



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

JOABE ANDRADE OLIVEIRA

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO SURDO DE CARAÚBAS-RN:
ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO**

CARAÚBAS – RN
2022

JOABE ANDRADE OLIVEIRA

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO SURDO DE CARAÚBAS-RN:
ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO**

Trabalho de conclusão de curso apresentado à
Universidade Federal Rural do Semi-Árido
para a obtenção do título de licenciado em
Letras Libras.

Orientadora: Profa. Ma. Rosângela Ívina
Araújo dos Santos.

CARAÚBAS – RN
2022

JOABE ANDRADE OLIVEIRA

**ATENDIMENTO AO PÚBLICO SURDO DE CARAÚBAS-RN:
ACESSIBILIDADE E INCLUSÃO**

Trabalho de conclusão de curso
apresentado à Universidade Federal Rural
do Semi-Árido para a obtenção do título
de licenciado em Letras Libras.

Defendida em: 14 / 11 / 2022.

BANCA EXAMINADORA

Profa. Ma. Rosângela Ívina Araújo dos Santos (UFERSA)
Presidente

Prof. Me. Francisco Ebson Gomes-Sousa (UFERSA)
Membro Examinador

Prof. Daniel Silva Guedes. (UFERSA)
Membro Examinador

Todos os direitos estão reservados a Universidade Federal Rural do Semi-Arido. O conteúdo desta obra e 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 tornar-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.

0553a Oliveira, Joabe Andrade.

Atendimento ao público surdo de Caraubas-RN
acessibilidade e inclusão / Joabe Andrade
Oliveira. - 2022.

41 f. : il.

Orientadora: Rosângela Alvina Santos.
Monografia (graduação) - Universidade Federal
Rural do Semi-árido, Curso de Letras/Libras,
2022.

1. Inclusão. 2. Acessibilidade. 3. Libras. 4.
Atendimento ao público surdo. 5. Caraubas-RN. I.
Santos, Rosângela Alvina, orient. II. Título.

**Ficha catalográfica elaborada por sistema gerador automático em conformidade
com MCR2 e os dados fornecidos pelo(a) autor(a).**

**Biblioteca Campus Caraubas
Bibliotecária: Dalvanira Brito
Rodrigues CRB: 15/700**

O serviço de Gerador Automático 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.

*A perseverança na dificuldade, mesmo que lhe
pareça impossível, continue a caminhar mesmo
que aos seus olhos o fim pareça impossível e
longe de se alcançar, mantenha sua fé.*

AGRADECIMENTOS

Nesta parte será um pequeno espaço onde eu dedicarei os meus agradecimentos aos que se fizeram presentes neste percurso da minha vida que nada foi fácil e que foi tão árduo para chegar até este momento, muitas mãos se fizeram presentes para me ajudar e para me apoiar nesta jornada, que até o momento muito me sustentou. A fé e a esperança elas nunca podem ser deixadas de lado, é sabido que em momentos difíceis a fé nos ajuda a enxergar algo que ainda não podemos ver, algo que está longe ou parece ser impossível de serem alcançadas, a esperança chega em momentos que sabemos que o chão pode estar prestes a desabar.

Deus tem me guiado para chegar a este momento colocando pessoas na minha vida para que pudessem me fazer terminar esta jornada, agradeço à minha mãe, Maria Elenilde que foi a maior incentivadora para que eu continuasse a estudar, pois nas falas dela, somente o estudo pode ajudar a mudar a realidade na qual estamos inseridos e sim eu continuei para realizar o sonho dela de ver seu filho formado e com o diploma na mão.

Poder colocar esse sorriso no rosto dela certamente pagará todas as dificuldades que passei e as lições que levarei para a vida, pois temos muito a alcançar e muito a conquistar mesmo que pareça impossível, certamente chegaremos lá se dedicarmos um pouco de esforço e realizar alguns sacrifícios sempre serão necessários para chegar onde se deseja.

Claro que não poderia deixar de agradecer as outras mãos que estiveram comigo neste momento no qual eu estive passando por momentos que eu quase desisti do curso e que quase mesmo eu deixei de realizar o que eu almejava pelo fato de não me considerar autossuficiente e está passando por dificuldades pessoais, mas o professor Francisco Ebson foi uma das pessoas que me apoiaram e me fez seguir no curso e me apoiou e ouviu meus lamentos em muitos dos momentos que para mim foi essencial para desabafar em coisas que para mim eram difícil.

Uma outra das muitas mãos que estiveram presentes foi uma pessoa que prezo muito e tenho um carinho especial foi a Geonara na qual vi muito de onde poderia chegar, sem deixar de mencionar a Jessica e Carol que foram duas das muitas mãos que estiveram muito presentes em minha jornada e que me ajudaram e apoiaram, sem esquecer do Victor que me deu o sinal que uso até hoje desde o dia que ingressei no curso de Libras foi onde tudo começou e posso dizer que foi onde fui alfabetizado nos primeiros sinais e por fim

deixo aqui a minha gratidão aos nome citados que não poderia deixar de citar neste presente trabalho.

RESUMO

A temática da pesquisa trata no tocante à acessibilidade e o atendimento de pessoas surdas no município de Caraúbas-RN no que diz respeito ao acesso a lugares específicos de atendimento ao público, tais como: mercados alimentícios e similares e de hospitais, farmácias, postos de saúde e outros. O objetivo geral da pesquisa foi de analisar o processo de inclusão e acessibilidade da pessoa surda na sociedade caraubense através do atendimento ao público, considerando como acontece o atendimento dos surdos. Especificamente buscou-se identificar como acontece esse atendimento ao público pelas instituições de atendimento ao público e refletir sobre a importância da acessibilidade como garantia de direito constitucional. Para atingir os nossos objetivos que são: 1) Investigar o conhecimento acerca da Língua de sinais e da comunidade surda por parte dos profissionais atendentes dos espaços de atendimento/serviços para o público na cidade de Caraúbas/RN; 2) Analisar as práticas de atendimento/prestação de serviços dos profissionais atendentes ao estarem em contato com os surdos; e 3) Analisar o atendimento dos profissionais que prestam serviços para a comunidade que envolvam atendimento direto ao público, foi realizada uma pesquisa exploratória e descritiva, por meio de um questionário semiestruturado para quatro instituições de atendimento ao público na cidade de Caraúbas - RN com foco no atendimento ao público surdo. Nossos resultados apontam que os atendentes têm ciência da importância da língua, da Libras e um maior conhecimento para o atendimento aos surdos quando se fala em promover qualidade no atendimento. Assim, vemos a necessidade de implementação de formações e garantia do direito linguístico e da acessibilidade dos cidadãos surdos no atendimento ao público na cidade da pesquisa.

Palavras-chave: Inclusão; Acessibilidade; Libras; Atendimento ao Público Surdo; Caraúbas - RN.

ABSTRACT

The current study aimed to analyze the accessibility and care of people with hard hearing in the city of Caraúbas-RN. The method used in this work was a descriptive and exploratory research in common places for everyone, but focusing on the care to the people with hard of hearing of the beforementioned city, such places include supermarkets, health clinics, drug stores, etc., in the city of Caraúbas-RN. In this regard, we used questionnaires to analyze the process of inclusion and accessibility and care of people with hard of hearing aiming at the understanding in detail how this process take place, such as, how these people are identified, how they are attended to and dealt with.

Keywords: inclusion, accessibility, communication.

LISTA DE FIGURAS

Figura 1: Você sabe o que é Libras?.....	28
Figura 2: Possui algum conhecimento sobre a Libras?.....	29
Figura 3: Você já teve algum atendimento em seu estabelecimento para pessoas surdas ou com deficiência auditiva?	29

LISTA DE QUADROS

Quadro 1: Caso tenha atendido ou como se imagina atendendo uma pessoa surda?	30
Quadro 2: Frequência de atendimento dos surdos e relato da experiência	31

SUMÁRIO

1 INTRODUÇÃO	13
2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS	16
2.1 O processo de inclusão e acessibilidade para as pessoas com deficiência	16
2.2 Contexto histórico das lutas da comunidade surda brasileira	19
2.3 A língua de sinais e o processo de inclusão aos surdos	22
3 PERCURSO METODOLÓGICO	25
3.1 Universos e sujeitos da pesquisa	25
3.2 Procedimento para coleta e análise de dados.....	26
3.3 Aspectos éticos da pesquisa	26
4 ANÁLISE DE DADOS, RESULTADOS E DISCUSSÕES	28
5 CONSIDERAÇÕES FINAIS	33
REFERÊNCIAS	34
APÊNDICES	36

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho vem com um ritmo de crescimento considerável e traz consigo uma série de necessidades bem específicas para o seu atendimento em uma sociedade que conta com um público cada vez mais diferenciado. Para além dos perfis de consumo, temos as condições de atendimento que precisam ser de forma acessível para todos, como o caso do atendimento para pessoas com deficiência, como, por exemplo, espaço para cadeirantes, guias para as pessoas cegas e outras deficiências que podem ser mudadas arquitetonicamente. Contudo, quando paramos para pensar nas minorias linguísticas, como é o caso da língua de sinais para a comunidade surda, como podemos incluir pessoas surdas nesse âmbito?

A comunicação na Língua Brasileira de Sinais - Libras pode e deve ser vista como uma ferramenta que vai além da comunicação, ela deve ser usada para proporcionar um atendimento de qualidade e dispor de um serviço que seja percebido e visto pelo surdo, como algo que transcende as barreiras e limitações que existem na falta de um diálogo de qualidade. Assim, deve gerar uma satisfação e ser resguardado o atendimento que é tão negado em nossa sociedade nos mais diversos cenários quando pensamos na acessibilidade linguística para surdos.

Ainda estamos melhorando o processo de acessibilidade dos surdos em nossa sociedade, em que os sujeitos surdos ainda passam por situações de serem incompreendidos por sua língua. Pensar nesta compreensão e proporcionar um atendimento eficaz, principalmente em serviços públicos é mais que necessário, em que poder contar com aquele serviço para guiar as suas necessidades para um destino final satisfatório com qualidade, deve ser a meta a ser alcançada.

No intuito de trazer um melhor atendimento e de expandi-lo, é oportuno não medir esforços para que o sujeito surdo seja efetivamente atendido nos mais diversos espaços de prestação de serviço à sociedade, sobretudo, àqueles que são basilares para o nosso bem-estar. Assim, é importante traçar estratégias para que as barreiras e estigmas que recaem sobre esses sujeitos sejam sanadas.

Citamos o ambiente hospitalar como um exemplo de local que o surdo, muitas vezes, tem receio de procurar, pois em muitos casos, sabe que nem sempre vai ser compreendido e isso afeta diretamente na resolução do seu problema de saúde. Tendo isso em vista, é importante trabalhar a expansão do número de pessoas que sabem a Libras, tanto em hospitais, quanto nos mercados ou em bancos, restaurantes e afins.

Pensar em novas ideias e sugestões para melhorar a forma do atendimento ao público surdo se mostra como necessário, para que possamos ajudar a melhorar e a englobar essa necessidade tão específica do atendimento a este público com necessidades bem particulares, é preciso que tenhamos uma aproximação com o público surdo a fim de saber tais necessidades.

Criar ideias para que possam dar suporte linguístico para as pessoas surdas, apresentar soluções e disseminar isso é importante, para tornar o mais acessível possível os ambientes do dia a dia, para que sintam confortáveis em frequentar o máximo de lugares possíveis, como cidadãos de direito, sem ter que se preocupar minimamente em serem compreendidos e se vão ser atendidos nos lugares de atendimento ao público.

Foram traçadas as ideias para dar um melhor suporte ao atendimento com base no que foi pesquisado, e produzir atendimento, consolidando um conforto linguístico considerável ao surdo e ao atendente, pois ambos tendem a ficar desconfortáveis com a situação em que há comunicação é falha. Como forma de auxiliar neste processo, pensamos em introduzir a língua de sinais neste contexto social e cultural no município de Caraúbas-RN para que se tenham acesso a Língua de sinais, em que se mostrou como algo que pode ser pensado e apresentado em soluções práticas no dia a dia é algo que pode e deve ser pensado no contexto do que foi pesquisado e num futuro trazer essa pratica de ensino aprendizado em um futuro próximo.

Dessa forma, problematizamos como se dá o processo de acessibilidade e inclusão das pessoas surdas em situações / instituições de atendimento ao público na cidade de Caraúbas – RN? A presente pesquisa se motiva por conta da nossa aproximação pessoal e profissional com a área de Libras e com a realidade da comunidade surda a partir da realidade de Caraúbas – RN. A relevância da pesquisa se dá pelo fato de tentar compreender como se dá o atendimento à pessoa surda, e como o atendimento público recebe e percebe essas pessoas na sociedade, principalmente quando falamos de atendimento ao público, às garantias de direitos e respeito linguístico e entre outros para as pessoas surdas.

Verificar quais são as dificuldades que os surdos enfrentam para serem atendidos e que de uma forma também tenham qualidade nestes atendimentos foi uma de nossas preocupações, assim como, de pensar em possibilidades, enquanto profissionais em formação, tratar deste assunto e dar alguma contribuição para a realidade da pesquisa, tanto como profissionais da área e quanto por sermos residentes da cidade de Caraúbas – RN, lócus da pesquisa.

A partir disso, analisamos as questões referentes, voltadas ao atendimento com pessoas surdas em que queríamos almejar uma melhor qualidade, no que diz respeito ao atendimento deste público já citado, e com isso expor e melhorar o atendimento voltado a estas pessoas surdas, para enfim, dar-lhes a garantia do seu espaço linguístico e com um atendimento de qualidade.

Assim, nossa pesquisa foi desenvolvida a partir do seguinte objetivo geral: **Compreender como ocorre o processo de inclusão e acessibilidade de surdos em espaços de atendimento/serviços para o público, considerando a atuação dos profissionais atendentes na cidade de Caraúbas/RN.** A partir deste, elaboramos mais três objetivos específicos, a saber: 1) Investigar o conhecimento acerca da Língua de sinais e da comunidade surda por parte dos profissionais atendentes dos espaços de atendimento/serviços para o público na cidade de Caraúbas/RN; 2) Analisar as práticas de atendimento/prestação de serviços dos profissionais atendentes ao estarem em contato com os surdos; e 3) Analisar o atendimento dos profissionais que prestam serviços para a comunidade que envolvam atendimento direto ao público.

De acordo com estes objetivos, operacionalizados nosso trabalho em três partes, além das considerações iniciais e considerações finais, a saber: fundamentação teórica, em que discutimos sobre as temáticas inerentes a inclusão e acessibilidade da pessoa com deficiência, discutimos também sobre língua de sinais e à comunidade surda, após a seção teórica e apresentadas as fundamentações teóricas, por conseguinte, apresentamos nossos resultados e discussões a partir de nossos dados.

Na próxima seção, portanto, apresentaremos as nossas reflexões e principais bases teóricas para a discussão da temática em nossa pesquisa.

2 FUNDAMENTOS TEÓRICOS

No referencial teórico trataremos de textos que sustentem a pesquisa no tocante à temática a ser trabalhada. Dessa forma, discutimos e refletimos com pesquisas que trazem os aspectos de importância social e inclusiva no que abrange a pesquisa e conclusão dos fatos analisados. Para isso, subdividimos esta seção em três pontos principais, a saber: 2.1 – O processo de inclusão e acessibilidade para as pessoas com deficiência; 2.2 – Contexto histórico das lutas da comunidade surda brasileira e; 2.3 - A língua de sinais e o processo de inclusão aos surdos.

2.1 O processo de inclusão e acessibilidade para as pessoas com deficiência

O processo de inclusão das pessoas com deficiência precisa ser aplicado de acordo com as leis de acessibilidade e inclusão, como hoje são previstas. Contudo, ainda existe uma série de barreiras em atender as pessoas com alguma deficiência, como o caso dos cadeirantes, que nem sempre os ambientes possuem um espaço que esta pessoa possa se locomover com facilidade e de forma confortável para ser atendido, ou quando tem espaço, nem sempre tem pessoas capacitadas para o atender de maneira adequada.

Da mesma forma, as pessoas com cegueira em que nem em todos os espaços estão acessíveis e com pessoas capacitadas para os receberem, ou as pessoas com autismo, ou deficiência intelectual, ou com surdez e dentre outros. As pessoas com deficiência em muitos dos casos não são recebidos de forma satisfatória em ambientes públicos, em que na sua maioria acabam não sendo atendidos por falta de pessoal preparado, com treinamento para este fim em respeito e garantindo o direito de cada individualidade.

Na história da humanidade, as pessoas com deficiência, seja elas quais forem, eram muito mais marginalizadas, colocadas de lado e tratadas como “peso” para seus familiares, em algumas culturas poderiam até mesmo serem mortas para não serem um “peso social” para as suas famílias, em épocas diferentes dos dias atuais em que por mais que já existissem leis e planejamento de políticas públicas na época, ainda não eram tratadas nem como seres humanos, e os direitos básicos como herança, por exemplo, eram negados às pessoas se estas fossem deficientes.(PICCOLO, 2012)

Com o passar dos anos, aqui no Brasil as pessoas com surdez foram começando a ganhar mais espaço, visibilidade e terem seus direitos validados na área social em

ambientes públicos e privados, vemos muito fortemente na educação com os paradigmas até a promoção e difusão da Libras nas escolas (SILVA,2016).

As pessoas com deficiência foram bastante marginalizadas e a relação com o outro, no sentido da interação social com os demais seja, com pessoas ditas “normais” ou com outras pessoas que possuem as mesmas necessidades sofreram com preconceitos e discriminação por possuírem alguma deficiência (ARANHA, 2001). A própria igreja trouxe estas pessoas para um apoio através da caridade e de doações para que os mesmos pudessem ter algum tipo de dignidade (ARANHA, 2001) nas áreas e os campos que podemos falar aqui, são bem amplos, mas manteremos manter o foco na surdez.

A igreja em uma mudança de paradigmas da sociedade através da caridade e do assistencialismo, trouxe as pessoas com deficiência para dentro de um projeto de apoio, levando comida, em alguns casos abrigo e roupas às pessoas que viviam em situação de rua, onde começaram a possuir algum tipo de visibilidade na sociedade, onde antes somente eram presas pelas famílias em casa em algum lugar e em muitos casos sequer eram vistas pelos demais da sociedade que cercavam a família (SILVA, 2012).

O período em que as pessoas começam a ter alguma visibilidade, e a história da religião estão inteiramente ligadas, desde o começo da história da humanidade (SILVA, 2012). A igreja em si trouxe esse assistencialismo para que as pessoas com deficiência ela pudessem ter algum tipo de assistência e saíssem da posição de excluídos e comesçassem a vim tomar algum lugar na sociedade. (SILVA,2012)

De certa forma, as instituições religiosas trouxeram o começo da educação dessas pessoas para um contexto mais amplo e influenciou algumas práticas e lutas para chegar no que temos hoje, para que por fim tivessem um marco e um direito e dever social, isso foi crescendo até chegar nos direitos que hoje possuem (SILVA, 2012). Isso trouxe sim um contexto que permitiu muitos ganhos para as comunidades distintas que existiam na época e que existe hoje e um ganho nos direitos mínimos para cada particularidade de cada pessoa com uma necessidade específica (SILVA, 2012).

Algumas organizações governamentais tiveram o interesse de formalizar as leis que garantem a inclusão social de pessoas com necessidades específicas, algumas delas foram mundiais tais como: o banco mundial que se envolveu para fortalecer este ganho, estas leis ganharam marcos que chegaram ao meio político social e econômico, isso também foi inserido no meio educacional onde se destacou alguns direitos que ganharam destaque. (COSTA, 2014)

Entre esses documentos e leis que auxiliaram a promoção e visibilidade das pessoas com deficiência, podemos citar: Declaração Universal dos Direitos Humanos (1948); Declaração dos Direitos da Criança (1959); Declaração dos Direitos do Deficiente Mental (1971); Declaração dos Direitos dos Deficientes Físicos (1975); Declaração Mundial sobre Educação para Todos (1990); Conferência Mundial sobre as Necessidades Educativas Especiais (1994) – dentre outras. Especificamente no que se refere às leis (propriamente ditas), foi nomeadamente em 1961, com a promulgação da Lei de Diretrizes e Bases da Educação – LDB, por meio da lei n. 4.024/1961 (BRASIL, 1961) que a educação e da Política Nacional de Educação Especial – PNEE ganhou realce no Brasil (NERI, 2003; SANTOS, 2016).

No Brasil, a educação especial, os ambientes, e outros setores tais como meios de transportes e ambientes escolares a nível médio e superior começaram a ter seus espaços modificados para receber as pessoas com deficiência, com sons, imagens, arquitetura adaptada e uso dos códigos de comunicação próprio como a Libras e o braile, e também de espaços maiores para que comportassem pessoas que dependem das cadeiras de rodas, e salas de aula especializadas como o Atendimento Educacional Especializado – AEE, com professores regentes e especialistas para dar auxílio a necessidade específica de cada aluno que necessite fazer uso de tais salas que devem possuir equipamentos adequados para atender a demanda de quem as procura e fazer valer os direitos de cada pessoa (SANTOS, 2016).

A LDB trouxe essas mudanças para o aprendizado e para o professor que esta inserido nesse aprendizado que inclui as pessoas com necessidades específicas para que possam dar uma assistência que se necessitam para pessoas com necessidades especiais como é o caso dos surdos, estamos vivendo este período nos dias atuais que se tem ganhado destaque na introdução de pessoas desse público mais específico. (FARIA, 1999)

Segundo o Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística – IBGE, o Brasil possui alguns milhões de pessoas têm algum grau de deficiência, cerca de 2,2% das pessoas (IBGE, 2010), no passo que a pessoa com deficiência vai entrando no mercado de trabalho, vão se existindo as necessidades de políticas públicas direcionadas para estas pessoas que possuem algum tipo de deficiência, permanentes ou temporárias. (IBGE, 2016).

Até o ano de 2002 o número havia subido para 3.8% (NERI *et al*, 2003) mais alguns milhares de pessoas haviam entrado no grupo com algum grau de deficiência permanente ou temporária, provavelmente estes números cresceram mais um pouco ao

longo do tempo, no entanto pessoas com algum tipo de necessidade específica como, por exemplo, os surdos foram ocupando espaços acadêmicos como a docência, e como alunos também (IBGE, 2002).

O termo deficiência tem seu significado de: “possuir alguma limitação física, mental ou sensorial” (OMS, 2011, p.32), como também, a Organização Mundial da Saúde - OMS destaca alguns pontos onde a PCD (Pessoas Com Deficiência) trabalha com algum tipo de deficiência no meio social. Uma delas é a falta de planejamento para a inserção destas pessoas no meio social e em ambiente onde o público trabalhe diretamente com o atendimento ao cliente ou em ambiente aonde a própria pessoa com deficiência possa se colocar no lugar de atendimento, em que existe ainda estas restrições por falta, principalmente, de planejamento e organização das políticas públicas, no meio social e profissional. (OMS, 2011).

Falando diretamente da inclusão dos sujeitos surdos, onde eles são incluídos, temos leis que garantem o acesso e a inclusão destes sujeitos hoje, mas existem planejamento e acesso adequado para que ele de fato seja incluso e possa fazer o que precise e queira fazer em qualquer ambiente que esteja inserido sem a necessidade de intermediação, onde ele possa se fazer entender e possa existir uma interlocução com um receptor para que a comunicação seja realizada tal comunicação, no mínimo precisa existir a decodificação da mensagem que esta sendo transmitida. É um ponto que trabalharemos a seguir (RIBEIRO, 2017).

2.2 Contexto histórico das lutas da comunidade surda brasileira

Historicamente a comunidade surda passou por muitas lutas para que pudessem ter direitos basilares, no Brasil como um todo, em muitas das regiões, não foi diferente no sentido de reivindicarem seus direitos para que pudessem conviver em sociedade, assim como todo e qualquer cidadão. Neste sentido, muitos dos surdos se quer foram para a escola ou sequer eram mencionados por aqueles de sua família ou que eram próximas, ou se sabiam não tinham contato com eles através da Libras e sim por mímicas ou gestos caseiros (OLIVEIRA; BOAVENTURA, 2021).

No Brasil, no que se refere à educação básica envolvendo os sujeitos surdos, existem ainda muitas lacunas para serem preenchidas e muitas adequações nos ambientes escolares. No tocante à educação bilíngue nas escolas, por conta da falta de capacitação das instituições, de investimentos na formação inicial e continuada, de políticas públicas

e dentre outros dispositivos para os profissionais que vão trabalhar nas salas estejam preparados para trabalhar o alunado surdo, e que para que os mesmos possam desenvolver suas potencialidades plenas (OLIVEIRA; BOAVENTURA, 2021).

Tendo em vista a necessidade do ensino bilíngue para surdos, envolvendo a Libras e a Língua Portuguesa, precisamos pensar em como os alunos podem trabalhar em uma proposta de ensino de e em Libras e também no português escrito, em que o professor e outros profissionais como o tradutor/intérprete de Libras precisam trabalhar em conjunto se conversando, é de grande importância que o professor também saiba Libras para melhor atender as necessidades daquele aluno surdo. (CAMPELLO, 2014)

É preciso que os profissionais envolvidos possam ter um planejamento em conjunto para ser desenvolvido para cada sujeito surdo lidando com o ritmo de aprendizagem de cada caso. Isso sempre tendo em vista o uso do bilinguismo (OLIVEIRA; BOAVENTURA, 2021) nas aulas, o que precisa sim ser estudado, e sim, precisa-se de mais estudos na área de ensino bilíngue e trabalhos com surdos para que o ensino possa sim ser desenvolvido com mais plenitude nas escolas e preencher as lacunas que se pode ver no ensino de pessoa surdas para que sim, se potencialize e se fortaleça a educação base dessas pessoas nas escolas.

São inegáveis as lutas das pessoas com deficiência, principalmente no que tange à educação, dessa forma, vemos dois marcos da inclusão das pessoas surdas, como o caso da lei da Libras (BRASIL, 2002) no meio que hoje está inserido, como também com a lei 9.394/96 (BRASIL, 1996), que nelas garantem o ensino para surdos incluindo o ensino de Libras e do português escrito para surdos, através de muitas lutas e reivindicações, e consequentemente da lei, foram-se instaurando diretrizes e bases para educar da melhor maneira os surdos a partir das pesquisas e estudos que foram surgindo na área.

Assim como vemos no decreto 5.626/2005 (BRASIL, 2005) tem por base instaurar o instrutor e o professor de Libras para a educação básica para que então possam dar um suporte ao alunado surdo e planejar uma melhor forma de lhes trazer um melhor desenvolvimento para liberar toda sua potencialidade quanto pessoa e desenvolver suas plenas habilidades quanto humano completo.

É um ponto a ser discutido pelo fato de fato haver uma inclusão e melhor planejamento para poder haver de fato uma inclusão social para o além das leis e do que já se tem em desenvolvimento que de fato não é muito, se comparado com o que poderia ser feito se houvesse um planejamento e uma estrutura adequada para que pessoas com

este tipo de necessidade precisa, e sim cada sujeito surdo tem uma necessidade específica para ser atendido de acordo com sua particularidade (BRASIL, 2005).

Ainda dentro do campo legislativo, no tocante ao acesso do surdo nos meios jurídicos e no acesso à comunicação entre as pessoas ouvintes e surdas, como estas pessoas recebem os surdos se elas, neste caso, as pessoas ouvintes se comunicam principalmente em língua portuguesa e os surdos não possuem a mesma língua como principal forma de comunicação, sendo na maioria dos casos a Libras como sua principal forma de comunicação.

Abordar isso será de suma importância para dar-lhes acessibilidade e direito já garantidos pelas legislações, como o acesso aos meios públicos ou privados. Como já mencionado, é preciso sim, garantir o acesso não somente pela lei e sim na organização e planejamento, pois o planejamento é a base de tudo que iremos fazer em qualquer área na qual estamos pensando em trabalhar (MARQUEZAN, 2007).

A lei nº 13.146 (BRASIL, 2015) em resumo assegura e promove a garantia da pessoa com deficiência a ter seu espaço e garantia de que terá dignidade no atendimento nas vias e partições públicas dentro do país. A lei garante que a pessoa com deficiência tenha o direito e dignidade a promover e exercer suas plenas capacidades e igualdade quanto cidadão, e que ele não seja excluído da sociedade e não perca o direito de se desenvolver completamente quanto à pessoa. O limitador físico não atrapalha no exercício de seus deveres, desde que o ambiente no qual ele está inserido esteja preparado para o receber, total apoio e dignidade no atendimento para estas pessoas e total acesso às demais formalidades incluídas nas leis já criadas (SANTANNA, 2016).

Pensar na recepção destas pessoas e também na acessibilidade linguística é envolver profissionais capacitados. Os tradutores intérpretes de Libras e Língua Portuguesa – TILSPs começaram com voluntariado e hoje graças a lei nº 12.319 (BRASIL, 2010) conseguimos o reconhecimento da profissão, lei esta que garante que o tradutor intérprete de Libras esteja incluso na escola e que o sujeito surdo esteja dentro do direito garantido de ter acessibilidade e a inclusão, desde a educação básica até o ensino superior (SANTANNA, 2016).

É importante mencionar também que uma lei anterior à estas é a da acessibilidade. A lei nº 10.098 de 2000 (BRASIL, 2000) foi uma precursora para que pensássemos na acessibilidade das pessoas com deficiência, nela garante a acessibilidade para as pessoas com deficiência. Nesse contexto podemos incluir e levar para o lado do surdo que se enquadram na lei e também considerar essa fundamentação embasada na lei para seguir

levando as considerações no tocante à acessibilidade e inclusão das pessoas com deficiência e com surdez (BRASIL, 2000).

Quando se fala na Língua Brasileira de Sinais – Libras, existe de certa forma ainda um desconhecimento para com a cultura e para a comunidade surda, quando se fala em comunicação com o surdo, muitos acabam se referindo ao uso de mímicas, gestos e afins para haver comunicação com eles, no consenso geral, é isto que se fala, e pode se ver um certo preconceito quando se fala de um cadeirante, ou de um cego, por exemplo (Matos, 2017).

Em muitos casos, não existe a mesma empatia quando se fala da pessoa surda, isso se tornou uma problemática, basta lembrar de como eles, os surdos, eram tratados até não muito tempo atrás, de forma reclusa tidos como incapazes e nem direito à herança eles tinham, até aos poucos irmos mudando a realidade e termos leis e diretrizes que garantam os direitos bases, e que seja de fato cumprido para além do papel, que seja debatido e pesquisado, e amplamente divulgado para que as pessoas, de preferência todas tenha acesso a esses saberes, muito do preconceito vem da falta de saber da maiorias das pessoas e como podem estar se envolvendo de forma menos preconceituosa para com a comunidade surda e cultura surda (Matos, 2017).

2.3 A língua de sinais e o processo de inclusão aos surdos

Toda e qualquer língua falada, sejam elas as línguas orais ou sinalizadas, como é o caso da Língua Brasileira de Sinais – Libras, existem códigos, existe uma linguística que é inserida de forma a poder formular signos e contar histórias que sejam transmitidas de forma escrita ou passada através da fala. Os aspectos linguísticos da Libras se equiparam a qualquer outra língua oral-auditiva, como a língua portuguesa, por exemplo (ARAÚJO, 2016).

Com isso, podemos trabalhar no ponto que é o meio e como os surdos se comunicam, como é sabido por alguns, os surdos usam o campo visuoespacial para se comunicar, usando principalmente a visão. A Libras é o principal meio de comunicação para os surdos na grande realidade dos surdos brasileiros, que para eles é a língua materna e o meio mais eficiente para se comunicarem, ela ocorre pelo uso de sinais que cada configuração de mão dá um significado para formular uma frase (ARAÚJO, 2016).

Algo parecido com o que ocorre na alfabetização de crianças ouvintes quando começam a aprender a língua portuguesa pelo meio oral, no caso das crianças ouvintes

elas usam a audição como principal meio no qual se comunicam usando a voz, diferentemente das surdas que usam a visão e o corpo para conseguirem falar através da língua de sinais para haver uma comunicação total, e de pleno entendimento (OLIVEIRA, p. 69-80)

Muito do que se pensa no tocante à pessoa com surdez, em muitos os casos as pessoas podem pensar que como os surdos não oralizam elas não são capazes de se desenvolver, por não falarem como os ouvintes, por exemplo. A vocalização, ou seja, a produção de sons pelo aparelho fonador não é uma via de regra para a comunicação, e isso não é um empecilho para o seu desenvolver pleno de qualquer pessoa com deficiência que seja permanente ou não, em casos estudados por Quadros e Karnopp (2020), como mencionaremos mais à frente, mostram que no tocante aos estudos no campo mental e estudando como as pessoas, elas se comportam levando em consideração algumas deficiências em cada hemisfério do cérebro (KARNOPP, 2020).

Muitas foram as lutas da comunidade surda para ter acesso aos direitos base, como acesso às salas de aula regulares e específicas, para terem o direito de ter acesso aos intérpretes de Libras em sala traduzindo os conteúdos para eles, salas de educação especial para terem auxílio no aprendizado através de professores qualificados, certo que, em muitos os casos não se tem pessoal preparado para os atender, mas que sim, é uma luta constante para que tenham acesso as esses direitos base para seu pleno desenvolvimento (KARNOPP, 2004).

Até mesmo nos meios públicos se tem muita luta para que eles possam ter os acessos mínimos em ambientes hospitalares e postos de saúde, ainda se existe muita luta, mesmo com as leis que garantem este acesso, ainda existe uma carência de profissionais capacitados para os atender, até mesmo no meio político existe pouca representatividade, e poucos estudos nas áreas aqui já mencionadas para obter mais conhecimentos e estudos aplicados nas áreas de interesse de muitos (KARNOPP, 2004).

Os surdos quanto cidadãos com deveres e direitos, assim como os ouvintes, possuem as mesmas necessidades que qualquer outro cidadão, possuem no que é possível abranger mais estudos na área e ver como eles se comportam e como podem ser incluídos para que se sintam parte de um meio que nasceram e viveram uma vida inteira, é necessário que se tenha um atendimento capacitado assim como acontece com os ouvintes para que os surdos se sintam incluídos no meios prestadores de serviços públicos (KARNOPP, 2004).

É necessário que eles tenham um atendimento digno de qualidade, Muito se é importante e muito se pode ser acrescentado no que pode ser melhorado, na prática é difícil se ver um atendimento digno de qualidade e políticas públicas que possam ser eficazes para um bom atendimento e para trazer uma segurança no dia a dia de cada sujeito público, nesse sentido é de suma importância fazer pesquisa e capacitação desde a formação profissional para cada pessoa que trabalhe diretamente com público surdo ou público em geral e trazer isso no máximo de lugares possível e se possível em todos os ambiente frequentados pelos surdos para que se sintam bem e inclusos com um atendimento de qualidade (KARNOPP, 2004).

No processo de inclusão onde o sujeito com surdez deve ser inserido com suas habilidades sociais nas quais é de direito do mesmo para que possa sim ser de fato incluso sem que possa passar por preconceito, e que de fato sejam inclusos socialmente aceitos como são sem que se sintam dependentes de alguém para o ajudar e que possa fazer por si só o que deseje fazer e desenvolva suas habilidades motoras por si só e que para isso seja dado todo o apoio e que esse suporte seja condizente com suas necessidades. (KARNOPP, 2004).

Segundo Hickok *et. al.* (2002) segundo suas pesquisas as habilidades cognitivas podem ser divididas em múltiplos processos podem ser lateralizada em um dos lados do hemisfério, em quantos as demais habilidades ocorrem de forma bilateral, em ambos os lados dos hemisfério cerebral, no mais o estudo completo trata sobre como os hemisférios se comportam de acordo com cada esquema linguístico e interfere ou não na comunicação de cada indivíduo que interage de forma direta ou não nos meios sociais comunicativos. Na próxima seção apresentamos os nossos percursos metodológicos.

3 PERCURSO METODOLÓGICO

O presente estudo se deu através de uma pesquisa exploratória e descritiva (Gil, 2002), situada no município de Caraúbas-RN com um foco no atendimento ao público surdo. Nesse sentido, analisaremos o atendimento de pessoas com deficiência no tocante a inclusão social e cultural deste sujeito no meio na sociedade onde segundo Mazzotta (2011) ele está inserido nesta característica quanto pessoa no meio sociocultural e nas possíveis implicações sociais que isso pode ocorrer no sujeito que é no espaço que é de direito, nacional ou até mesmo internacional.

Dessa forma, a seguir retomamos nossos objetivos que gostaria de enfatizar tais características de foco da pesquisa, para que deixemos claro os nossos objetivos , que são: 1) Investigar o conhecimento acerca da Língua de sinais e da comunidade surda por parte dos profissionais atendentes dos espaços de atendimento/serviços para o público na cidade de Caraúbas/RN; 2) Analisar as práticas de atendimento/prestação de serviços dos profissionais atendentes ao estarem em contato com os surdos e; 3) Analisar o atendimento dos profissionais que prestam serviços para a comunidade que envolvam atendimento direto ao público.

3.1 Universos e sujeitos da pesquisa

A comunidade surda caraubense sempre existiu, mas sua atuação social efetiva só passou a ser reconhecida e considerada depois da chegada da Universidade Federal Rural do Semi-Árido – UFERSA. Com uma maior visibilidade, a comunidade caraubense como um todo passou a ter mais contato com os sujeitos surdos e esse fator passou a implicar diretamente no atendimento à comunidade surda.

Assim, o universo da pesquisa contempla alguns ambientes e instalações de atendimento ao público do município de Caraúbas/RN, que contemplam: uma instituição de atendimento ao público no geral, área da saúde que atenda a população como, um posto de saúde e um espaço como clínica veterinária e roupa e varejo.

Temos interesse nesses espaços que prestam serviços na cidade onde normalmente os surdos frequentam e onde costumam frequentar com mais frequência, analisar os atendentes e a forma como eles trabalham para que possam atender ao público específico que são os surdos e como acontece a receptividade dos mesmos no ambiente onde precisam ser atendidos. Dessa forma, dentro das quatro instituições escolhidas (posto de

saúde, comércio de varejo no geral e o CRAS: Centro de referência de Assistência Social), que atende toda a população no geral de todas as áreas e classes sociais.

3.2 Procedimento para coleta e análise de dados

A análise foi feita através de questionário onde procuramos os atendentes que foram, comerciantes de varejo e comerciantes locais, postos de saúde e o CRAS, onde realizamos nove perguntas, todas as questões foram aplicadas no município de Caraúbas-RN, a partir disso, levaremos em conta tudo o que foi coletado e teremos uma clara noção do nível linguístico e de conhecimento atual dos comércios e atendimento voltado para a saúde e as demais localidades no município de Caraúbas-RN.

A partir da análise feita com 4 (quatro) pessoas de quatro instituições de diferentes áreas de atendimento ao público que trabalham nos campos de venda de roupas e de parte de clínica de saúde animal e de pessoas que trabalham à frente da saúde que em local de UBS: Unidade Básica de Saúde e por fim de uma pessoa que trabalha no CRAS são todos campos que recebem um público grande de pessoas e que atendem uma grande demanda de pessoas que surgem de todos os níveis das classes sociais que existem no município de Caraúbas-RN é importante sim debater sobre o que ocorre no referido município sobre como as pessoas que atendem as pessoas com deficiência e em especial os surdos em si e levaremos em consideração o que e se atendem e como atenderam as necessidades específicas destas pessoas em questão.

3.3 Aspectos éticos da pesquisa

Após o contato com as instituições (uma instituição de comércio de varejo, a UBS, clínica veterinária/ pet shop, e um comércio local de ramos variados), e aceite da proposta de pesquisa, aplicamos os questionários com os funcionários. Vale salientar que todos os participantes responderam o questionário em Língua Portuguesa, que nesse caso, aplicados às perguntas com os atendentes, como é uma proposta de investigar como acontece o atendimento.

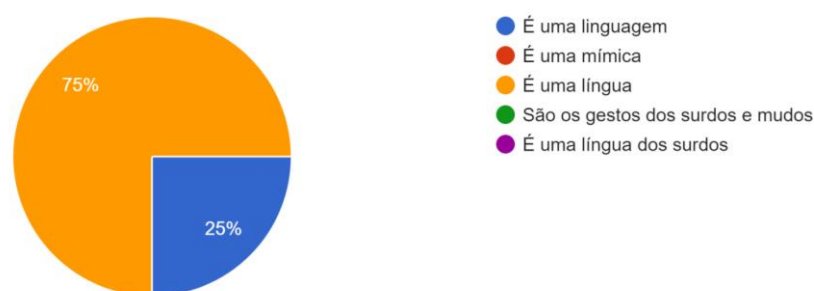
Antes do aceite, apresentamos o Termo de Consentimento Livre e Esclarecido - TCLE, a fim de respeitar os princípios éticos de pesquisa para com os colaboradores. Após a análise desses instrumentos e corpus, após a aplicação dos questionários e as coletas de dados serem levantadas, considerando que o mesmo está inserido e onde ele

costuma frequentar e onde os atendentes e quais realmente trabalham diretamente com comunicação direta com os surdos.

4 ANÁLISE DE DADOS, RESULTADOS E DISCUSSÕES

Nesta seção trataremos um pouco sobre a questão linguística e o quanto os entrevistados sabem a Libras e o quanto compreendem a língua brasileira de sinais considerando que já atenderam uma pessoa surda em seu estabelecimento, abaixo estará um gráfico com os dados dos entrevistados:

Figura 1: Você sabe o que é Libras?

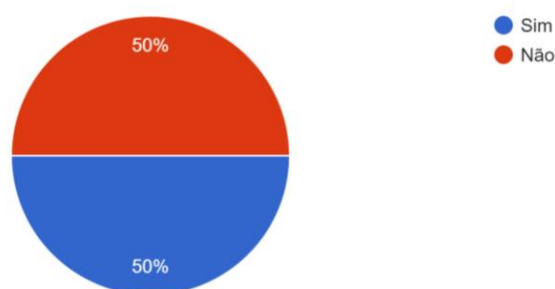


Fonte: Elaboração própria.

No gráfico acima vemos que 75% dos entrevistados falaram que é uma “Língua” e que 25% responderam que se trata de uma “Linguagem”, isso são dados que são relevantes para o andamento da pesquisa pois mostra o quanto sabem sobre o seu status de língua, já nos dá uma ideia o quanto compreendem sobre a referida língua em si e que compreendem que se trata de uma língua, em alguns dos casos sabem da importância de se estarem presentes na comunidade surda e sabem da importância de saber da comunicação total.

Devemos considerar também que a informação sobre a conceituação e diferenciação entre língua e linguagem não é algo do conhecimento comum, ou seja, podemos considerar como natural essa não diferencial por parte da maioria da população. Dessa forma, acreditamos que, o fato dos respondentes não terem associado à Libras à “gestos dos surdos e mudos” ou a “mímica”, por exemplo, já é um indício que, mesmo que forma inconsciente, as pessoas questionadas têm uma noção do status linguístico da Libras, mesmo que elas, possivelmente, não tenham esse conhecimento de maneira formal.

Após esse, primeiro questionamento, perguntamos se os participantes tinham algum conhecimento sobre a Libras, as respostas foram as seguintes:

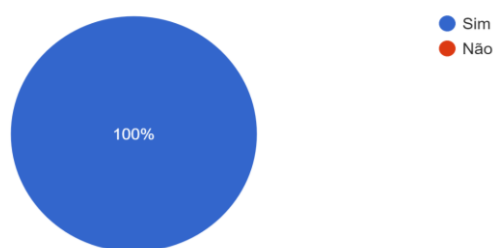
Figura 2: Possui algum conhecimento sobre a Libras?

Fonte: Elaboração própria.

Nesta pergunta, podemos perceber o nível de conhecimento ficou dividido em 50% para sim, que afirmaram possuir algum nível de conhecimento e outros 50% não possuem um nível de conhecimento sobre a Libras. De maneira a estabelecer um paralelo com a questão anterior, compreendemos que, mesmo que as pessoas saibam o que é Libras, já tenham visto pessoas sinalizando e até mesmo tenham contato com algum surdo, isso não significa que a pessoa vai saber sinalizar ou ter um conhecimento aprofundado também.

Ou seja, é necessário refletimos sobre como a Libras podem sair do lugar de ser “algo que as pessoas conhecem e sabem o que é” e passar a ser “aquilo que as pessoas sabem utilizar”. Sabemos que essa mudança não é fácil de acontecer, mas é de suma importância que a Libras esteja cada dia mais presente no cotidiano das pessoas, para que o aprendizado dessa língua, mesmo que em nível básico, possa ser possível para um número maior de pessoas.

Na pergunta seguinte, questionamos nossos participantes para saber se em algum momento eles já prestaram atendimento e/ou receberam no estabelecimento alguma pessoa surda ou com deficiência auditiva, as respostas foram as seguintes:

Figura 3: Você já teve algum atendimento em seu estabelecimento para pessoas surdas ou com deficiência auditiva?

Fonte: Elaboração própria.

No gráfico, podemos observar que 100% dos colaboradores já receberam uma pessoa surda ou que possuem algum tipo de deficiência auditiva em seu estabelecimento, isso ressalta a importância de estar preparado para receber este público, tendo em vista que, assim como qualquer ou sujeito social, as pessoas surdos e/ou pessoas com deficiência auditiva frequentam os mais diversos espaços sociais, sobretudo aqueles de serviços essenciais do nosso dia-a-dia, por isso a importância dos profissionais estarem preparados, para que o público não tenha o seu direito de ir, vir consumir e etc. negligenciado por falta de comunicação.

Pelas respostas coletadas nessas primeiras questões e que foram analisadas até este momento de nossa pesquisa, consideramos as informações aqui apresentadas como positivas, levando em consideração que, há algum tempo a Libras e a comunidade surda em Caraúbas/RN não eram sequer conhecidas. Mesmo considerando essas respostas positivas, ressaltamos que o número aqui analisado foi pequeno, ou seja, em outros espaços que prestam o mesmo tipo de serviço – e também outros locais que não tivemos acesso – o atendimento pode ser feito de uma maneira não satisfatória, o que pode acarretar problemas diversos para o surdo, caso a falta de comunicação persista em suas questões não sejam resolvidas adequadamente.

Nas perguntas e respostas apresentadas até aqui, nos dedicamos as questões de mapeamento sobre os conhecimentos dos participantes sobre a Libras e seu contato com a comunidade surda. A partir de agora, apresentaremos algumas questões abertas sobre o comportamento dos sujeitos mediante o contato efetivo no processo de atendimento. Perguntamos para os participantes, como eles se imaginam ao atender uma pessoa surda, vejamos as respostas que foram dispostas no quadro a seguir:

Quadro 1: Caso tenha atendido ou como se imagina atendendo uma pessoa surda?

Participante	Profissão	Resposta
P1	Enfermeira	<i>Tentaria ao máximo compreender.</i>
P2	Assistente Social	<i>No dia que atendi eles trouxeram intérprete, e eu tinha pouco conhecimento da Libras. Se o atendimento acontecesse hoje, teria dificuldades, mas conseguiria me comunicar com a pessoa surda. Esse fato do surdo trazer um intérprete para o atendimento me despertou para necessidade de conhecer a língua para incluir.</i>
P3	Comerciante (Loja de Roupas)	<i>Como fui aluna do curso de Libras, consegui atender o cliente de forma satisfatória.</i>

P4	Comerciante (Clínica Veterinária)	<i>O atendimento foi a um conhecido, ele me mostrou através do celular o que ele desejava, apenas fiz gesto comuns. Assim foi realizado o atendimento ao meu cliente. Mas confesso que não foi fácil.</i>
----	-----------------------------------	---

Fonte: Elaboração própria.

Nas repostas, identificamos que apenas a participante P1, que é enfermeira, não atendeu a nenhum surdo, mas caso fosse preciso, ela tentaria compreender ao máximo. Já os demais participantes, que são a maioria, demonstraram já terem tido pelo menos uma experiência de atendimento com algum surdo e, nas repostas, pudemos identificar que, cada um, ocorreu de uma forma diferente, desde o uso do Libras por parte do profissional tradutor/intérprete de Libras, o uso do conhecimento básico que foi adquirido em um curso de Libras ofertado pela universidade até o uso do celular e de gestos comuns para viabilizar a comunicação.

Como já mencionamos nas questões analisadas anteriormente, saber o que é a Libras nem sempre vai refletir no conhecimento da Libras (saber sinalizar), especificamente. Esse fato às vezes pode ajudar, pois os sujeitos podem tentar se comunicar de alguma forma, tentar realizar alguns sinais ou gestos etc. Mas, ao mesmo tempo, pode ser prejudicial, pois muitas pessoas encaram a Libras só como algo que é “bonito de se ver”, mas que é “difícil de se aprender” e, por isso, evitarem o contato com surdos o que vai acarretar, como já mencionamos, em prejuízos para os surdos que, a depender da situação, pode ficar em receber um serviço básico.

Para finalizar nossa análise, perguntamos: “Em média quantos surdos já atendeu ou atende em seu estabelecimento por mês? Que tipo de experiência obteve no seu primeiro atendimento?”, nosso último questionamento foi sobre quantas pessoas os participantes tinham atendido e como foi a experiência. Vejamos:

Quadro 2: Frequência de atendimento dos surdos e relato da experiência

Participante	Profissão	Resposta
P1	Enfermeira	<i>No momento trabalho em um ambiente que não há pessoas surdas.</i>
P2	Assistente Social	<i>Não atendi por mês, foram apenas dois atendimentos para duas pessoas surdas. Nesse atendimento percebi a importância dos profissionais aprenderem libras, para fazer um atendimento de qualidade.</i>
P3	Comerciante (Loja de Roupas)	<i>Apenas 1.</i>
P4	Comerciante (Clínica Veterinária)	<i>Raramente. Uma experiência muito boa.</i>

Fonte: Elaboração própria.

Assim como na resposta anterior, a participante P1 não teve contato com pessoas surdas e, portanto, não realizou nenhum atendimento; já a participante P2 reforça a importância de os profissionais aprenderem a língua de sinais de forma que possam fazer um atendimento de qualidade; participante P3 atendeu apenas uma pessoa, mas não relatou a experiência; e, por fim, participante P4 atendeu uma pessoa e disse que foi uma boa experiência.

A resposta da participante P2 nos chama atenção, pois ela reforça a importância de a Libras ser aprendida por diversos profissionais. Essa resposta se dá, também, pelo fato de ser uma pessoa que conhece e estuda a Libras e que está inserida, de alguma forma, na comunidade. Mesmo que os demais participantes não tenham tecido maiores comentários, consideramos importante o fato deles já terem tido esse contato pelo menos uma vez pois, se torna algo motivador para que busquem uma capacitação para atender melhor o indivíduo e o atender com melhor qualidade no seu atendimento.

Após a análise das respostas, pudemos compreender um pouco da realidade do município de Caraúbas-RN, levando em consideração que nos ambientes que tivemos acesso, às pessoas que participaram de nossa pesquisa se utilizaram de recursos outros para se comunicar com os surdos, seja um dispositivo móvel ou os gestos do senso comum.

Link de acesso ao formulário:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLScCTOwhrd-YxKul7EuQYiM22zoIG7AqCT190jxqnahMa1BQug/viewform?usp=sf_link

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

De maneira geral, consideramos que os resultados que encontramos foram satisfatórios, pelo fato de termos tido contato com realidade que foi investigada, de forma que, as respostas que obtivemos foram mais positivas. Mas, é importante ressaltar que temos consciência de que nem todos os lugares possuem pessoas que possuem o conhecimento para se comunicarem em Libras e nem todos sabem como fazer isso de forma satisfatória.

Relatamos também que tivemos algumas dificuldades no nosso processo de investigação, pois algumas pessoas que procuramos para participar e responder o questionário, não tinham disponibilidade para tal; além de que algumas pessoas ficavam com receio de responder que eles acreditam que seria considerado errado.

Contudo, mesmo com os percalços, reiteramos nossa satisfação com a pesquisa, pois, de alguma maneira, todos àqueles que nos responderam tem ciência da importância da Libras e do quão é importante para a sociedade saber da importância que essa língua tem e que deve se ter um conhecimento adequado para atender as pessoas surdas e para se ter um conhecimento de qualidade para com todos os que estão inseridos na sociedade.

É sabido que é necessário a promoção de cursos e/ou outras ações para o aprendizado efetivo da Libras, de forma que esses profissionais sejam capacitados para trazer uma melhor qualificação para os atendentes dos mais diversos nichos de atuação em nossa cidade, desde os serviços básicos, como saúde, até o entretenimento e o lazer, que são de suma importância também.

Findada nossa pesquisa de cunho descritivo e exploratório, esperamos que futuramente possamos retomar o contato com nossos participantes para continuar nosso estudo com uma proposta de curso para o aprendizado da Libras, ações de divulgação e conscientização sobre a Libras e a comunidade surda e outros temas pertinentes para que esses profissionais possam se engajar cada vez mais no processo de inclusão social e acessibilidade.

REFERÊNCIAS

ARAÚJO, Paulo Jeferson Pilar. Uma linguística de línguas orais e sinalizadas. **Revista Letras Raras**, v. 5, n. 1, p. 49-63, 2016

BUENO, José Geraldo Silveira. O Atendimento Educacional Especializado (AEE) como programa nuclear das políticas de educação especial para a inclusão escolar. **Tópicos Educacionais**, v. 22, n. 1, 2016.

CIVIL, Casa. Lei no 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**. Brasília-DF, 2000.

CAMPELLO, Ana Regina; REZENDE, Patrícia Luiza Ferreira. Em defesa da escola bilíngue para surdos: a história de lutas do movimento surdo brasileiro. **Educar em Revista**, p. 71-92, 2014

COTOVICZ, Marcio; STEIECHEN, Eliziane Manosso; ANTOSZCZYSZEN, Samuel. Libras: algumas reflexões sobre a sintaxe. **Revista Odisseia**, v. 3, n. 1, p. 16-35, 2018.

PICCOLO, Gustavo Martins; MENDES, Enicéia Gonçalves. Nas pegadas da história: tracejando relações entre deficiência e sociedade. **Revista Educação Especial**, v. 25, n. 42, p. 29-41, 2012.

DE OLIVEIRA, Reija Aparecida; DA SILVA, Elaine. O processo de alfabetização e letramento do surdo. **Trama**, v. 7, n. 14, p. 69-80.

FARIA, Ana Lúcia Goulart de; PALHARES, Marina Silveira. Educação infantil pós-LDB: rumos e desafios. **Cadernos de Pesquisa**, p. 253-253, 1999.

FERNANDES, Sueli; MOREIRA, Laura Ceretta. Políticas de educação bilíngue para surdos: o contexto brasileiro. **Educar em Revista**, p. 51-69, 2014.

FAGNANI, Eduardo. Política social no Brasil (1964-2002): entre a cidadania e a caridade. **Campinas, SP: Unicamp/IE**, 2005.

GIL, Antônio Carlos. Como classificar as pesquisas. **Como elaborar projetos de pesquisa**, v. 4, n. 1, p. 44-45, 2002.

GUIMARÃES, Matheus de Oliveira; VIANA, Aline Nunes. **Educação e cidadania**: a propósito das políticas públicas de inclusão de pessoas com necessidades educacionais específicas no ambiente escolar.

GILLA, Clarissa Garcia et al. Um estudo sobre a inclusão de pessoas com deficiência no mercado de trabalho brasileiro. **Interação em Psicologia**, v. 24, n. 1, 2020.

STRELHOW, Thyeles Moratti Precilio Borcarte. As influências conceituais do cristianismo sobre a deficiência: o papel do Ensino Religioso na construção de sujeitos de direitos. **Revista Educação Especial**, v. 31, n. 61, p. 275-284, 2018.”

VIANA, Talita da Silva. **O mercado de trabalho para profissionais com deficiência auditiva na percepção de PCD's de Caruaru/PE**. 2021. Trabalho de Conclusão de Curso.

SANTANNA, Marilda (Ed.). **As bambas do samba: mulher e poder na roda**. SciELO-EDUFBA, 2019.

SANTANA, Ana Paula. A inclusão do surdo no ensino superior no Brasil. **Journal of Research in Special Educational Needs**, v. 16, p. 85-88, 2016.

SILVA, Carine Mendes da; SILVA, Daniele Nunes Henrique. Libras na educação de surdos: o que dizem os profissionais da escola?. **Psicologia escolar e educacional**, v. 20, p. 33-44, 2016.

MARQUEZAN, Reinoldo. O discurso sobre o sujeito deficiente produzido pela legislação brasileira. 2007.

MAZZOTTA, Marcos José da Silveira, and Maria Eloísa Famá D'Antino. "Inclusão social de pessoas com deficiências e necessidades especiais: cultura, educação e lazer." *Saúde e Sociedade* 20 (2011): 377-389.

MATOS, Patrícia Modesto et al. A formação em libras no brasil na atualidade. **Ideias e Inovação-Lato Sensu**, v. 3, n. 3, p. 79-79, 2017.

APÊNDICES

Questionário - Atendimento ao Surdo

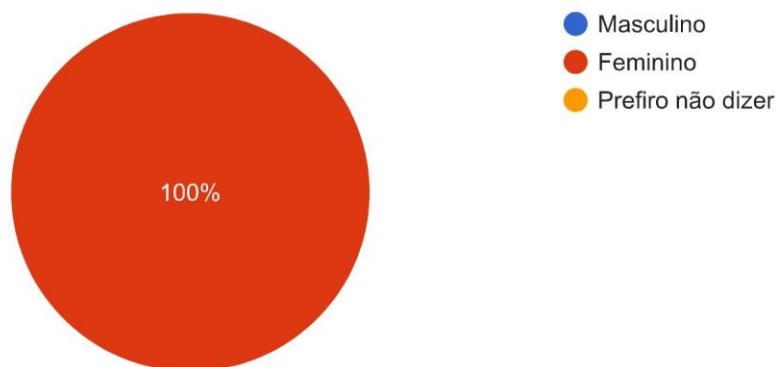
4 respostas

[Publicar análise](#)

Qual o seu gênero?

 Copiar

4 respostas



Qual sua profissão?

4 respostas

Enfermeira

Assistente Social

Comerciante

Atendente

Quantos anos atua na área?

4 respostas

05 anos

10 anos

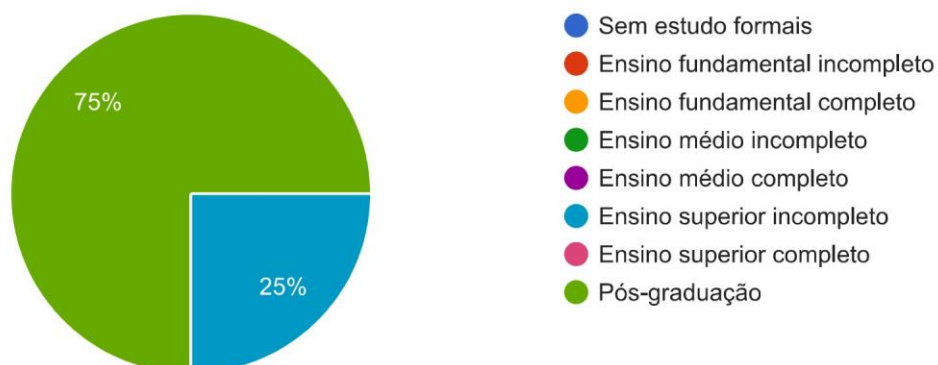
Aproximadamente uns 18 anos

1 ano

Qual a sua escolaridade?

 Copiar

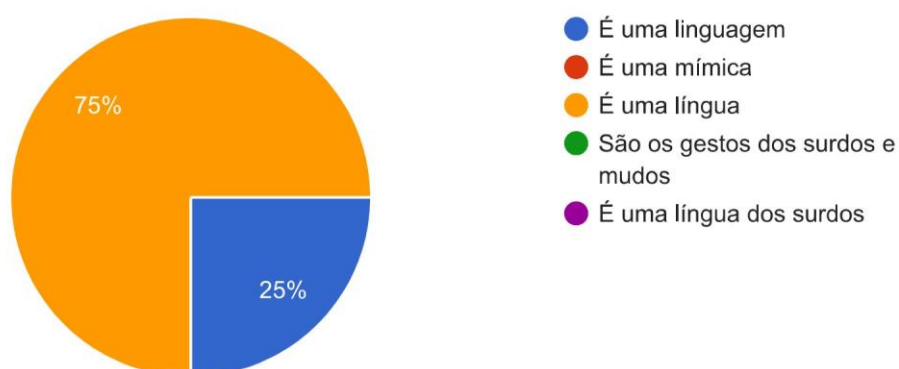
4 respostas



1. Você sabe o que é Libras?

 Copiar

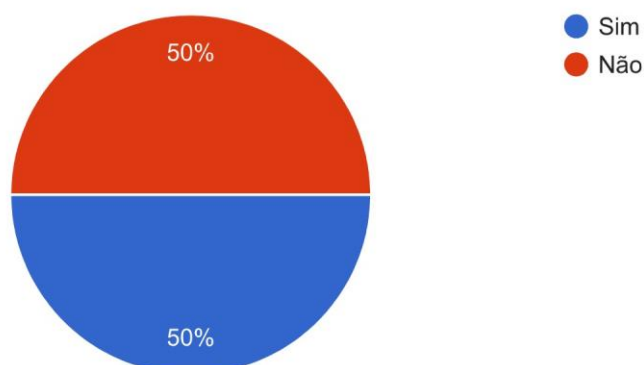
4 respostas



Possui algum conhecimento sobre a Libras?

 Copiar

4 respostas



2. Qual seu nível de conhecimento sobre a Língua brasileira de de sinais IE

Copiar
(Libras)

4 respostas

500/0

e Nenhum

B
asico
O
Inter
medi
ário e
Avan
çado

3. Você já teve algum atendimento em seu estabelecimento para Copiar pessoas surdas ou com deficiência auditiva?

4 respostas

S

i
m
e
N
ã
o

100%

4. Caso já tenha atendido ou como imagina que atenderia essa pessoa surda?

4 respostas

Tentaria ao máximo compreender.

No dia que atendi eles trouxeram intérprete, e eu tinha pouco conhecimento da Libras. Se o atendimento acontecesse hoje, teria dificuldades, mas conseguiria me

comunicar com a pessoa surda. Esse fato do surdo trazer um intérprete para o atendimento me despertou para necessidade de conhecer a língua para incluir.

Como fui aluna do curso de Libras, consegui atender o cliente de forma satisfatória

O atendimento foi a um conhecido, ele me mostrou através do celular o que ele desejava, apenas fiz gesto comuns. Assim foi realizado o atendimento ao meu cliente. Mas confesso que não foi fácil.

5. Em média quantos surdos já atendeu ou atende em seu estabelecimento por mês?,
Que tipo de experiência obteve no seu primeiro atendimento?

4 respostas

No momento trabalho em um ambiente que não há pessoas surdas

Não atendi por mês, foram apenas dois atendimentos para duas pessoas surdas. Nesse atendimento percebi a importância dos profissionais aprenderem libras, para fazer um atendimento de qualidade.

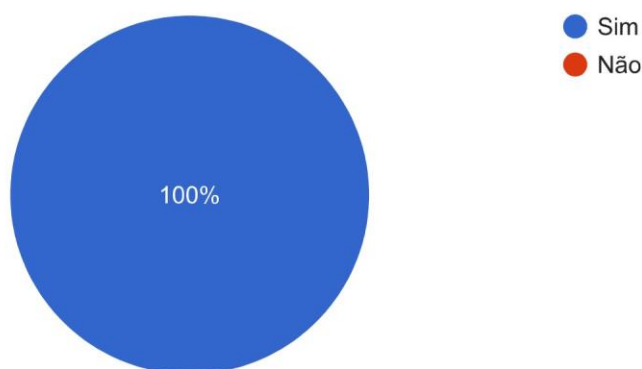
Apenas 1

Raramente. Um experiência muito boa

4. Tem o interesse em passar por uma capacitação para dar atendimento para este tipo de pessoa, mesmo que o aprendizado básico ?

 Copiar

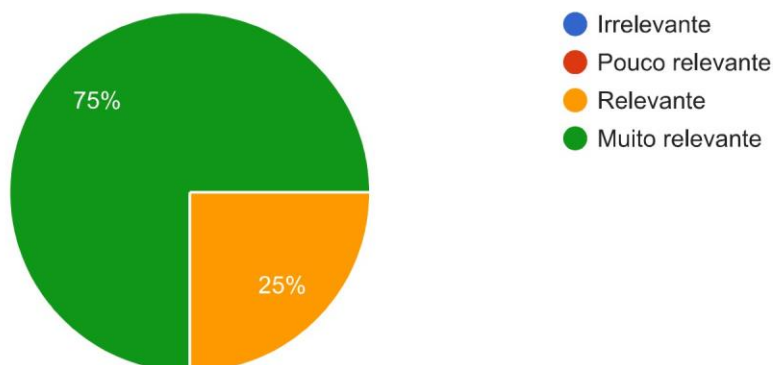
4 respostas



6- Qual o nível de importância que acredita de ter um atendimento qualificado voltado para as pessoas surdas ?

 Copiar

4 respostas



Em relação à questão anterior, qual a sua opinião?

3 respostas

Todos os ambientes devem estar preparados para oferecer um atendimento de qualidade que supra a necessidade das pessoas que os frequentam, e ser compreendido é o passo mais importante.

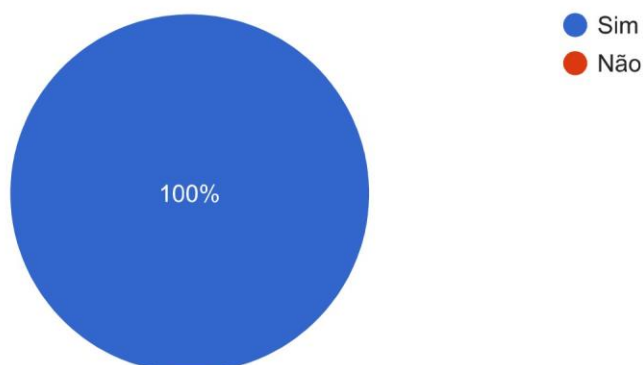
É muito importante que todas as pessoas tenham um atendimento de qualidade, para isso é importante que os profissionais se qualifiquem, busque novos conhecimentos.

Acho que a própria CDL de Caraúbas podia organizar um curso básico de Libras. Já que poucas pessoas aqui (vendedores/comerciantes), tem conhecimento da língua.

7- Concorda que o sujeito surdo deve ser inserido nesse meio e no atendimento ao público, no qual presta serviços?

 Copiar

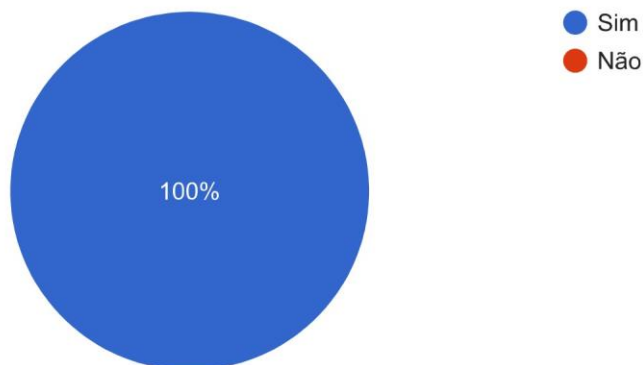
4 respostas



8- Sente-se à vontade para prestar serviços e atendimento para pessoas surdas?

 Copiar

4 respostas



9- Acha que tem como melhorar sua experiência de atendimento ao público com clientes surdos? como?

4 respostas

Sim. Com uma capacitação que me qualifique.

Sempre podemos melhorar e para melhorar o atendimento a pessoas surdas preciso aprender mais sobre a língua de sinais e conhecer mais de perto a comunidade surda

Mesmo com demanda mínima, não só eu, mas como todos nós devemos melhorar tanto no atendimento como também no aprendizado.

Sim. Passando por uma capacitação

Caso deseje receber uma formação específica na área, coloque abaixo o seu e-mail:

4 respostas

alvesmythyenny@yahoo.com.br

djulianemcnamara@gmail.com

islaniaraylla12@gmail.com

priscillya47@gmail.com

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pelo Google. [Denunciar abuso](#) - [Termos de Serviço](#) - [Política de Privacidade](#)

Google Formulários