persistiu e hoje temos um grande avanço onde a Libras é reconhecida pela lei e regulamentada por decreto, mas bem sabemos que ainda tem muito a se fazer, pois ainda existem falhas que precisam ser ajustadas para que haja inclusão em todos os espaços. Sobre isso, construímos o próximo tópico.

2.2 Acessibilidade e inclusão para os surdos

É fundamental discutir acerca da acessibilidade e inclusão pois se trata de temas importantes que precisam serem discutidos na sociedade. A lei da acessibilidade, nº 10.098, criada em 19 de dezembro de 2000 estabelece diversas regras para dar condições de acesso e comunicação para prática da acessibilidade para os surdos e pessoas que tenham outras deficiências (BRASIL, 2000). As tecnologias nos mostram vários recursos que podem ser acessíveis para os surdos como, por exemplo, uma chamada de vídeo com um intérprete em alguma reunião, palestras ou algumas situações comuns em empresas que precisam proporcionar a acessibilidade.

É fato que existem obstáculos que são enfrentados e com base nesses acontecimentos é necessário que sejam criadas soluções para que haja inclusão dessa forma como designa a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (BRASIL, 2015):

Art. 1º É instituída a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Estatuto da Pessoa com Deficiência), destinada a assegurar e a promover, em condições de igualdade, o exercício dos direitos e das liberdades fundamentais por pessoa com deficiência, visando à sua inclusão social e cidadania. (BRASIL, 2015, n. p.).

Falar sobre desigualdades e direitos é lembrar de toda trajetória dos sujeitos surdos,

quando por muito tempo foram vistos como anormais na sociedade, onde tiveram os seus direitos banidos e eram considerados incapazes de qualquer coisa por sua surdez. Essa visão sobre os sujeitos surdos vem desde a antiguidade, onde não eram aceitos pela sociedade pois para serem aceitos teriam que ouvir e falar, dessa forma, os surdos passaram anos sendo excluídos e não tinham vida social. Após anos de muitas lutas os surdos ganharam o seu espaço na sociedade.

Os passos alcançados com muita luta foram plausíveis, pois o espaço na sociedade que tanto lutaram vem sendo conquistado, acreditamos que ainda não de forma satisfatória, mas quando comparado a outros tempos, vemos grandes avanços. Usar a própria Língua de Sinais, ter intérpretes nas escolas e em espaços para atender o surdo da forma necessária é fundamental e mostram conquistas importantes para uma sociedade mais inclusiva e justa. É visível que houveram várias conquistas para comunidade surda, mas ainda existem entraves na inclusão e acessibilidade para esta comunidade.

2.3 A importância de profissionais e serviços acessíveis em atendimentos públicos

Trabalhar com atendimento ao público é servir o cliente da melhor maneira possível, para que os clientes e cidadãos sintam que tiveram um ótimo atendimento e queira retornar ao ambiente. É fato que é preciso que os clientes ouvintes e surdos tenham o atendimento necessário nos estabelecimentos. Cabe ao local praticar a devida inclusão e acessibilidade para seus clientes, além de ser um direito linguístico. Então, é fundamental a presença de intérpretes de Libras ou de pessoas capacitadas minimamente para o atendimento ao público para os surdos.

O conhecimento da Libras é imprescindível, pois como um gerente ou funcionário irá cumprimentar ao cliente surdo se não tem conhecimento algum da Libras? Acreditamos que seja necessário buscar o conhecimento na Língua para poder ter o contato básico com o cliente. O decreto nº 5.626 (BRASIL, 2005) designa que:

Art. 26. O Poder Público, as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta, deverão garantir às pessoas surdas ou com deficiência auditiva o seu efetivo e amplo atendimento, por meio do uso e da difusão da Libras e da tradução e da interpretação de Libras - Língua Portuguesa. § 1º Para garantir a difusão da Libras, as instituições de que trata o caput deverão dispor de, no mínimo, cinco por cento de servidores, funcionários ou empregados com capacitação básica em Libras. (BRASIL, 2005, n. p.).

O estabelecimento precisa procurar um curso básico para os funcionários, pois a falta

da Libras causa uma barreira na comunicação nestes atendimentos aos surdos, em que ao vislumbrarmos as diversas situações como as de saúde pública, de assistência social, de comércio e dentre outros se fazem deveras imprescindíveis que o direito linguístico dos surdos seja contemplado.

A presença do profissional Tradutor/Intérprete de Libras e Língua Portuguesa é necessária em todos os estabelecimentos, mas também acreditamos que por mais que tenha um profissional intérprete é fundamental o estabelecimento buscar conhecer o básico para que o surdo tenha alguma comunicação com o funcionário ou gerente e não somente com o intérprete no atendimento em si.

Sabemos que ainda existem estabelecimentos que não tem intérpretes e nenhum funcionário que sabe Libras, então fica um atendimento onde o surdo não é atendido como deveria. Todos precisam buscar conhecimento e entender sobre a Libras para que não haja falha na comunicação. Um estabelecimento que não tem intérprete e nenhum funcionário que saiba a Libras não se torna inclusivo para o surdo pela dificuldade da comunicação. A presença do intérprete é necessária para que não haja falha na comunicação.

O atendimento é chave principal para qualquer estabelecimento, a forma de atender ao cliente faz com que o indivíduo se sinta bem e retorne sempre ao local. Quando vamos a algum lugar e somos bem recebidos e temos um ótimo atendimento obviamente nos sentiremos “em casa” e seguros. O estabelecimento precisa receber o cliente com atenção e excelência, isso é o que faz a diferença em um atendimento como (KOTLER, 2000, p. 58) designa:

Fica claro por essa definição o que a satisfação é função de desempenho e expectativas percebidos. Se o desempenho não alcançar as expectativas, o cliente ficará insatisfeito. Se o desempenho alcançar as expectativas, o cliente ficará satisfeito, se o desempenho for além das expectativas, o cliente ficará altamente satisfeito ou encantado. (KOTLER, 2000, p. 58).

É fato que a expectativa do cliente é de um bom atendimento, ele estará satisfeito se o estabelecimento o atender da forma necessária satisfazendo toda suas expectativas. Se o atendimento não for o suficiente, obviamente o cliente estará insatisfeito com o estabelecimento, dessa forma faz com que o indivíduo não fique feliz com o atendimento do local.

Especificamente sobre o indivíduo surdo, vamos navegar em um pensamento de como seria o atendimento ao cliente surdo, pois bem sabemos que ainda existem barreiras na comunicação. Dessa forma é de suma importância o uso da Libras e de uma comunicação visual com os surdos em todos os estabelecimentos, seja em comércios, farmácias, hospitais, correios e etc. É fundamental que os locais de atendimento ao público estejam preparados para receber

os surdos, principalmente quando falamos em atendimento ao público.

Em se tratando de uma pessoa surda, muitas vezes existem barreiras na comunicação que podem comprometer a interação por ocasião do encontro entre usuário e profissional, já que a falta de comunicação oral torna o surdo desintegrado da sociedade ouvinte. Ele tem dificuldade para usufruir serviços básicos, como, por exemplo, acesso a hospitais, já que os ouvintes também têm dificuldades em entender a língua dos sinais. (CHAVEIRO; BARBOSA; PORTO, 2008; SOUZA; PORROZZI, 2009, p. 308).

É fundamental que o indivíduo surdo tenha de certa forma uma garantia de convivência em todos os ambientes, para que não existe nenhuma barreira na comunicação. Dessa forma é preciso que os estabelecimentos busquem o conhecimento na Libras para não exista uma dificuldade na comunicação. É importante que o surdo tenha livre acesso a espaços onde possa se sentir satisfeito e seguro para se expressar, por isso é fundamental o uso da língua de sinais. Quando falamos da importância de todos buscarem o conhecimento na Libras é porque se trata de uma língua de pessoas que vivem na sociedade, que buscam a inclusão e também por seus direitos resguardados. Na próxima seção, apresentamos os nossos passos metodológicos e caminhos adotados em nossa pesquisa.

3 METODOLOGIA

Trata-se de uma pesquisa qualitativa em que “[...] a preocupação do pesquisador não é com a representatividade numérica do grupo pesquisado, mas com o aprofundamento da compreensão de um grupo social, de uma organização, de uma instituição, de uma trajetória etc.” (GOLDENGERB, 2004, p. 14). Dessa forma, com o intuito de saber a visão e inclusão para os surdos em atendimentos ao público em Apodi - RN e o que pensam os surdos, desenvolvemos uma pesquisa descritiva e exploratória (GIL, 2008).

De acordo com nossos objetivos, que são: 1 – Saber quais as opiniões dos surdos sobre os atendimentos públicos em Apodi - RN; 2 – Investigar como acontecem os atendimentos em instituições públicas para surdos na cidade e; 3 – Ofertar formação básica em Libras para os estabelecimentos de atendimento ao público; elencamos passos para atingi-los que serão melhor descritos na sequência desta seção.

3.1 Universo e sujeitos da pesquisa

O universo da pesquisa se deu na cidade de Apodi – RN, localizada na região oeste do estado, com população com mais de 35 mil habitantes (IBGE, 2010), principalmente dentro dos atendimentos públicos, onde o foco da nossa pesquisa girou em torno de saber como acontece o atendimento aos surdos nos estabelecimentos públicos. Sendo assim realizamos entrevistas, questionários e a ofertamos um curso básico de Libras que serão melhor descritos nas subseções a seguir.

Os participantes da nossa pesquisa são dois surdos que residem na cidade de Apodi – RN, sendo um homem e uma mulher de idades diferentes. Um surdo é estudante de uma escola na cidade de Apodi e o outro não está estudando no momento. Também como participantes da pesquisa temos os funcionários/donos/gerentes que trabalham com atendimento ao público de idades variadas. Selecionamos os locais de acordo com cada estabelecimento da cidade de Apodi, dessa forma vamos apresentar quais foram os estabelecimentos e funcionários no quadro a seguir:

Quadro 1: Relação dos locais de atendimento e profissões participantes da pesquisa

	Local de Atendimento	Profissão	Quantidade
01	Banco	Atendentes	02
02	Mercado	Atendentes	02
03	Loja de Calçados	Vendedor	01
04	Cartório	Atendente	01
05	Farmácia	Balconista	01
		Funcionário	03
06	Consultório de Odontologia	Recepcionista	01
07	Hospital	Recepcionista	01
		Técnico de Enfermagem	01
08	Papelaria	Vendedor	01
09	Loja de roupas	Diretor geral do setor de compras	01

Fonte: Autoria própria, 2022.

3.2 Constituição do corpus

Nesta seção estaremos apresentando cada fase da pesquisa, onde a primeira foi a entrevista com dois surdos; a segunda fase que seguiu através dos questionários aplicados aos funcionários/gerentes/donos dos estabelecimentos e, por fim, a terceira fase que foi a oferta de um curso básico de Libras ofertado para que pudéssemos contribuir. O curso teve 15 vagas exclusivas para os funcionários/donos/gerentes dos estabelecimentos e aconteceu através do *Google Meet*. Dessa forma fizemos uma divisão com três tópicos para melhor compreender cada passo da pesquisa.

Na primeira fase, que é de acordo com o nosso primeiro objetivo que é saber as opiniões dos surdos sobre os atendimentos públicos, nós realizamos a entrevista através de uma chamada de vídeo, com seis perguntas, que eram sobre: 1) Suas experiências nos estabelecimentos, saber como eles se sentiam em relação ao atendimento, entender através deles como acontece o atendimento, saber se eles vão acompanhados ou sozinhos aos lugares, dado a importância de ter intérprete ou algum funcionário que saiba Libras perguntamos se tem nos estabelecimentos públicos da cidade, e como pergunta final perguntamos o que precisa melhorar no atendimento ao público para inclusão de pessoas surdas nestes locais.

Com o nosso segundo objetivo, buscamos algumas instituições da cidade de Apodi – RN para que pudessem participar da nossa pesquisa, mostrando assim sobre como elas encaram o atendimento para surdos nas suas instituições. Sendo assim, realizamos um questionário com oito perguntas, tais como: saber se tinham conhecimento na Libras, entender como funciona o atendimento quando chega um surdo no estabelecimento, saber se os locais tem intérprete ou funcionário que sabe Libras, saber se eles observam se os surdos vão sozinhos ou

acompanhados de alguma pessoa, como forma de saber quais métodos eles usariam para se comunicar com o surdo realizamos uma pergunta para saber como eles se comunicariam caso eles precisassem de algum suporte no estabelecimento, também perguntamos se já tiveram interesse em fazer um curso de Libras, como forma de saber as opiniões perguntamos sobre como o estabelecimento poderia contribuir para a inclusão dos surdos, e por fim perguntamos se tinham o interesse em participar do curso básico de Libras.

A terceira fase foi pensada com base no que identificamos nas falas dos colaboradores surdos e nas situações vivenciadas pelos funcionários das instituições de atendimento ao público, ofertamos um curso básico de Libras para os funcionários dos estabelecimentos que será melhor mostrado na nossa análise.

3.3 Procedimentos metodológicos

Ao dividirmos a pesquisa de acordo com os nossos objetivos específicos tivemos então três fases, em que a primeira foi realizada através de uma entrevista com dois surdos da cidade de Apodi - RN afim de saber quais as suas opiniões e experiências com o atendimento ao público, de forma remota através de uma chamada de vídeo com os participantes.

Desde o início do curso já tivemos contato com os surdos pois fazer uma graduação de Libras é necessária toda comunicação, então, desde o início que procurávamos conversar com o surdo para aperfeiçoar a sinalização e conversar com os mesmos. Dessa forma, os encontrávamos no ônibus da faculdade e outros através de amigos indicando possíveis surdos da cidade, que poderiam colaborar com a nossa pesquisa. É importante lembrar que em toda pesquisa aplicamos o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido – TCLE.

A aplicação da entrevista se deu a partir de uma chamada de vídeo via *WhatsApp*, onde de início enviamos um vídeo explicando como seriam as perguntas e assim já combinamos o horário da entrevista, tudo aconteceu de acordo com a vontade do participante. Para a entrevista deixamos todos bem à vontade para assim poder dialogar com suas opiniões e experiências.

Na segunda parte da pesquisa foi realizado um questionário para os gerentes, donos dos estabelecimentos e funcionários da cidade de Apodi - RN. O questionário foi aplicado através de oitos perguntas, onde algumas foram impressas e entregue de forma presencial e outras pelo Google formulários, onde foi enviado um link via *WhatsApp*.

Os locais que fizemos pesquisa foram em farmácias, hospitais, cartório, supermercados, bancos, lojas e também com algumas pessoas que trabalham de forma individual, como técnica de enfermagem, para assim saber como de fato acontecia o atendimento em todos os ambientes.

Para a pesquisa de forma presencial fomos até o estabelecimento e nos apresentamos como alunos do curso e explicamos qual era a pesquisa. Muitos ficaram impressionados com a pesquisa e interessados em responder, chegaram a elogiar e concordar que era uma pesquisa muito importante pois falta de fato pessoas preparadas em Libras. Os elogios e comentários nos deu uma satisfação muito grande, pois esse é o intuito da pesquisa, despertar o interesse das pessoas na Libras. Dessa forma ao final do questionário respondido oferecemos um curso básico de Libras e a maioria das pessoas aceitaram participar o que nos deixou muito satisfeito.

Na terceira parte, foi ofertado um curso básico de Libras para os funcionários e gerentes dos estabelecimentos, afim de contribuir de forma que pudessem aprender o básico e assim atender ao sujeito surdo de forma inclusiva. O curso foi ofertado através do estágio supervisionado em Libras como L2 II, onde ofertamos 30 vagas, sendo 15 vagas exclusivas para pessoas que trabalhavam com atendimento ao público na cidade de Apodi - RN e as outras liberadas para demais interessados.

A inscrição do curso foi através do *Google formulários*, e através dos dados coletados foi criado um grupo no *WhatsApp* para manter o contato com os alunos. Todas as aulas aconteceram através do aplicativo *Google Meet*, onde utilizamos apresentações de slides visando maior acesso dos alunos aos conteúdos. De início as 15 vagas foram preenchidas, mas houveram desistências de alguns alunos e no final só uma pessoa que trabalhava com atendimento ao público permaneceu até a conclusão do curso.

Os resultados alcançados através da pesquisa serão descritos de forma clara na seção a seguir para que sejam compreendidos sobre a inclusão no atendimento ao público, o que os surdos pensam, sua experiência nos estabelecimentos e a estratégia da oferta do curso básico de Libras que foi utilizada como forma de contribuição.

4 ANÁLISE DOS DADOS

4.1 Entrevista com os surdos da cidade de Apodi-RN

A primeira parte da pesquisa foi a entrevista com os surdos onde tivemos um momento muito importante para saber como o surdo se sente em relação ao atendimento para eles, pois não existe pessoa melhor para descrever sobre os atendimentos do que eles. Nesse sentindo, foi um momento muito emocionante pois ser acolhido com tanto carinho e entusiasmos é maravilhoso, foi uma entrevista sincera e bem leve, onde aconteceu por meio de chamadas de vídeo com dois surdos da cidade.

Desta forma vamos apresentar a nossa primeira pergunta que foi: “Nos conte sobre alguma experiência boa ou ruim nos atendimentos públicos na cidade de Apodi- RN”. Dessa forma o surdo 01 demonstrou um certo costume com o atendimento, ao realizar a pergunta ele respondeu “Mais ou menos, pois as pessoas não fazem nada, somente ficam caladas” Ele respondeu de uma forma como se já estivesse acostumado com as pessoas em não oferecerem o devido atendimento.

O surdo 02 falou “Eu acho o atendimento ruim, um pouco difícil porque as pessoas não se comunicam com o surdo”. É lamentável perceber a frustração dos surdos ao relatar sobre o atendimento, pois de fato não existe comunicação. É um absurdo o surdo não ter o devido atendimento pois é um direito que todos tenham o atendimento, porém através das respostas percebemos que os estabelecimentos não oferecem o atendimento necessário.

A nossa segunda pergunta foi: “Você como um sujeito surdo, como se sente em relação ao atendimento público na cidade de Apodi RN?” O que é muito importante saber como eles se sentem, pois, se trata de um atendimento para eles. Desta forma através da entrevista o surdo 01 respondeu: “É difícil, as pessoas permanecem caladas sempre, mas não fico triste não”. E mais uma vez ele demonstrou de fato um costume em relação ao atendimento, o que se torna lamentável ter que se acostumar com algo pelo fato de ser o jeito, pois as pessoas não têm conhecimento na Libras.

O surdo 02 respondeu: “Na verdade me sinto triste pois não tem intérprete e as pessoas não interagem”. Temos absoluta certeza que deve ser sim frustrante para os surdos ir aos estabelecimentos e não ser atendido da forma necessária.

A nossa terceira pergunta foi: “Se você vai a um mercado, farmácia ou hospital como funciona o atendimento? Tem alguém que sabe Libras para lhe ajudar?” O surdo 01 relatou: “Para o hospital eu vou junto com a minha mãe, pois ela sabe Libras e se comunica com o

médico, eu somente fico calado”, também citou outro exemplo “Para ir ao mercado a minha me explica o que preciso comprar, eu decoro e vou sozinho. Faço as compras e ao chegar no caixa o funcionário me mostra o valor no computador eu pago e vou embora. Não tem intérprete e nem comunicação para o surdo”.

O surdo 02 respondeu “Eu sei ir sozinha, mas vou junto com a minha mãe para o médico e farmácia porque como não tem comunicação e falta intérprete eu vou junto com ela”. E mais uma vez nos deparamos com uma frustração dos surdos por falta de comunicação. Como seria diferente se as pessoas buscassem um conhecido na Libras para praticar a inclusão para os surdos e atendê-los de forma necessária.

A nossa quarta pergunta foi: Você sempre vai aos locais de atendimento ao público (como: banco ou hospital e outros) sozinho ou acompanhando com alguma pessoa? Por quê? O surdo 01 e 02 responderam “Na maioria das vezes junto com minha mãe”. É lamentável ter que depender de alguém para ir a algum lugar por falta de inclusão e acessibilidade, pois é um direito de todos, mas infelizmente os ambientes não estão preparados para o devido atendimento ao cliente surdo, dessa forma faz com que o surdo fique dependente. Se observarmos tem alguns lugares que eles vão sozinhos como o mercado e até banco que é algo que podem resolver sozinhos, mas já em atendimento médico ou farmácia que é algo necessário ter um diálogo sempre tem que ir acompanhando porquê, de fato as pessoas também não sabem Libras e não se comunicam com o surdo.

A nossa quinta pergunta foi: “Existe algum lugar em Apodi que você viu algum intérprete ou pessoa que sabe Libras para atender aos surdos?” O surdo 01 respondeu: “Nunca vi, não tem nada, é triste” O surdo 02 também relatou “Aqui em Apodi não é fácil, pois não tem intérprete nos lugares e precisa ter”. E de fato é fundamental que todos os ambientes estejam preparados para atender seus clientes com o melhor atendimento, mas infelizmente percebemos que não tem esse atendimento necessário. Acreditamos que falta interesse do estabelecimento em contratar um tradutor/ intérprete ou capacitar seus funcionários para melhor atender, pois as pessoas em si também podem buscar conhecimento na Libras, pois assim facilitaria o atendimento para todos os surdos e assim quebraria a barreira de comunicação.

A sexta e última pergunta da entrevista foi: “Na sua opinião o que você acha que precisa melhorar no atendimento ao público para a inclusão de pessoas surdas nestes locais?” O surdo 01 respondeu: “Eu queria a inclusão da Libras pois é importante”. O surdo 02 também relatou: “Falta intérprete nos lugares e também pessoas aprenderem Libras, as pessoas poderiam tentar de alguma forma a comunicação”. E de fato diante de todas as respostas anteriores o problema é não ter intérprete e ninguém no estabelecimento que tenha algum conhecimento na Libras.

Assim, tudo fica mais difícil, pois o surdo quer ter o devido atendimento, porém, não tem por falta de conhecimento das pessoas, pois acreditamos que por mais que os estabelecimentos não capacitem seus funcionários, as pessoas poderiam buscar esse conhecimento, e acreditamos que por falta maior de interesse.

Diante das entrevistas realizadas ficamos realmente preocupados por saber como nossos colegas surdos se sentem em relação ao atendimento na cidade, pois a frustração é visível em cada parte das respostas; lamentamos por tudo o que os surdos passam, pois isso não deveria de fato acontecer, pois todos tem o direito de ter o devido atendimento, porém, infelizmente existe uma grande falha na comunicação por falta de conhecimento na Libras e políticas que vejam a educação como agente de mudança. Esperamos que através dos relatos dos nossos colegas surdos as pessoas possam despertar e ter o interesse em aprender Libras para quebrar todas as barreiras de comunicação.

4.2 Questionários aplicado aos funcionários/ gerentes/donos dos estabelecimentos

Neste tópico apresentamos os resultados do questionário que foi aplicado aos funcionários/gerentes/donos dos estabelecimentos, é fato que foi um grande desafio pois ir aos estabelecimentos, colher informações não se torna algo fácil, pois algumas pessoas que não querem responder um questionário quando se trata do atendimento do próprio ambiente, mesmo assim, ainda conseguimos que muitos respondessem e nos acolhessem.

Dessa forma descrevemos todas as perguntas e respostas. Para uma melhor compreensão dos leitores iremos numerar cada pergunta e assim dialogar sobre as respostas. A nossa primeira pergunta foi: “você tem algum conhecimento ou já ouviu falar do termo LIBRAS? Sabe o que significa? Comente”, dessa forma, podemos perceber o quadro abaixo com as respostas dos funcionários:

Quadro 2: Você tem algum conhecimento ou já ouviu falar do termo LIBRAS? Sabe o que significa? Comente

	Funcionário	Respostas
1	Funcionário 1	<i>Sim, já. Libras é uma língua de sinais que através dela, podemos nos comunicar com surdos.</i>
2	Funcionário 2	<i>Pouco conhecimento. Imagino que seja uma linguagem usada para comunicação entre pessoas com deficiência auditiva/comunicativa</i>
3	Funcionário 3	<i>Conheço sim, libras é um método utilizado para comunicação através de alfabeto criado para surdos no qual com as mãos conseguem passar informações</i>
4	Funcionário 4	<i>Já sim, libras é a língua de sinais para se comunicar com surdos.</i>
5	Funcionário 5	<i>Já ouvi falar mas não tenho conhecimento</i>
6	Funcionário 6	<i>Tipo de linguagem para deficientes auditivos</i>
7	Funcionário 7	<i>Sei o significado e entendo a importância, mas ainda não tenho um conhecimento específico sobre o termo</i>
8	Funcionário 8	<i>Não tenho nenhum conhecimento...mas sei o que significa o assunto</i>

9	Funcionário 9	<i>Não tenho muito conhecimento só o básico. É a linguagem por sinais ou gestos Corporais</i>
10	Funcionário 10	<i>Não tenho nenhum conhecimento, sim forma de se comunicar por meio de gestos</i>
11	Funcionário 11	<i>Sim. Libras é uma língua de sinais</i>
12	Funcionário 12	<i>Sim. Linguagem Brasileira de Sinais, que serve para melhor comunicação de pessoas surdas.</i>
13	Funcionário 13	<i>Ja ouvi falar, é a linguagem para se comunicar com os surdos</i>
14	Funcionário 14	<i>Ja ouvi falar sobre o termo libras, como sendo a linguagem dos surdo-mudo</i>
15	Funcionário 15	<i>Ja sim. É a forma de se comunicar com pessoas surda/muda, através de sinais específicos.</i>

Fonte: Elaboração própria.

A primeira pergunta do questionário foi relacionada ao conhecimento sobre a Libras, a ideia era saber de fato se eles já tinham ouvido falar da Libras e se saberiam explicar o que seria, pois bem sabemos que a Libras ainda não é conhecida totalmente como deveria ser, então, a ideia foi justamente entender o ponto de vista de cada um deles. Como pudemos observar as respostas foram variadas, algumas pessoas responderam que tinham sim conhecimento na Libras e até mesmo explicou de fato o termo correto; já outros responderam que tinham pouco conhecimento e até responderam que a Libras é uma linguagem ou até mesmo gestos, também foi usado o termo surdo-mudo e deficientes auditivo.

Na maioria das respostas pudemos observar que alguns relatam que não tem nenhum conhecimento, já outros sabem o conceito, porém, não tem conhecimento aprofundado sobre a Libras. Para explicar o conceito correto destacamos as respostas dos colaboradores F1; F4 e F11 que explicaram o conceito de forma adequada. Segundo a Lei nº 10.436/2002 (BRASIL, 2002) a Língua Brasileira de Sinais é reconhecida como meio de comunicação das pessoas surdas.

Quadro 3: Sabendo que em Apodi temos bastante surdos, como funciona o atendimento quando uma pessoa surda chega no estabelecimento?

	Funcionários	Respostas
1	Funcionário 1	<i>Infelizmente Apodi ainda não está preparado para algumas situações, entre elas é esse atendimento. Difícil, pois existe pouco conhecimento do assunto. Os estabelecimentos deveriam capacitar os funcionários para atender todo público alvo com mais qualidade.</i>
2	Funcionário 2	<i>Já atendi pessoas surdas mas geralmente elas vão acompanhadas com alguém da família, no geral só atendi um que vai só e ele se comunica através do seu celular digitando o que deseja.</i>
3	Funcionário 3	<i>Sendo bem sincera nos comunicamos através de gestos...</i>
4	Funcionário 4	<i>Na verdade, não há um treinamento específico para o atendimento da loja, mas por os surdos que frequentam, em sua maioria, serem pessoas conhecidas, já existe uma certa familiaridade com o que é conversado.</i>
5	Funcionário 5	<i>Através de gestos e alterações da voz</i>
6	Funcionário 6	<i>Eu tento entender a linguagem do corpo da forma que fala com os movimentos alguns coisas consigo decifrar e entender</i>
7	Funcionário 7	<i>Em geral temos uma certa afinidade com esse público que já são nossos clientes então isso facilita um pouco o atendimento. Também as pessoas que são surdos parecem saber da nossa falta de conhecimento sobre comunicação com eles e</i>

		<i>então acabam nos ajudando a atendê-los.</i>
8	Funcionário 8	<i>Com gesto tentando adivinhar</i>
9	Funcionário 9	<i>É um pouco difícil devido a falta de conhecimento</i>
10	Funcionário 10	<i>Tentamos dar o máximo de atenção e nos comunicar mais claramente</i>
11	Funcionário 11	<i>Vejo uma enorme necessidade em capacitar os funcionários, os mesmos atendem da maneira que entende.</i>
12	Funcionário 12	<i>Um pouco difícil, pois não temos conhecimento aprofundado a respeito da mesma.</i>
13	Funcionário 13	<i>Tentamos fazer leitura de lábios, mostrando o medicamento, acolhendo ele de maneira em geral</i>
14	Funcionário 14	<i>Certos atendimentos não pode ser realizado, e outras vezes tentamos atender através de gestos</i>
15	Funcionário 15	<i>Quando vem só, é na base da adivinhação mesmo.</i>

Fonte: Elaboração própria.

Um bom atendimento é algo fundamental para todas as pessoas, dessa forma, fizemos essa pergunta a fim de sabermos como de fato acontecia o atendimento quando um cliente surdo chega no estabelecimento. O colaborador F1 fala que de fato a cidade não está preparada para o atendimento dos surdos por falta de conhecimento, o que se torna lamentável, pois a Libras teve um grande avanço, porém, ainda encontramos bastantes entraves quando se trata da comunicação em Libras.

É fato que apesar de todo avanço nos deparamos em situações que são constrangedoras quando se trata do sujeito surdo. O F2 toca em uma questão muito delicada que é a dependência que o surdo tem com alguém para poder ir a algum lugar, o que se torna absurdo ter que depender de alguém para ir em todos os lugares porque na maioria ou talvez em todos os lugares não tenha pessoas que tem o conhecimento na Libras e não pratica a acessibilidade e inclusão para com o surdo.

Outra pauta muito importante citada é que o atendimento pode até acontecer através do celular, digitando em língua portuguesa o que deseja, contudo, existem alguns surdos que não sabem o português, então fica a dúvida: como esse estabelecimento iria atendê-lo? Ou seja, dessa forma tudo fica mais difícil para um possível atendimento. Acompanhando as respostas já nos deparamos com a grande dificuldade em se comunicar com o surdo, as pessoas apresentam pouco conhecimento na Libras e não são capacitadas para atendê-los da forma necessária.

Os colaboradores F4 e F7 relatam que o fato de os surdos frequentarem o local já tem uma certa familiaridade, então dessa forma como diz as respostas, os próprios surdos os ajudam a se comunicarem com eles. E mais uma vez existe a grande barreira na comunicação, onde o surdo precisa se esforçar de qualquer jeito para ter o atendimento nos estabelecimentos públicos. O colaborador F14 até fala que tem certos atendimentos que não são realizados, e ficamos pensando em como deve ser frustrante para uma pessoa ir a algum lugar que precisa não ser

atendido porque o funcionário não conseguiu se comunicar.

Segundo a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (BRASIL, 2015) é garantido a inclusão da pessoa com deficiência, onde é designada aos direitos de igualdade e liberdade. Por isso que sempre batemos na tecla sobre a importância de ter o conhecimento na Libras, pois se trata de uma língua de pessoas que estão ao nosso redor e que precisam viver em sociedade. É um direito do surdo ter o devido atendimento, então, cabe ao estabelecimento praticar a inclusão e acessibilidade capacitando seus funcionários. Assim, é fundamental saber pelo menos o básico da Libras para ter uma comunicação com qualquer surdo que possa encontrar nesta situação de atendimento.

Quadro 4: Vocês têm algum intérprete de Libras ou algum funcionário que saiba se comunicar com um surdo?

	Funcionários	Respostas
1	Funcionário 1	<i>Não</i>
2	Funcionário 2	<i>Não tem</i>
3	Funcionário 3	<i>Temos um funcionário que tem o curso através da caixa para comunicação com clientes surdo/mudo</i>
4	Funcionário 4	<i>Eu tenho um pouco de conhecimento... sei do alfabeto inteiro...</i>
5	Funcionário 5	<i>Não</i>
6	Funcionário 6	<i>Sim mas não atua no meu setor</i>
7	Funcionário 7	<i>Hoje não, mas até o início do ano tínhamos dois funcionários que fizeram um curso. Eles não estão mais na empresa.</i>
8	Funcionário 8	<i>Não</i>
9	Funcionário 9	<i>Não</i>
10	Funcionário 10	<i>Não</i>
11	Funcionário 11	<i>Não</i>
12	Funcionário 12	<i>Não por meio da libras, mas por outros gestos. Até porque nem todos os surdos dominam a língua de sinais.</i>
13	Funcionário 13	<i>Não</i>
14	Funcionário 14	<i>Não</i>
15	Funcionário 15	<i>Não. Paguei uma cadeira de libras na faculdade, mas não sei me comunicar em Libras.</i>

Fonte: Elaboração própria.

A importância da comunicação é fundamental para todo ser humano, pois vivemos em sociedade e precisamos de contato com pessoas. Infelizmente, ainda encontramos muitas falhas na comunicação quando se trata do surdo, pois a falta de intérpretes e de pessoas que saibam Libras ainda existem. Segundo o decreto nº 5.626 (BRASIL, 2005), todos os serviços públicos devem garantir a todos os surdos o devido atendimento através do uso da Libras.

Infelizmente esse atendimento não existe na maioria das vezes, pois os estabelecimentos não praticam a inclusão e acessibilidade capacitando seus funcionários. Dessa forma como o objetivo da pesquisa é saber como acontece o atendimento, realizamos a pergunta para saber se nos estabelecimentos teriam algum tradutor/intérprete ou alguém que pudesse se comunicar com o surdo.

Como observamos no quadro acima, o colaborador F4 diz que tem um pouco de conhecimento no alfabeto manual, é um bom começo, mas é fundamental buscar ter mais conhecimento e aprender de fato a se comunicar com os clientes surdos, pois se a cada conversa for somente pelo alfabeto fica uma comunicação bem difícil. O colaborador F6 falou que tem, mas que não atua no seu setor, porém, não deixou explicado onde se encontra esse funcionário que sabe Libras ou Intérprete. A maioria das respostas dizem que não tem tradutor/intérprete ou pessoas que saibam Libras para se comunicar nos atendimentos. Deixando claro que em nenhum local nos deparamos com intérpretes ou pessoas que soubessem Libras, não encontrei em nenhum ambiente esse atendimento.

É importante destacar a resposta do colaborador F15 onde o mesmo fala que pagou uma disciplina de Libras na faculdade, mas não sabe se comunicar em Libras, e isso é muito comum se não houver a prática, assim como vemos que a Libras é desenvolvida na prática. Se aprendemos uma língua precisamos praticá-la para poder desenvolver e ficar fluente nela mesma. Dessa forma o que falta são pessoas que aprendam a Libras e queiram permanecer buscando desenvolver.

É lamentável a quantidade de lugares que não oferece o atendimento necessário para os seus clientes, dessa forma é preciso ter mais conhecimento, pois hoje a internet ensina sinais e até mesmo formação que são ofertadas gratuitas para as pessoas conhecerem a Libras e conhecer o básico para se comunicar com o surdo, pois sabemos que a Libras é desenvolvida na prática, então quanto mais o contato com o surdo mais o aprendizado.

Quadro 5: Você já observou se o cliente/ paciente surdo vem sozinho ou acompanhado de alguma outra pessoa?

	Funcionários	Respostas
1	Funcionário 1	<i>Nunca presenciei, mas por não existir nenhum atendimento especial (nenhum intérprete ou alguém que saiba se comunicar) eles vão sempre acompanhando para facilitar o atendimento.</i>
2	Funcionário 2	<i>Na maioria das vezes acompanhado</i>
3	Funcionário 3	<i>Alguns sós outros com acompanhante</i>
4	Funcionário 4	<i>Sempre acompanhado</i>
5	Funcionário 5	<i>Geralmente com acompanhante</i>
6	Funcionário 6	<i>Sempre acompanhado</i>
7	Funcionário 7	<i>Alguns acompanhado, o público mais jovem sempre vem sozinho. Criança sempre vem acompanhada.</i>
8	Funcionário 8	<i>Sim</i>
9	Funcionário 9	<i>Na maioria das vezes sozinho</i>
10	Funcionário 10	<i>Sozinho, normalmente</i>
11	Funcionário 11	<i>Muitas vezes acompanhado</i>
12	Funcionário 12	<i>Geralmente sozinho</i>
13	Funcionário 13	<i>Geralmente vem sozinho</i>
14	Funcionário 14	<i>Alguns vem sozinhos outros com acompanhantes</i>
15	Funcionário 15	<i>Geralmente acompanhando, mas já veio só também</i>

Fonte: Elaboração própria.

Se pararmos para pensar em toda trajetória dos surdos podemos lembrar de tudo o que já passaram para chegar onde chegaram, para conquistar o que conquistaram. É visível que a Libras teve uma grande evolução desde os tempos antigos quando os próprios surdos eram desprezados pela sociedade, hoje os surdos conquistaram o seu próprio espaço na sociedade, onde isso já deveria ter acontecido desde sempre, porém, como sabemos de toda história, hoje podemos ver que os tempos mudaram e algumas coisas também.

Quando nos referimos a algumas coisas é sobre o ser surdo, pois não foi fácil viver naquela época onde eram rejeitados e infelizmente hoje ainda apesar de toda mudança e leis aplicadas, ainda existe muito o que se melhorar, pois vários lugares não tem acessibilidade para os surdos. Segundo a Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (BRASIL, 2015) é garantido a inclusão da pessoa com deficiência, onde é designada aos direitos de igualdade e liberdades.

O colaborador F1 relata que de fato por não ter o devido atendimento nos locais os surdos sempre vão acompanhados como forma de facilitar o atendimento. E como pudemos observar através das respostas de F1 até F15 que na maioria das vezes eles sempre vão acompanhados. A falta de intérprete ou até pessoas nos estabelecimentos causam uma grande barreira e causa com que o surdo na maioria das vezes se torne dependente de alguma pessoa, pois se o surdo precisa ir a um hospital e lá não tem ninguém que possa se comunicar com eles; como seria o atendimento?

Por essa barreira que na maioria das vezes o surdo precisa ir com algum familiar para os lugares e dessa forma se torna dependente por falta de conhecimento das pessoas. Dessa forma o surdo não terá segurança de ir sozinho a algum lugar sem ter alguém para o ajudar, pois a falta de conhecimento na Libras causa essa barreira na comunicação.

Quadro 6: Analisando: Se um cliente/paciente surdo precisa de algum suporte no estabelecimento, como você poderia se comunicar com ele? Quais métodos você usaria para poder ajudá-lo?

	Funcionários	Respostas
1	Funcionário 1	<i>Usaria datilologia por saber o básico, se o surdo souber fazer leitura labial usaria esse método e se possível a escrita.</i>
2	Funcionário 2	<i>Tento aprender e entender a maneira que ele se comunica, não é fácil, mas aos poucos a gente vai entendendo, eles sempre vão bem preparados e nos esclarecem bem o que precisa, mesmo não sendo fácil nunca deixamos de atender nenhum por não entender corretamente a língua.</i>
3	Funcionário 3	<i>Além de ter conhecimento do alfabeto em libras, tentaria também gestos</i>
4	Funcionário 4	<i>Na verdade, apenas mímica.</i>
5	Funcionário 5	<i>Tentativa de compreensão através de gestos</i>
6	Funcionário 6	<i>Usaria o corpo as mãos principalmente</i>
7	Funcionário 7	<i>Tratando com naturalidade, ficamos sempre frente a frente, falamos um pouco pausadamente, pois alguns conseguem fazer a leitura labial e mostramos a ele ou ela os produtos, as opções, deixando sempre no seu campo de visão.</i>

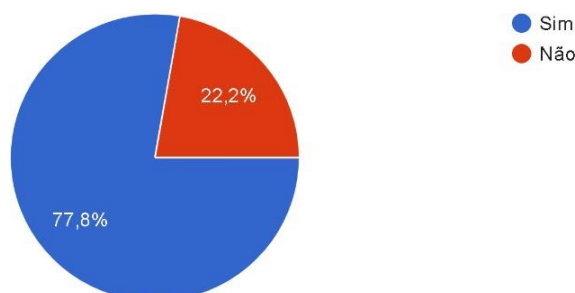
8	Funcionário 8	<i>Pra passar o valor do produto uso a calculadora...sempre vem com um papel escrito o que eles desejam</i>
9	Funcionário 9	<i>Tentaria mim comunica por sinais da forma que sei mostrando o produtos.</i>
10	Funcionário 10	<i>Tentar gesticular claramente, escrever ou mostrar soluções</i>
11	Funcionário 11	<i>Tentar entender por gestos, caso não der certo peço ajuda a alguém.</i>
12	Funcionário 12	<i>Eu tentaria o máximo possível entender o que ele precisa através de leitura labial e alguns outros gestos.</i>
13	Funcionário 13	<i>Usaria o método de fala o mais Claro para ele entender, mesmo não sabendo a linguagem de sinais.</i>
14	Funcionário 14	<i>Primeiro tentaria por gesto, caso não desse certo eu tentaria localizar um intérprete.</i>
15	Funcionário 15	<i>Tento entender, pergunto. Ele tenta me mostrar de uma forma que entenda</i>

Fonte: Elaboração própria.

Como observamos na questão anterior, a maioria dos surdos tem a necessidade de ir acompanhando aos lugares, ou seja, fica dependendo de família ou de outras pessoas para o ajudar. Então, nessa questão queríamos entender como seria se o surdo fosse sozinho ao estabelecimento, nessa pergunta é muito importante e necessário de se debater, pois a importância da comunicação é fundamental.

Todos têm direito a comunicação pois vivemos em sociedade, dessa forma, as respostas apresentam de forma lamentável que as pessoas não estão preparadas para ter uma comunicação com o surdo por falta de conhecimento. O que mais falamos em toda pesquisa é da importância da comunicação, da importância que o sujeito tem em se comunicar e viver em sociedade. Dessa forma, observando a resposta do colaborador F1 até F15 percebemos que ninguém tem o conhecimento na Libras, as pessoas não estão preparadas para atender seus clientes, pelo que observamos.

É visível a falta que a acessibilidade e inclusão causam, pois existem tantas dificuldades quando se trata de pesquisar sobre o surdo. As respostas se baseiam em tentar algum tipo de comunicação, como por exemplo; datilologia; escrita em língua portuguesa, gestos, mostrando os produtos, leitura labial, e outras. É fato que observamos que os sujeitos se esforçam do jeito que podem para atender o cliente, mas a falta da Libras causa uma grande dificuldade na comunicação. Ter alguém que sabe Libras no estabelecimento mudaria totalmente toda situação e facilitaria e deixaria todos os surdos seguros em ir para qualquer lugar sem se preocupar se será compreendido ou não.

Figura 1: Você já se interessou em fazer algum curso de Libras Básico?

Fonte: Elaboração própria.

Realizamos a pesquisa de duas formas, pelo *Google Formulário* e de forma presencial com os questionários escritos, dessa forma, apresentaremos os resultados de ambas. Dessa forma, selecionamos essa pergunta pois o nosso objetivo era saber de fato como acontecia o atendimento nos estabelecimentos e saber também o interesse das pessoas sobre a Libras, pois através das respostas pudemos perceber que algumas pessoas ficaram até constrangidas por não saberem Libras no momento da aplicação dos questionários.

Dessa forma, a pergunta é para saber se o estabelecimento já teve interesse em fazer algum curso básico de Libras, as respostas do gráfico a cima mostra que 77,8% das pessoas falaram que já tiveram interesse em fazer um curso e 22,2% não teve interesse em buscar algum curso. Já nas outras respostas que tivemos em forma presencial quatro pessoas falaram que já tiveram sim interesse em fazer um curso de Libras e as outras duas respostas relataram que não tiveram interesse.

De todo jeito tivemos mais respostas positivas do que negativas, o que é bom saber que as pessoas já tiveram interesse em fazer algum curso, pois dessa forma já ofertamos um curso básico de Libras afim de contribuir com os estabelecimentos.

Quadro 7: Na sua perspectiva, como o estabelecimento poderia contribuir para a inclusão de pessoas surdas?

	Funcionários	Respostas
1	Funcionário 1	<i>Poderia capacitar todos os funcionários com um curso de libras e contratar um intérprete para o estabelecimento.</i>
2	Funcionário 2	<i>Preparando e profissionalizando todos os funcionários e colaboradores para esse tipo de atendimento.</i>
3	Funcionário 3	<i>Na verdade não vejo nenhuma discriminação em relação a isso em meu ambiente de trabalho</i>
4	Funcionário 4	<i>Através de treinamento.</i>
5	Funcionário 5	<i>Treinamento de pessoal</i>
6	Funcionário 6	<i>Com alguns cartazes , o básico para entendê-los</i>
7	Funcionário 7	<i>Criando oportunidades de trabalho para eles, ofertando curso de Libras pra todos os funcionários, deixando o ambiente cada vez mais incluso mostrando pra eles que são bem vindos na nossa empresa.</i>
8	Funcionário 8	<i>Aprender um pouco mais sobre o assunto</i>

9	Funcionário 9	<i>Com pelo menos um funcionário que tenha pelo menos um entendendo básico de sinais.</i>
10	Funcionário 10	<i>Dando a oportunidade, para um estagiário aprender na área de farmácia</i>
11	Funcionário 11	<i>Capacitando seus funcionários</i>
12	Funcionário 12	<i>Seria interessante se algum funcionário conhecesse mais sobre a libras.</i>
13	Funcionário 13	<i>Tentamos sempre fazer o melhor para atender nossos clientes.</i>
14	Funcionário 14	<i>Acrescentando no quadro de funcionários um intérprete.</i>
15	Funcionário 15	<i>Ter uma pessoa que tem algum conhecimento de libras.</i>

Fonte: Elaboração própria.

Como pudemos observar diante da pesquisa e das respostas dos funcionários, existe uma grande falha na comunicação quando se trata do cliente surdo, pois não tem acessibilidade e inclusão para os mesmos. Dessa forma queríamos saber dos funcionários como o estabelecimento poderia contribuir para a inclusão dos mesmos. Os colaboradores F1 e F2 relatam que a forma correta seria profissionalizar através de um curso em Libras todos os funcionários para assim ter o devido atendimento, também contratar um Intérprete para o estabelecimento.

O que seria o correto, pois vamos pensar de como tudo seria mais simples e fácil se todos buscassem ter conhecimento na Libras, tudo seria tratado com naturalidade como deveria ser. Através das respostas dos funcionários eles deixam claro que precisa ter alguém no estabelecimento que saiba se comunicar em Libras, eles reconhecem que falta comunicação, que falta a Libras para ter o atendimento necessário. Dessa forma sugerem cursos, cartazes, capacitação para os funcionários dos estabelecimentos.

Destacamos a resposta do colaborador F7 que nos chamou bastante atenção, pois o funcionário sugeriu que fossem criadas oportunidades de trabalho para os surdos, isso é muito interessante pois não teve funcionário surdo no local. Isso é importante destacar pois de fato o mercado de trabalho para os surdos fica bem mais complicado pois a barreira na comunicação prejudica tudo, inclusive uma oportunidade de trabalho, pois existem uma grande dificuldade quando se trata de comunicação em Libras.

É interessante destacar a resposta de F3 onde o mesmo diz que não ver nenhuma discriminação em relação a isso no ambiente de trabalho, como se de fato o estabelecimento já estivesse satisfeito com o seu atendimento. Queremos deixar claro que não se trata de discriminação, mas sim de um atendimento correto ou de qualidade que seria sim com funcionários que saibam Libras ou algum tradutor intérprete no local. Essa é a forma adequada que todos os estabelecimentos deveriam tomar para si pois a comunicação é algo fundamental e direito de todo ser humano.

Segundo Kotler (2000, p. 58), se o desempenho não for necessário o cliente ficará insatisfeito, mas se o desempenho for o necessário e suprir as expectativas do cliente ele ficará

satisfeito. Ao perguntarmos se os mesmos teriam interesse em participar de um curso de formação em Libras a nível básico, todos os participantes afirmaram que teriam interesse.

Diante de toda a nossa pesquisa o nosso objetivo era saber como acontecia o atendimento e ofertar um curso básico de Libras, pois já estávamos ciente de que seria fundamental um curso de Libras para as pessoas que trabalham com atendimento ao público; dessa forma a ideia era contribuir com o estabelecimento, sendo assim através do estágio supervisionado em Libras como L2 II, aproveitamos a oportunidade para ofertar o curso, onde disponibilizamos quinze vagas para as pessoas que trabalham com atendimento ao público.

As respostas foram de 100%, onde todos responderam que teriam interesse em participar. Já nas respostas presencial quatro pessoas também falaram que tinham interesse; uma que não tinha interesse e outra que dependeria do horário. Então, ofertamos o curso básico de Libras em que de início foram ocupadas as quinze vagas ofertadas. Na próxima seção iremos detalhar sobre o curso ofertado.

4.3 Formação em Libras para os funcionários/donos/ gerentes dos estabelecimentos

Nesta sessão abordaremos sobre as descrições das aulas referente ao curso básico de Libras, é importante lembrar que o curso foi ofertado juntamente com outra professora, que o objetivo era o estágio supervisionado em Libras como L2 II, mas que tivemos a ideia de ofertar para pesquisa, dessa forma, fizemos da seguinte forma; 15 vagas exclusivas para a nossa pesquisa, ou seja, para pessoas que trabalham com atendimento ao público e as outras 15 vagas foram livres ao público diverso interessado.

Dessa forma, o curso teve duração de 60 horas, em que teve início dia 23/08/2021. Então, diante o momento de pandemia o curso foi ministrado de forma remota, com todas as aulas através do *Google Meet*, acontecendo sempre as segundas feiras das 18:30 até 20:30. A seguir estaremos apresentando cada momento das aulas ministradas.

Figura 2: Cartaz de divulgação do curso



Fonte: Elaboração própria, 2022.

4.3.1 Aula 01 – Apresentação, sinal, alfabeto e números

A primeira aula se deu início a um debate para a apresentação do curso, das estagiárias e também para melhor conhecer os alunos da turma. Em seguida, se deu início ao curso básico de Libras para ouvintes. O primeiro momento da aula foi em forma de uma discussão com os alunos sobre “o que é a Libras”? A pergunta se deu a fim de saber dos alunos o que eles entendiam do assunto, então alguns responderam no bate papo e outros no microfone.

Logo em seguida foi apresentado alguns mitos e verdades do que é Libras, e também um pouco da história dos surdos para os alunos conhecerem melhor. Em seguida o alfabeto Manual, mostrando vários exemplos para prática dos alunos, deixando sempre claro a importância da prática da Libras. Logo depois foi apresentado os Numerais com a mesma dinâmica dos outros temas, explicações sobre o assunto e apresentando os sinais.

As aulas foram dinâmicas pois a cada tema teve exemplos e em seguida uma prática simples que seria realizada pelos alunos com orientação das professoras. A interação dos alunos foi boa, alguns participaram e praticaram na aula, mas poucos ligaram as câmeras. Com a finalização dos temas explicamos sobre a atividade que iríamos enviar e finalizamos a primeira aula.

4.3.2 Aula 02 – Saudações/cores

A segunda aula foi relacionada aos temas “Saudações e Cores”, onde se deu uma aula mais voltada para prática. Então, de início foi orientado aos alunos para ligarem as câmeras. No primeiro momento foi apresentado sinais de saudações, com exemplos usando frases e um diálogo que foi apresentado por uma professora e uma aluna que se ofereceram para praticar. Para finalizar o primeiro tema, foi sugerido pelas estagiárias que os alunos praticassem alguma frase usando saudações, mas ninguém se habilitou para prática nesse momento.

O segundo tema da aula foi a prática das cores em Libras, onde foram apresentados os sinais junto com a datilologia das cores. A interação dos alunos foi boa, porém, poucos praticaram os sinais, pois a maioria usava apenas o microfone para participar das aulas. Para finalizar, foi realizada a correção da atividade da aula passada como forma de ajudar os alunos. Logo para concluir foi apresentado a atividade que seria através de vídeo em Libras para os alunos praticarem.

4.3.3 Aula 03 – Calendário/ meses/ Dias da semana/ hora/ Estações do ano

A terceira aula tivemos como temas “Calendário e estações do ano”. No primeiro momento foi apresentado o tema calendário com sinais em Libras e frases como exemplos, onde a cada sinal era criado uma frase. No segundo momento se deu sobre dias da semana, meses do ano e por fim o tema estações do ano. A estratégia utilizada na aula foi de acordo com a aula anterior. Na aula foi usado mais exemplos com frases e a cada tema finalizado tinha uma prática simples como uma dinâmica usando “Que sinal é estes?” ou “Qual é a frase”? pois assim os alunos que não ligassem as câmeras para sinalizar responderiam no bate papo em português ou pelo microfone. Na aula foram usados dois métodos de estratégias para prática dos alunos. Para finalizar foi explicado que a atividade seria enviada pelo e-mail, e assim finalizou a aula.

4.3.4 Aula 04 – Família/ Meios de transporte

A quarta aula se deu através dos temas “Família e meios de transporte”. No primeiro momento foi trabalhado o tema família sendo apresentado sinais e frases para prática dos alunos do curso, no segundo momento foi o tema meios de transporte com a mesmas estratégias de uso dos sinais e frases, deixando sempre claro que a prática é fundamental. Foi usado como estratégia o uso do bate papo e microfone caso os alunos não ligassem as câmeras.

O método das professoras de sinalizar uma frase ou sinal para os alunos reconhecerem foi uma forma de estratégia para participarem da aula. As câmeras desligadas criaram uma barreira no momento da prática, mas foi usado estratégias para que os alunos pudessem aprender de alguma forma, fazendo assim também uma atividade prática para os alunos usando os temas da aula do dia.

4.3.5 Aula 05 – Alimentos/ Bebidas/ frutas/ verduras

No primeiro momento foi apresentado os temas “Alimentos, Bebidas, Frutas e verduras”, mostrando as diferenças, usando sinais e frases como exemplo para os alunos. Sempre ao final de cada tema tinha prática, então nessa aula os três alunos que estavam participando da aula ligaram as câmeras e sinalizaram. Deixando claro que desses três alunos só tinha um do atendimento ao público que foi a única pessoa que finalizou o curso. A participação foi importante pois a prática é fundamental nesse momento de aprendizagem da Libras. Após a conclusão dos temas foi apresentado a atividade que seria em formato de vídeo.

4.3.6 Aula 06 – Pronomes Pessoais/ Pronomes Possessivos/ Verbos (Presente, passado e futuro)

A sexta aula aconteceu através do Google Meet, onde foram trabalhados três temas durante a noite. No primeiro momento foi explicado sobre pronomes pessoais e pronomes possessivos de forma que os alunos compreendessem um pouco da teoria, mas sempre usando sinais em Libras para prática dos alunos. No segundo momento foi apresentado verbos usando vários exemplos de frases em Libras. Logo em seguida mostrando exemplos de frases de acordo com o tema passado, presente e futuro.

Mesmo com usos de estratégias durante a aula, os alunos não sinalizaram, então usamos o bate papo para eles descreverem as frases que estavam sendo sinalizadas pela docente. Normalmente em torno de três pessoas ligaram as câmeras durante as aulas, mas logo desligam. Sempre ao final de cada aula foi lembrado aos alunos que a prática é importante para aprender e desenvolver na Libras.

4.3.7 Aula 07 – Afirmativo e negativo/ sinônimo e antônimo/ Literatura surda

A sétima aula pelo google Meet tivemos a presença da orientadora do estágio, então foi

usado a apresentação bimodal durante a aula. No primeiro momento se deu pela finalização da atividade da aula passada onde os alunos responderam ao questionário no Google formulário e assim escolheram uma frase para sinalizar na aula. No segundo momento foi iniciado o tema Afirmativo e negativo apresentando exemplos e frases para os alunos.

A atividade aconteceu de forma prática na sala do Meet, onde a cada tema os alunos criavam uma frase de acordo com os sinais que foram apresentados. Logo em seguida foi apresentado o tema sinônimo e antônimo continuando com a mesma estratégia. E por fim foi apresentado uma Literatura surda “O patinho feio” para os alunos. A participação da orientadora surda foi uma experiência para os alunos pois foi uma aula com o uso bimodal para todos compreenderem.

4.3.8 Aula 08 – Narrativa em Libras/ Teatro em libras/ apresentação cultural

Para finalizar o curso básico de Libras aconteceu a oitava aula. No primeiro momento foi apresentado uma narrativa de vida sinalizada pelas ministrantes do curso, logo depois de apresentar teorias e prática através dos exemplos, os alunos criaram sua própria narrativa de vida sinalizada. A estratégia utilizada na aula foi o uso de bastante prática, mas somente dois alunos sinalizaram as atividades propostas, que no caso um dos alunos foi a única pessoa que finalizou o curso de Libras. Logo depois foi apresentado através de vídeos um teatro em Libras e também uma apresentação cultural para os alunos ouvintes conhecerem um pouco sobre a cultura dos surdos. E por fim os agradecimentos pela participação de todos no curso.

A pesquisa serviu para despertar nas pessoas o que precisa ser mudado, pois a maioria não sabia o significado correto da Libras, então nossa ideia foi justamente despertar o interesse das pessoas. De fato, no início com todos respondendo que tinham sim interesse no curso foi gratificante pois era justamente o que desejávamos desde o início da pesquisa, onde tivemos a oportunidade de ofertar um curso para ajudar as pessoas aprenderem Libras.

Logo de início ficamos satisfeitos com as inscrições, porém na primeira aula já desistiram algumas pessoas e cada dia foram desistindo até ficar somente uma pessoa do atendimento ao público. Nesse momento lamentamos, pois, achávamos que de fato as pessoas teriam o interesse, pois ofertamos a oportunidade de aprender o básico de Libras. As pessoas chegaram a se inscrever, ocuparam todas as vagas, mas logo desistiram. Foi frustrante pois não foi fácil se dedicar tanto a algo onde as pessoas não tiveram tanto interesse por algo que é tão necessário.

É um absurdo entre tantas pessoas do atendimento ao público, entre tantos profissionais

que trabalham com o atendimento ter permanecido somente uma pessoa. E queremos aqui parabenizar a pessoa em especial pois com toda dificuldade do seu trabalho à noite se dedicou pois tinha o interesse, e sempre demonstrou a vontade de aprender Libras. É exatamente isso que falta, pessoas que queiram aprender a Libras pois sabe da importância da comunicação.

Ofertar o curso foi desafiador, mas um desafio satisfatório apesar de ter concluído somente com uma pessoa do atendimento ao público. Diante disso percebemos que de fato as pessoas não têm o devido interesse em aprender Libras, pois fomos aos locais, conversamos, realizamos o questionário e até então as pessoas pareciam interessadas, mas fizeram a inscrição e não concluíram o curso.

A maioria só participou da primeira e segunda aula, logo após a terceira já tinham poucas pessoas até ficar somente uma pessoa que é uma técnica de enfermagem. Nós sabemos o quanto a comunidade surda luta até hoje pelos seus direitos, mas infelizmente as pessoas não têm o interesse de fato. Dessa forma, esperamos que apesar das pessoas não terem concluído o curso, mas que a pesquisa tenha plantado o interesse em buscar o conhecimento na Libras e assim cada dia mais possam buscar aprender para prática da inclusão para o sujeito surdo.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

A pesquisa tem como objetivo geral saber como acontece a inclusão para os surdos nos atendimentos públicos na cidade de Apodi - RN, e saber quais as opiniões dos surdos a partir de uma entrevista para melhor compreender sua opinião e experiência nos atendimentos na cidade; como também buscou-se realizar a aplicação de um questionário em alguns estabelecimentos de atendimento ao público da cidade para saber de fato como acontece o atendimento; e por fim ofertar um curso básico de Libras como forma de contribuir com os estabelecimentos e acessibilidade para os surdos da região.

Dessa forma, tivemos como objetivos específicos: 1 - Saber quais as opiniões dos surdos sobre os atendimentos públicos em Apodi - RN; 2- Investigar como acontecem os atendimentos em instituições públicas para surdos em Apodi - RN; 3- Ofertar formação básica em Libras para os estabelecimentos de atendimento ao público.

Para realização da entrevista para saber a opinião dos surdos contamos com dois surdos que nos apresentaram suas opiniões e experiências no atendimento; para o questionário afim de saber como acontecia o atendimento nos estabelecimentos contamos com quinze funcionários que trabalhavam com atendimento ao público; por meio das respostas coletadas com questionamentos sobre como acontecia o atendimento para os surdos, e a partir dos relatos dos surdos e dos dados coletados pudemos saber como acontece o atendimento para os surdos na cidade de Apodi-RN; dessa forma propomos um curso básico de Libras totalmente grátis para ensinar as pessoas afim de auxiliar no processo de acessibilidade e inclusão para atender os surdos no estabelecimento.

Os resultados coletados através dos questionários mostraram que os estabelecimentos não oferecem de fato um atendimento apropriado para os surdos, embora, que alguns funcionários tentem de alguma forma atender o surdo da sua própria maneira para assim realizar o atendimento; porém sabemos que falta sim conhecimento na Libras. Observamos que faltam pessoas capacitadas para assim atender o surdo, falta o próprio estabelecimento capacitar todos os funcionários da empresa em um curso básico de Libras, pois assim a empresa iria incentivar os funcionários a buscar mais conhecimento na Libras e assim poderia oferecer um ótimo atendimento; observamos que ambas partes falta interesse tanto da empresa para capacitar seus funcionários quanto dos próprios por não buscarem conhecimento na Libras para oferecerem o devido atendimento para seus clientes surdos.

Dessa forma destacamos que os estabelecimentos não apresentam inclusão e acessibilidade considerável, pois falta pessoas capacitadas para atender aos clientes surdos;

onde causa um entrave na comunicação entre o funcionário e o cliente surdo. É de suma importância que os estabelecimentos capacitem seus funcionários em cursos de Libras para melhoria do seu atendimento, e dessa forma incentivar os funcionários a conhecer a Língua Brasileira de Sinais e dessa forma aprender e praticar a acessibilidade e inclusão dos surdos.

Diante todos os relatos dos surdos e dos funcionários, é fundamental ter um profissional de Libras em todos os estabelecimentos como por exemplo; o tradutor/intérprete que iria ser fundamental para comunicação com os clientes surdos e dessa forma o estabelecimento estaria sendo acessível. Acreditamos que se a empresa aderir a ideia de capacitar todos os seus funcionários em Libras as pessoas iriam de toda forma ter o incentivo e ter o conhecimento na Libras, onde isso faria toda diferença na comunicação com os surdos, pois bem sabemos que nos dias atuais ainda faltam profissionais capacitados em Libras.

Dessa forma, na busca por entender como funciona o atendimento para os surdos pudemos perceber que depende diretamente do interesse da empresa em capacitar seus funcionários, ou até mesmo colocando um tradutor/intérprete para que de toda forma os surdos tenham o atendimento adequado. Através dessa pesquisa realizada esperamos que desperte o interesse nas pessoas de aprender a Língua Brasileira de Sinais que bem sabemos que é a comunicação das pessoas surdas.

REFERÊNCIAS

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 União. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10436.htm. Acesso em: 26 jun. 2022.

BRASIL. **Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005.** Brasília, 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. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/. Acesso em: 20 Jun. 2022.

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: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm. Acesso em: 23 jun. 2022.

BRASIL. **Lei n. 10.098, de 19 de dezembro de 2000.** Estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L10098.htm . Acesso em: 24 jun. 2022.

CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves; PORTO, Celmo Celso. Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais da saúde. Revista da Escola de Enfermagem da USP, São Paulo, v. 42, n. 3, p. 578-583, 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342008000300023&script=sci_abstract&tlng=pt . Acesso em 25 jul 2022.

GOLDENBERG, M. **A arte de pesquisar:** como fazer pesquisa qualitativa em Ciências Sociais. 8º ed.- Rio de Janeiro: Record, 2004.

GIL, A. C. **Como elaborar projetos de pesquisa.** 4. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

GESSER, Audrei. **LIBRAS? Que língua é essa?:** crenças e preconceito em torno da língua de sinais e da realidade surda. São Paulo: Parábola, 2009. 87p.

KOTLER, Philip. **Administração de Marketing.** 5. ed. São Paulo: Atlas, 1998.

QUADROS, R. M. **O tradutor e intérprete de Língua Brasileira de Sinais e língua portuguesa.** Brasília: MEC/SEESP, 2001.

QUADROS, R. M.; PERLIN, G. **Ouvinte: o outro do ser surdo.** In: Estudos Surdos I. Petrópolis-RJ: Arara Azul, p. 166-185, 2006.

SANTOS, Adriana Prado Santana; GOES, Ricardo Schers de. **Língua brasileira de sinais – LIBRAS.** UNIASSELVI, 2016. 265p.

APÊNDICES

APÊNDICE A – Entrevista com os surdos da cidade



UNIVERSIDADE FEDERAL RURAL DO SEMI-ÁRIDO DEPARTAMENTO DE LINGUAGENS E CIÊNCIAS HUMANAS LICENCIATURA EM LETRAS LIBRAS

Sou Jamilly Mikaelly de Oliveira Alves, estudante do curso de Letras Libras da UFERSA, campus Caraúbas, sob orientação do prof. Me. Francisco Ebson Gomes-Sousa e Daniel Silva Guedes. Estou realizando este questionário para coleta de dados para o meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), intitulado como **A VISÃO E A INCLUSÃO PARA OS SURDOS EM ATENDIMENTOS PÚBLICOS EM APODI – RN: O QUE PENSAM**

OS SURDOS? Gostaria de saber sua experiência no atendimento ao público na cidade de Apodi RN. Dessa forma irei fazer seis perguntas através do vídeo. Gostaria de contar com seu apoio, respondendo este questionário. Todas as informações serão usadas para fins acadêmicos da pesquisa e nenhuma hipótese revelaremos as identidades dos participantes.

Você aceita participar da nossa pesquisa? () Sim () Não

- 1 – Nos conte sobre alguma experiência boa ou ruim nos atendimentos públicos na cidade de Apodi- RN.
- 2 – Você como um sujeito surdo, como se sente em relação ao atendimento público na cidade de Apodi RN?
- 3 – Se você vai a um mercado, farmácia ou hospital como funciona o atendimento? Tem alguém que sabe Libras para lhe ajudar?
- 4 – Você sempre vai aos locais de atendimento ao público (como: banco ou hospital e outros) sozinho ou acompanhando com alguma pessoa? Por quê?
- 5 – Existe algum lugar em Apodi que você viu algum intérprete ou pessoa que sabe Libras para atender aos surdos?
- 6 – Na sua opinião o que você acha que precisa melhorar no atendimento ao público para a inclusão de pessoas surdas nestes locais?

APÊNDICE B – Questionário aos funcionários/ donos/ gerentes dos estabelecimentos

20/10/2022 09:38

Pesquisa de TCC

Pesquisa de TCC

Sou Jamilly Mikaelly de Oliveira Alves, estudante do curso de Letras Libras da UFERSA, campus Caraúbas, sob orientação do prof. Me. Francisco Ebson Gomes-Sousa e Daniel Silva Guedes. Estou realizando este questionário para coleta de dados para o meu Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), intitulado como **A VISÃO E A INCLUSÃO PARA OS SURDOS EM ATENDIMENTOS PÚBLICOS EM APODI –**

RN: O QUE PENSAM OS SURDOS?

Desta forma estaremos realizando algumas perguntas para entender melhor como acontece o atendimento para os surdos na cidade. Gostaria de contar com seu apoio, respondendo este questionário.

Todas as informações serão usadas para fins acadêmicos da pesquisa e nenhuma hipótese revelaremos as identidades dos participantes.

Você aceita participar da nossa pesquisa? () Sim () Não

*Obrigatório

1. Profissão (Onde trabalha) *

2. 1. Você tem algum conhecimento ou já ouviu falar do termo LIBRAS? Sabe o que significa? Comente. *

3. 2. Sabendo que em Apodi temos bastante surdos, como funciona o atendimento quando uma pessoa surda chega no estabelecimento? *

4. 3. Vocês têm algum interprete de Libras ou algum funcionário que saiba se comunicar com um surdo? *

https://docs.google.com/forms/d/1pF3DVy8H1-8AeLGVtrC_TdFysIQ7UJIF0BFq6041k4Vestt

1/4

20/10/2022 09:38

Pesquisa de TCC

5. 4. Você já observou se o cliente/ paciente surdo vem sozinho ou acompanhado de alguma outra pessoa? *

6. 5. Analisando: Se um cliente/paciente surdo precisa de algum suporte no estabelecimento, como você poderia se comunicar com ele? Quais métodos você usaria para poder ajuda-lo? *

7. 6. Você já se interessou em fazer algum curso de Libras Básico? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

8. 7. Na sua perspectiva, como o estabelecimento poderia contribuir para a inclusão de pessoas surdas? *

9. 8. Você teria interesse em participar de um curso online grátis de Libras Básico que iremos ofertar para as pessoas que trabalham com atendimento ao público? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não