



SERVIÇO PÚBLICO FEDERAL
MINISTÉRIO DA EDUCAÇÃO
INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA GOIANO
CAMPUS POSSE

INCLUSÃO COM LIBRAS: PROPOSTA DE CARTILHA DE INCLUSÃO PARA
ATENDIMENTO AO PÚBLICO SURDO

Ana Paula Gomes da Silva

**POSSE - GO
2024**

Ana Paula Gomes da Silva

**INCLUSÃO COM LIBRAS: PROPOSTA DE CARTILHA DE INCLUSÃO PARA
ATENDIMENTO AO PÚBLICO SURDO**

Trabalho de Conclusão de Curso
apresentado ao Curso de Bacharelado em
Administração, Instituto Federal Goiano
Campus Posse, como requisito parcial
para obtenção do título de Bacharel em
Administração.

Orientação: Prof. Dr. Ítalo José Bastos
Guimarães.

AGRADECIMENTOS

Inicialmente, gostaria de agradecer a Deus, soberano e único digno de toda gratidão, por me dar força em todos os momentos de fraqueza, mantendo-me forte durante toda minha trajetória acadêmica, por me proporcionar discernimento, sabedoria e determinação para vencer todos os obstáculos. Não foi fácil, o caminho foi de vários desafios, mas que contribuíram efetivamente para meu sucesso. Obrigada, meu pai, pela dádiva da vida e por vivenciar este momento tão especial e único em minha vida.

Estendo meus agradecimentos à minha família, que é minha base e fonte de riqueza, por me incentivar e apoiar, a nunca desistir dos meus sonhos, sempre me motivando e aconselhando a seguir adiante com meus objetivos. Dedico este trabalho aos meus pais, Floraci e Santino, que me deram o privilégio da vida, e aos meus irmãos e irmãs que fizeram parte desse processo, que me ajudaram a nunca desistir. Obrigada a todos por se orgulharem de mim e me incentivarem a sempre buscar conhecimento, e por aplaudirem as minhas vitórias. Isso é inestimável.

Só tenho a agradecer por tudo, por todo carinho e amor dedicados a mim. Cada lágrima derramada valeu a pena, nada é fácil, mas com força e determinação vencemos as barreiras. Não existe sucesso sem luta, e o sentimento é de gratidão por todos aqueles que vibram pelo meu sucesso. Ao meu namorado e futuro marido Thalif Gabriel, sinto-me orgulhosa pela cumplicidade, apoio e paciência durante meu trajeto e por acreditar no meu potencial. Sem vocês, nada seria possível. As palavras são poucas para expressar o quanto estou grata.

Agradeço imensamente aos meus amigos que me apoiaram, me dando força e coragem para que eu conseguisse terminar este trabalho, mesmo diante de tantas adversidades. Agradeço a todos que sempre me apoiaram, seja diretamente ou indiretamente. Com certeza, cada palavra de motivação e positividade me fez vencer. A todos que de alguma forma fizeram parte da minha caminhada. Aos meus queridos colegas de classe pelo companheirismo e incentivo que me ajudaram a chegar aqui.

Não poderia deixar de expressar minha profunda gratidão ao meu querido orientador, Professor Dr. Ítalo Guimarães, pelo comprometimento e orientação durante este processo, e principalmente por aceitar meu convite. Ser sua orientanda é um privilégio, é uma realização pessoal. Quero agradecer aos meus professores que foram fundamentais para meu desenvolvimento profissional e, principalmente, por

terem vivenciado momentos únicos e especiais que jamais irei esquecer. Gratidão por todo conhecimento, guardarei todos em minha memória com muito carinho.

Gostaria de expressar minha gratidão, à banca examinadora, composta pelos professores Dr. Lucas Vidal e à Ma. Karyelly Moreira pela disponibilidade e por participarem deste momento especial. Gratidão pelo comprometimento e pelas contribuições valiosas para o desenvolvimento deste trabalho.

Agradecimentos ao Instituto Federal Goiano Campus Posse pelos conhecimentos e aprendizagem alcançados durante todo esse percurso. É um orgulho e uma realização pessoal dizer que estudei na Federal. “Nunca desista de seus sonhos mesmo que eles pareçam impossíveis, a próxima tentativa pode ser a vitória” Albert Einstein.

INCLUSÃO COM LIBRAS: PROPOSTA DE CARTILHA DE INCLUSÃO PARA ATENDIMENTO AO PÚBLICO SURDO

Ana Paula Gomes da Silva
Graduando em Administração - IF Goiano, campus Posse
ana.gomes3@estudante.ifgoiano.edu.br

Ítalo José Bastos Guimarães
Doutor em Ciência da Informação, UFPB
Docente do IF Goiano
italo.guimaraes@ifgoiano.edu.br

RESUMO: O presente artigo científico tem como finalidade analisar a importância da inclusão no atendimento ao público surdo no contexto das organizações, por meio de uma abordagem de textos científicos. Dessa forma, o objetivo principal é desenvolver uma cartilha personalizada de atendimento ao público surdo, composta por vídeos com simulações de atendimento por meio da Língua Brasileira de Sinais para disponibilizar conhecimentos essenciais para contribuir no atendimento. Dentre os aspectos metodológicos, com o intuito de investigar a temática e alcançar os objetivos almejados neste artigo, foi adotado um levantamento bibliográfico por meio da análise de artigos científicos com a realização de uma pesquisa descritiva e com abordagem qualitativa. A aplicação da pesquisa foi dividida em duas etapas: (1) avaliação das principais barreiras comunicativas entre surdos e ouvintes no contexto organizacional, e (2) elaboração da cartilha que visa disseminar conceitos importantes e informações relevantes de conhecimento básico em LIBRAS, contribuindo significativamente para a inclusão. Aos surdos, analisa-se bibliograficamente reconhecendo a necessidade de estratégias para atendê-los de forma adequada e satisfatória, a fim de suprir inteiramente as necessidades de todos os clientes, sem nenhuma exclusão. Portanto, os resultados apontam que é necessário que as organizações disponibilizem atendimento em língua de sinais a fim de garantir que o surdo seja atendido em sua língua sem nenhuma barreira. Que as organizações forneçam atendimento especializado em LIBRAS, com o objetivo de promover a acessibilidade comunicacional.

PALAVRAS-CHAVE: Atendimento ao público surdo; Inclusão de LIBRAS; Acessibilidade comunicacional.

ABSTRACT: The present scientific article aims to analyze the importance of inclusion in serving the deaf public within organizational contexts, through a literature-based approach. The main objective is to develop a customized guide for serving the deaf public, composed of videos demonstrating customer service scenarios using Brazilian Sign Language (LIBRAS), to impart essential knowledge for improving service. Methodologically, to investigate the topic and achieve the goals outlined in this article, a bibliographic survey was conducted through the analysis of scientific articles using a descriptive and qualitative approach. The research application was divided into two stages: (1) assessment of main communication barriers between deaf and hearing individuals in organizational settings, and (2) development of the guide aimed at disseminating important concepts and relevant information in basic LIBRAS, significantly contributing to inclusion. For the deaf, the study recognizes the need for strategies to ensure their adequate and satisfactory service, aiming to meet all customers' needs without exclusion. Therefore, the results indicate the necessity for organizations to provide sign language services to ensure that the deaf are served in their language without any barriers. It advocates for organizations to offer specialized service in LIBRAS to promote communicational accessibility.

KEYWORDS: Serving the deaf public; Inclusion of LIBRAS; Communicational accessibility

1 INTRODUÇÃO

Desde a antiguidade, os surdos sofreram preconceitos. Eles eram proibidos de usar a língua de sinais e, muitas vezes, tinham suas mãos amarradas e impedidas de utilizarem qualquer sinal. Depois de muitos anos de lutas, os surdos conquistaram o direito de utilizar sua língua natural, oficializada no Brasil no ano de 2002 com a lei nº 10.436, como meio de comunicação. LIBRAS, Língua Brasileira de Sinais, é a segunda língua oficial do Brasil (Gesser, 2012).

Os surdos enfrentam obstáculos no seu cotidiano para expressar suas opiniões e se posicionar na sociedade, em razão da sua dificuldade de se comunicar com as pessoas ao seu redor. Essa situação ocorre devido à falta de conhecimento e domínio dos demais indivíduos sobre a LIBRAS. Diante disso, é fundamental que as empresas disponibilizem meios de capacitações e orientações dos colaboradores para um atendimento especializado para esse público (De Sousa; Leite, 2022).

Partindo desse pressuposto, nota-se que a LIBRAS ganhou ênfase na sociedade, em resposta aos movimentos da comunidade surda em divulgar sua importância. Uma luta de muitos anos que valoriza as características e a cultura desta comunidade. Outrossim, representando uma mudança social e parte da população ouvinte já percebeu a sua importância. Todas estas conquistas somente foram possíveis com as movimentações das comunidades surdas e com o apoio de ouvintes que sensibiliza com a causa, no sentido de reconhecer a pessoa surda como cidadã, com todos os direitos inerentes ao ser humano (Basso; Schmit, 2022).

Segundo Barros, Hora e Marques (2009, p. 13), “observamos o aumento da curiosidade e interesse de pessoas ouvintes pela LIBRAS, devido a uma maior divulgação desta língua”. Nesse viés, com a evolução da língua de sinais torna-se imprescindível que as entidades acompanhem essa evolução, visto que, os surdos também são cidadãos e merecem acessibilidade comunicacional em todos os lugares. Ademais, o mercado de trabalho no decorrer dos anos está cada vez mais competitivo e buscando inovar na busca de um atendimento de excelência.

Segundo Arruda et al. (2021), o foco no cliente tem ganhado cada vez mais destaque, evidenciando a diversidade das classes de clientes, algumas compartilhando gostos comuns enquanto outras apresentam diferenças distintas. Essa diversidade ressalta as diversas e específicas necessidades dos clientes, como por exemplo, pessoas em cadeiras de rodas, indivíduos cegos ou surdos. Cada grupo

possui exigências únicas que as organizações devem considerar para oferecer um serviço inclusivo e eficaz.

Dessa forma, faz-se necessário que as empresas, sejam elas públicas ou privadas, busquem estratégias para atender de forma adequada e satisfatória, a fim de suprir inteiramente as necessidades de todos os clientes, sem nenhuma exclusão. É visível que cada vez mais os colaboradores das empresas se deparam no dia a dia com clientes com as mais variadas deficiências, inclusive a auditiva.

Nesse sentido, é de extrema importância que as empresas estabeleçam ações comunicativas de inclusão para o atendimento das pessoas surdas, torna-se um diferencial e sobressaem, no mercado. Afinal, os surdos fazem parte da sociedade e precisam ser vistos e atendidos de forma respeitosa e humana. Para tanto, o modo como um colaborador deve interagir com esse público vai depender não só da formação do profissional em ter um vasto conhecimento da LIBRAS, mas também de receber conhecimentos específicos na sua área de atuação, capazes de fomentar um diálogo entre os envolvidos (Arruda et al., 2021).

O presente estudo baseia-se no seguinte questionamento: Quais são os principais desafios de comunicação no que tange ao atendimento ao público surdo? Nesse sentido, o objetivo geral desta pesquisa tem como ênfase analisar a importância da inclusão no atendimento ao público surdo, a fim de promover a comunicação com o não ouvinte em sua língua materna no contexto das empresas.

Para isso, delimitaram-se as ações propostas com o intuito de aprofundar-se nas especificações das etapas, a fim de atingir o objetivo geral. Partindo desse pressuposto, os seguintes objetivos específicos são propostos: a) analisar estudos para identificar as principais barreiras comunicativas no atendimento aos surdos, b) desenvolver uma cartilha com as principais instruções para atendimento ao público surdo, c) propor reflexões acerca da necessidade de acessibilidade e inclusão no atendimento aos clientes surdos.

A justificativa para este tema reside na necessidade de mostrar a importância do atendimento ao público surdo no contexto empresarial e a necessidade da implementação de treinamentos e capacitações dos funcionários para atender o público surdo, além de disponibilizar cartilhas e vídeos complementares para orientações contendo as primeiras interações.

A relevância científica do estudo se justifica pelas transformações do cenário atual, onde a LIBRAS, desde sua oficialização, tem ganhado crescente destaque e

evolução. Torna-se cada vez mais necessário que as entidades acompanhem essa evolução e se adaptem a essa nova realidade. É essencial promover a inclusão, garantindo um atendimento específico em língua de sinais, para proporcionar acessibilidade comunicacional aos surdos.

A relevância social se justifica pela necessidade de promover a acessibilidade comunicacional aos surdos em todos os setores da sociedade e a cartilha é uma forma de possibilitar com que os colaboradores tenham um conhecimento básico da LIBRAS. É notório que a comunicação é um meio indispensável para o atendimento ao público, desse modo, a necessidade de um colaborador de uma empresa aprender a língua de sinais, vai além da simples necessidade de comunicação com surdos, trata-se de reconhecer a LIBRAS como uma língua oficial. Portanto, a capacitação é fundamental para uma comunicação eficaz com esse público.

Este estudo é resultado da participação em um projeto de pesquisa de iniciação científica realizado no Instituto Federal Goiano, Campus Posse. Sendo assim, torna-se crucial que as organizações desenvolvam estratégias para promover a comunicação dos surdos, garantindo que recebam atendimento na língua de sinais.

2 LIBRAS COMO INSTRUMENTO CHAVE NA INCLUSÃO DO PÚBLICO SURDO DO ATENDIMENTO EMPRESARIAL

Este capítulo tem como objetivo apresentar o referencial teórico que orienta o desenvolvimento da temática. Esse referencial teórico aborda aspectos importantes, a saber, LIBRAS e os desafios de comunicação dos surdos, importância da acessibilidade comunicacional para todos, bem como, a importância da LIBRAS direcionado para o atendimento do público surdo.

2.1 Língua Brasileira de Sinais

A Língua Brasileira de Sinais é a forma de comunicação usada pelas comunidades surdas do Brasil. Com origem da Língua de Sinais Francesa, trazida pelo francês Ernest Huet que veio para o Brasil em 1855 com apoio do Imperador Dom Pedro II. Fundou em 1857 a primeira escola para surdos brasileiros, Imperial Instituto de Surdos-Mudos, posteriormente conhecido como Instituto Nacional de Educação de Surdos, INES, localizada no Rio de Janeiro. *Huet* era um professor surdo francês e

começou a ensinar as crianças surdas brasileiras nesse instituto, desse modo, a (LSF) acabou tendo um papel importante na constituição da LIBRAS, visto que ela teve influência. É válido salientar que neste período a LIBRAS ainda não era uma língua oficializada no Brasil e poucos surdos tinham acesso ao ensino (Quadros, 2017).

Nesse contexto, Almeida (2013) ressalta que graças à luta sistemática e persistente das comunidades surdas, a Língua Brasileira de Sinais foi reconhecida no Brasil como a Língua Oficial da Pessoa Surda, com a publicação da Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002 e o decreto 5.626, de 22 de dezembro de 2005.

Conforme Gesser (2009), a LIBRAS não é uma datilologia, ou seja, não consiste em um uso do alfabeto manual. Além disso, ela não é mímica, como muitas pessoas ainda pensam, visto que ela evolui como parte de um grupo cultural do povo surdo. Desse modo, ela não é universal e muito menos artificial; é uma língua natural. Sendo assim, sofre variação cultural, de modo que um sinal pode variar em algumas regiões do Brasil. Mesmo com tantos avanços a LIBRAS ainda é pouco conhecida e pouco usada pelos ouvintes o que faz com que os surdos ainda encontrem muitas barreiras comunicacionais.

É válido salientar que as crianças ouvintes têm como língua materna a língua portuguesa, no caso do Brasil, sendo também sua língua natural, na qual é adquirida naturalmente de forma espontânea e, conseqüentemente, sua primeira língua. Já as crianças surdas filhas de pais ouvintes tem também como língua materna o português, todavia, sua língua natural é a língua de sinais. Entretanto, muitas vezes a criança surda não domina sua língua natural isso porque não se tem um convívio com as comunidades surdas, visto que, apesar que seja naturalmente aprendida, o aprendizado só ocorre por meio das interações com outros surdos usuários das libras ou pessoas ouvintes fluentes nesta língua (Daminelli; Clasen, 2012).

Nesse sentido, Correr (2003) afirma que a comunidade precisa compreender que, quando um de seus membros nasce com alguma deficiência, todos os demais devem então assumir juntos o compromisso de construir e proporcionar um ambiente inclusivo. Portanto, é fundamental disponibilizar suportes que garantam qualidade de vida e suprir toda necessidade, garantindo seus direitos. A difusão da LIBRAS é imprescindível para a inclusão dos surdos na sociedade. É muito importante para a comunidade surda que as pessoas ouvintes aprendam a língua de sinais, pois é o meio que garante a socialização e interação dos surdos na sociedade, além disso, contribui para a valorização e reconhecimento da cultura surda.

É notável, segundo Gollner, Silva e Leite (2020) que, mesmo com a oficialização da Língua Brasileira de Sinais, é possível perceber um grande despreparo do comércio em geral para atender a esse público. O encontro entre um atendente ouvinte, sem conhecimento da LIBRAS, e um cliente surdo normalmente gera desconforto, pois são nítidas as limitações que dificultam a comunicação entre eles. A primeira solução diante dessa situação é se comunicar por mímica, comunicação escrita ou até mesmo o surdo levar alguém para ajudá-lo. A acessibilidade não visa somente os deficientes físicos, como cadeirantes e cegos, mas também deve englobar os surdos, que muitas vezes não são vistos como merecedores de ações de acessibilidade. Assim, o público surdo também precisa de um atendimento inclusivo.

2.2 Acessibilidades e os desafios de comunicações

Diante da lei de acessibilidade nº 13.146/2015, em seu artigo 1º, assegura e promove em condições de igualdade o exercício de direitos e das liberdades básicas por pessoas com deficiência, garantindo que todos usufruam das mesmas garantias de comunicações como forma de interações com todos, visando a sua inclusão social e cidadania. Assim, “A luta contra a exclusão deveria estar presente em todos os segmentos da sociedade” (Wettrich; Barroso; Freitas, p. 01, 2020).

Sabe-se que a acessibilidade é a forma que garante o direito de todos utilizarem todos os meios sociais e interagirem sem que haja dificuldade. Outrossim, a acessibilidade está diretamente ligada ao direito de cada indivíduo em sua singularidade, especialmente àqueles que possuem alguma necessidade especial, seja com deficiência sensorial ou física, incluindo os idosos, vivenciarem sua cidadania de forma plena (Moura et al., 2021).

Com isso, a partir da implantação de leis que asseguram a funcionalidade efetiva da participação da pessoa surda em espaços sociais como um todo, torna-se indiscutível a necessidade de todas as organizações sejam elas privadas ou públicas disponibilizarem treinamentos de curso de atendimento específico em LIBRAS ou até mesmo a presença de um intérprete para que possa oferecer um atendimento digno e justo para todos sem que haja exclusão.

De acordo com Chaveiro, Barbosa e Porto (2008), antigamente, os surdos sofriam discriminação, eram considerados pela sociedade dignos de pena e vítimas

de incompreensão não apenas por parte da sociedade, mas também da própria família. Além disso, com toda luta do povo surdo em busca de seus direitos e através de grande esforço em obter uma legislação que legalizasse sua própria língua e mais que necessárias mudanças na sociedade, principalmente no que tange ao atendimento em Língua Brasileira de Sinais.

Levando em consideração essa afirmação, essas limitações podem resultar em isolamento social e exclusão em diversos contextos, ademais, muitas vezes há preconceito e a falta de compreensão sobre a cultura surda. Essas barreiras comunicativas ainda estão presentes, e isso se torna visível em momentos cotidianos de consumo, quando um surdo vai a uma feira, a um supermercado ou até mesmo a uma loja de roupas. Esses desafios acontecem porque ambos têm línguas diferentes: os ouvintes com linguagem oral auditiva e os surdos com linguagem visual motora (Oliveira, 2022).

É importante que todas as pessoas possam conviver em sociedade com respeito e dignidade, participando ativamente em todas as ações sociais, sem ter obstáculos no cotidiano. Nesse sentido, a comunicação é essencial para o convívio em sociedade, já que é fundamental para o desenvolvimento dos seres humanos garantindo sua plena integração na sociedade. Para que a comunicação seja eficiente é necessário que ambos saibam usar a mesma língua, transmitindo assim emoções e sentimentos, promovendo a inclusão e a igualdade de acesso.

2.3 Importância da LIBRAS para o atendimento do público surdo

Conforme Freitas e Martins (2021), os direitos fundamentais da pessoa com deficiência auditiva e/ou surdez são assegurados pela legislação brasileira, visando a inclusão social e a cidadania. Diante disso, é primordial proporcionar aos surdos condições dignas para seu exercício pleno da cidadania e a LIBRAS é o meio que garante a interação comunicacional, tornando-se um dos fatores que amenizam a dificuldade da comunidade surda em um mundo ouvinte.

Por mais que a comunidade surda represente uma minoria linguística, é fundamental que as organizações forneçam meios para incluir a comunidade surda e assegurar a acessibilidade comunicacional no âmbito das empresas, por meio de cursos de LIBRAS e disponibilização de cartilhas. Trabalhar com causas sociais além de passar uma imagem positiva da empresa demonstra empatia com a causa.

Percebe-se que as dificuldades comunicativas dos surdos não se devem apenas à falta de audição, mas também à barreira linguística que enfrentam diariamente, tanto social quanto culturalmente, o que gera um distanciamento entre surdos e ouvintes, visto que os surdos compreendem o ambiente de maneira diferente. É essencial que as empresas compreendam que todos os indivíduos devem exercer sua plena capacidade cognitiva e interação social, tornando a comunicação entre ouvintes e não ouvintes algo necessário e importante, principalmente no âmbito organizacional, pois o cliente surdo também tem o direito de usar sua língua em qualquer lugar, e as empresas devem assegurar seus direitos.

Segundo Moura et al. (2021), frisam que é essencial implementar LIBRAS no atendimento do público surdo no setor comercial, uma vez que, não se deve se preocupar apenas com a visão do comércio, mas sim visar a forma de atendimento digno e humanizado segundo a necessidade do cliente. A LIBRAS não se limita somente ao público surdo, mas sim se estende a toda sociedade, tendo em vista que conforme a Constituição Federal de 1988 que assegura os direitos de todos os cidadãos sem nenhuma exclusão. Os surdos são humanos como qualquer um, e tem o direito de se comunicar com sua língua natural. Utilizar a língua de sinais faz com que o surdo se sinta valorizado, pertencente à sociedade, e principalmente tenha liberdade de ir aos lugares, além de ser um gesto de amor ao próximo.

O mercado está cada vez mais competitivo e buscar estratégias para proporcionar um atendimento diferenciado e de excelência torna-se um diferencial. Assim, atender de forma inclusiva e personalizada a cada cliente é um fator muito importante. O comércio precisa estar atento às necessidades de seus clientes, buscando meios para tornar sua comunicação cada vez mais clara e objetiva, pois uma informação mal transmitida, consequentemente, poderá ser mal compreendida. Diante disso, desenvolver estratégias para o atendimento dos surdos não se resume somente em promover a interação entre o setor comercial e o público surdo, mas envolve a maneira de atendimento que seja digna e humanizada, de acordo com as necessidades dos clientes (Oliveira, 2022).

Nesse sentido, proporcionar um atendimento adequado que atenda os diversos públicos visando ações de inclusão, contribui para uma boa imagem da empresa diante da sociedade. Além do mais, oferecer preparações profissionais reduz as barreiras comunicativas e consequentemente o trabalhador terá mais segurança para

atendimento às pessoas com surdez sem se sentir frustrado por não saber se comunicar.

Ações como estas visando um bom atendimento, logo corrobora para o desenvolvimento da empresa, uma vez que com a comunicação estabelecida de forma eficaz que atenda as expectativas de todas, por conseguinte, o cliente retornará para a entidade ou até mesmo indicará. O surdo também é um cidadão e precisa de acessibilidade comunicacional em todos os setores da sociedade, sendo assim, lojas, restaurantes, hospitais, supermercados e repartições públicas devem estar preparados para atender ao surdo em sua língua natural. Witkoski (2015) ressalta que é um desafio estabelecer formas de comunicação entre pessoas surdas e ouvintes, mas que essa barreira precisa ser superada para promover a acessibilidade comunicacional dos surdos na sociedade.

O simples fato de um surdo comprar algo ou até mesmo ser atendido em um estabelecimento com sua língua natural faz toda diferença, pois muitos querem ser simplesmente notados e compreendidos em sociedade. Sendo assim, investir em treinamento para capacitar os colaboradores é fundamental para o desenvolvimento das habilidades dos gestores, visando um melhor rendimento e maior lucratividade nas entidades, além de garantir colaboradores mais qualificados e clientes satisfeitos com serviços inclusivos e de qualidade (Costa; Carneiro; Pereira, 2017).

3 PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

De acordo com Gerhardt e Silveira (2009), a metodologia é o estudo dos caminhos, considerado um instrumento fundamental para realizar uma pesquisa científica. Sendo assim, a metodologia investiga, descreve e avalia métodos e técnicas de pesquisa que permitem coletar e processar informações com o intuito de solucionar problemas, além de permitir responder às questões de investigações.

Nesse sentido, é visível que a metodologia possui um papel primordial na pesquisa, pois fornece uma estrutura clara, garante a eficiência, qualidade, credibilidade e consistência nos resultados da pesquisa. Ademais, possui um aspecto crucial para a validade de qualquer estudo, possibilitando a confiabilidade dos resultados e reforçando os fundamentos e a qualidade do texto. O Quadro 1 apresenta as classificações gerais da pesquisa.

Quadro 1- Classificações gerais da pesquisa

Perspectiva	Classificação	Descrição
Quanto à natureza	Aplicada	Tem como principal objetivo gerar conhecimento para aplicação prática, direcionado diante de problemas específicos.
Quanto aos objetivos	Descritiva	O principal objetivo da pesquisa descritiva é proporcionar uma descrição das características de determinada população ou fenômeno, além de possibilitar estabelecer relações entre variáveis, com ênfase em descrever os resultados.
Quanto à abordagem	Qualitativa	A pesquisa qualitativa se expressa pelo desenvolvimento de conceitos por meio de fatos, ideias ou opiniões. Assim, o entendimento indutivo e interpretativo atribui aos dados descobertos uma associação ao problema de pesquisa.
Quanto aos procedimentos	Pesquisa bibliográfica	O principal objetivo desta pesquisa consiste em permitir ao investigador a cobertura de um vasto conhecimento e a coleta de dados muito ampla, sendo assim um importante instrumento para a obtenção de dados pertinentes. Analisou-se artigos científicos sobre a presente temática para construir informações, a fim de possíveis resposta ao problema de pesquisa.

Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Quanto ao método de pesquisa adotado no presente estudo, se classifica como qualitativa, uma vez que essa metodologia avalia vários aspectos sobre os conceitos levantados imensuráveis. Conforme Soares (2019), a pesquisa qualitativa se expressa pelo desenvolvimento de conceitos por meio de fatos, ideias ou opiniões. Assim, o entendimento indutivo e interpretativo atribui aos dados descobertos uma associação ao problema de pesquisa. Botelho e Cruz (2013) destacam que a pesquisa qualitativa busca entender um fenômeno específico em profundidade, assim tem como foco trabalhar com descrições, comparações, interpretações e atribuição de significados, compreensões e análises de informações, fatos, ocorrências que naturalmente não são expressas por números.

O tipo de pesquisa adotado neste trabalho concentra-se na pesquisa descritiva. Assim, conforme Gil (2002) afirma, o principal objetivo da pesquisa descritiva é proporcionar uma descrição das características de determinada população ou fenômeno, além de possibilitar estabelecer relações entre variáveis, com ênfase em descrever os resultados. Este estudo tem um papel significativo e relevante, visto que é caracterizado pela utilização de técnicas padronizadas de coleta de dados, como o questionário e a observação sistemática. Quanto à natureza da pesquisa, é aplicada.

Gerhardt e Silveira (2009) afirmam que a pesquisa aplicada se objetiva em gerar conhecimentos para aplicação na prática, dirigidos à solução de problemas.

Em relação aos procedimentos utilizados para coleta de dados e sustentação da temática, foi realizado um levantamento bibliográfico. Conforme Botelho e Cruz (2013), o levantamento bibliográfico é a etapa da pesquisa que analisa e identifica os autores que estudam o tema em questão. Como afirma Gil (2002) a pesquisa bibliográfica é realizada com base em material já elaborado, especificamente por meio de livros e artigos científicos. O principal objetivo desta pesquisa consiste em permitir ao investigador a cobertura de um vasto conhecimento e a coleta de dados muito ampla, sendo assim um importante instrumento para a obtenção de dados pertinentes. A partir disso, foi feita uma revisão bibliográfica e para a obtenção dos dados foi usado o Google Acadêmico com ênfase em artigos científicos sobre a análise de estudo.

Outrossim, por meio dos estudos científicos analisados, foram investigados os principais desafios e barreiras comunicativas no atendimento ao público surdo. Posteriormente, a pesquisadora confeccionou uma cartilha e vídeos complementares de instruções para as empresas disponibilizarem aos colaboradores. O objetivo principal da cartilha é fornecer vídeos ilustrativos sobre o atendimento em LIBRAS. Além disso, para a elaboração da cartilha, foram consultadas apostilas que contêm instruções básicas para as primeiras comunicações com os surdos, a partir das quais foram selecionadas imagens ilustrativas dos sinais mais utilizados no atendimento.

4 ANÁLISES DOS RESULTADOS

Nesta seção, apresentam-se os resultados detalhados obtidos por meio de um estudo bibliográfico, a cartilha de atendimento ao público surdo e reflexões sobre a importância do atendimento ao público surdo.

4.1 Análises dos estudos científicos sobre atendimento ao público surdo

A pesquisa foi realizada no Google Acadêmico e utilizou critérios específicos, como a seleção de estudos publicados no período entre 2008 e 2021, bem como uma análise criteriosa dos títulos e resumos dos resultados. Destacam-se descobertas importantes e pertinentes à temática. Além disso, com base no estudo, descrevem-se as etapas da elaboração da cartilha, bem como propostas e reflexões essenciais sobre a importância da inclusão e da acessibilidade comunicacional para os surdos. Após

estudo e coleta de dados, foram identificados e destacados no Quadro 2 os estudos relacionados que atendem aos critérios estabelecidos.

Quadro 2 - Estudos relacionados com o atendimento ao público surdo

Título do artigo	Ano de publicação	Autores
Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais da saúde.	2008	Chaveiro; Barbosa (2008)
A importância do aprendizado da comunicação em libras no atendimento ao deficiente auditivo em serviço de saúde.	2012	Souza; Santos (2012)
Libras no atendimento à pessoa surda no serviço de odontologia: uma revisão de literatura.	2020	Souza (2020)
Atendimento à pessoa surda no varejo: Um estudo exploratório sobre o relacionamento comercial entre surdos e o comércio de Pindamonhangaba (SP).	2020	Gollner; Silva; Leite (2020)
A comunicação entre surdos e profissionais da saúde: uma revisão bibliográfica.	2020	Wetterich; Barroso; Freitas (2020)
Propostas para o atendimento às pessoas surdas em serviços de governo eletrônico.	2021	Santos; Mendes; Silva (2021)
A importância do atendimento do público surdo no setor comercial: a visão dos colaboradores.	2021	Arruda et al. (2021)

Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

No estudo elaborado por Chaveiro e Barbosa (2008), a inclusão social no atendimento aos deficientes auditivos é um fator essencial para proporcionar qualidade nos serviços prestados. A falta de comunicação torna inviável um atendimento humanizado. Assim, a comunicação com os surdos surge como uma barreira no âmbito organizacional, visto que a falta de conhecimento e especialização na área prejudica a interação entre atendentes, ouvintes e clientes surdos.

Segundo a pesquisa de Souza e Dos Santos (2012), estudo com uma abordagem descritiva exploratória, realizada por meio de entrevistas com enfermeiros que atuam na área de saúde pública no Distrito Federal, avaliando as principais dificuldades dos profissionais no primeiro contato com pacientes surdos.

Ao analisar os dados obtidos por Souza e Dos Santos (2012), constatou-se um despreparo dos enfermeiros para atender pacientes surdos, pois os enfermeiros

demonstraram insegurança ao se relacionarem com os surdos por não dominarem a Língua Brasileira de Sinais e, conseqüentemente, pela falta de habilidade em transmitir informações sobre sua saúde.

Conforme destacado por Souza e Dos Santos (2012), para garantir um atendimento digno e de excelência, é necessário que os profissionais de saúde dominem a língua dos surdos e se capacitem. A capacitação e especialização em LIBRAS por parte dos servidores e profissionais da área de saúde é importante para a sociedade, uma vez que a qualificação será vivenciada e aplicada nas situações do cotidiano.

A pesquisa realizada por Souza et al. (2020) teve como objetivo principal discutir a importância da LIBRAS no que diz respeito ao atendimento de pessoas não ouvintes nos serviços de odontologia. A metodologia utilizada foi de natureza descritiva e qualitativa, baseada em uma revisão integrativa da literatura, por meio de uma abordagem bibliográfica com levantamento de artigos científicos já publicados. O estudo buscou identificar as características da produção científica direcionada ao atendimento dos surdos no serviço odontológico.

Considerando os resultados obtidos por Souza et al. (2020), foi perceptível a existência de barreiras comunicativas entre o surdo e o profissional de odontologia, mesmo com a existência de leis aplicáveis no país. Segundo o autor, é necessário que os profissionais da saúde em odontologia adquiram conhecimento prévio da LIBRAS a fim de proporcionar uma assistência eficaz e de qualidade às pessoas surdas, uma vez que eles também são cidadãos e merecem ser atendidos em sua língua natural. Com essas ações, conseqüentemente, eles se sentirão acolhidos no momento de sua abordagem. Souza et al. (2020) enfatiza em sua pesquisa que o interesse desse estudo está vinculado à contribuição para abordar questões sobre a promoção de uma boa assistência aos surdos, visando à inclusão social independentemente das limitações e livre de preconceito, sem nenhuma exclusão.

A pesquisa realizada por Gollner, Silva e Leite (2020) teve como objetivo investigar a comunicação dos profissionais do comércio de Pindamonhangaba, em São Paulo, no atendimento ao consumidor surdo, além de descrever os recursos mais habituais neste relacionamento comercial. A metodologia utilizada por Gollner, Da Silva e Leite (2020) foi uma pesquisa qualitativa. Para a investigação, os autores realizaram duas pesquisas de campo: a primeira com empresas locais e, em outro momento, com surdos residentes no município. Neste estudo, foi realizada uma

pesquisa bibliográfica de livros e trabalhos acadêmicos, com o intuito de reunir subsídios teóricos voltados para as características da comunicação no atendimento aos surdos, bem como conceitos acerca do atendimento ao consumidor.

De acordo com os autores, a intenção da pesquisa foi ouvir as duas partes e, com isso, buscar entender as barreiras comunicativas e como aprimorar a interação social entre a pessoa surda e o atendente. Diante dos dados obtidos do estudo realizado por Gollner, Da Silva e Leite (2020), observou-se que os profissionais do comércio local não estão suficientemente preparados para atender pessoas surdas e estabelecer um vínculo eficaz. Segundo os autores, o atendimento aos surdos é um desafio, sendo visível que o ideal seria que todo profissional de vendas tivesse conhecimento básico da Língua Brasileira de Sinais. Assim, enfatizaram também a importância do domínio da LIBRAS para garantir um atendimento eficaz e empático.

No entanto, o mercado de trabalho acaba priorizando nos candidatos noções de outras línguas, como inglês e espanhol, sem levar em consideração o meio de comunicação e expressão da comunidade surda. Diante das verificações dos dados, Gollner, Da Silva e Leite (2020) propõem a importância do treinamento de vendedores no que diz respeito ao atendimento das pessoas com surdez. O atendimento personalizado é uma estratégia primordial para promover a comunicação eficaz com o cliente surdo e assegurar suas necessidades. Os resultados apontam para a importância de incluir essa disciplina na grade curricular nas escolas, pois essa ação diminui as barreiras comunicativas entre ouvintes e não ouvintes.

Segundo o estudo conduzido por Wetterich, Barroso e Freitas (2020), o principal objetivo é investigar a percepção tanto dos surdos quanto dos profissionais de saúde no contexto do atendimento à saúde pública para surdos, incluindo a compreensão da dinâmica de comunicação entre eles. Para alcançar esses objetivos, os pesquisadores adotaram uma abordagem metodológica baseada em revisão bibliográfica.

Conforme os resultados obtidos por Wetterich, Barroso e Freitas (2020), conclui-se que diante da percepção dos surdos e dos profissionais da saúde no atendimento à saúde, evidenciou-se que a comunicação é considerada o maior obstáculo para proporcionar um atendimento integral e humanizado, decorrente da falta de comunicação e conhecimento da LIBRAS. Constatou-se que o atendimento hospitalar e a saúde primária ocorrem de forma inadequada e insatisfatória, devido à falta de informações e conhecimentos em língua de sinais sobre saúde, exames,

procedimentos e tratamentos, resultando assim no despreparo dos profissionais em LIBRAS.

Segundo as análises da pesquisa, foi perceptível que a comunicação é essencial para proporcionar um atendimento de qualidade, sendo necessário efetivar políticas públicas que atendam à necessidade de incluir formação técnica, a fim de disponibilizar aos surdos o reconhecimento como sujeitos de direitos em sua dignidade humana.

A pesquisa conduzida por Santos, Mendes e Silva (2021) teve como objetivo analisar o processo de acessibilidade e inclusão da pessoa surda através do atendimento ao público, investigando como é realizado o atendimento aos surdos. O estudo adotou uma abordagem exploratória e descritiva, utilizando um questionário semiestruturado aplicado em quatro instituições de atendimento ao público na cidade de Caraúbas - RN, com foco específico no atendimento aos surdos. Com ênfase na acessibilidade comunicacional em locais públicos como farmácias, hospitais, mercados, entre outros.

Buscaram identificar a maneira como ocorre o atendimento ao público surdo pelas instituições de atendimento ao público e, a partir disso, refletir sobre a necessidade da acessibilidade como garantia de direito constitucional. Após analisar os resultados obtidos por Santos, Mendes e Silva (2021), a pesquisa destaca que os atendentes têm conhecimento da importância da Língua Brasileira de Sinais para garantir a comunicação entre ouvintes e surdos no contexto organizacional. Além disso, ressalta a necessidade de um maior conhecimento desta língua para proporcionar um atendimento de qualidade e eficiência aos surdos. Desse modo, os autores propõem uma reflexão sobre a necessidade de implementação de formações e garantia do direito linguístico, bem como da acessibilidade dos cidadãos surdos no atendimento ao público surdo.

Segundo Arruda et al. (2021), teve como ênfase analisar a importância do atendimento ao público surdo no setor comercial, sob a perspectiva dos colaboradores. Tratou-se de uma pesquisa descritiva de campo, de caráter quantitativo e qualitativo. A amostra foi composta por colaboradores que exercem a função de atendimento ao público em diversos setores da economia. Para coleta dos dados, foi realizado um questionário com perguntas fechadas e abertas, visando oferecer uma compreensão mais nítida sobre a importância do atendimento inclusivo.

Analisando os resultados obtidos por Arruda et al. (2021), conclui-se que, por meio da visão dos colaboradores, foi visível a importância do atendimento ao público surdo no setor comercial. Os resultados apontaram ausência de estratégias no meio comercial para atender o público surdo, visto que muitas organizações não estão preparadas para garantir a inclusão.

Além disso, grande parte dos participantes conhece a LIBRAS, entretanto não sabe utilizá-la. Sendo assim, percebe-se que eles possuem interesse em aprender essa língua, demonstrando uma boa conscientização e empatia ao próximo, com o intuito de proporcionar um atendimento inclusivo para os surdos. Os dados dos pesquisadores também corroboram para a argumentação de que muitos participantes tiveram a oportunidade de atender surdos e observaram que esse atendimento não foi eficiente em desenvolver estratégias de melhoria no atendimento aos surdos (Arruda et al., 2021).

É perceptível que os surdos precisam de intérpretes em espaços instrucionais nos quais as pessoas não falam a sua língua, e esse direito já é reconhecido. Portanto, escolas, universidades, repartições públicas, tribunais, hospitais e todos os setores da sociedade devem atender aos surdos e assegurar o seu direito linguístico de poder utilizar a sua própria língua em qualquer lugar.

As informações provenientes das pesquisas mencionadas desempenharam um papel relevante e influenciaram diretamente na principal finalidade desta pesquisa. Além disso, a proposta tem como principal foco o desenvolvimento de uma cartilha destinada a orientações sobre conhecimentos essenciais para o atendimento ao público surdo, bem como vídeos complementares visando promover a inclusão e acessibilidade comunicacional para garantir os direitos dos surdos. Também se propõe a necessidade de treinamentos e capacitações nas organizações para promover a inclusão dos surdos nos contextos organizacionais.

Os estudos citados compartilham semelhanças no que diz respeito à importância do atendimento em LIBRAS para verdadeiramente incluir o surdo na sociedade, de modo que todas as suas necessidades possam ser atendidas sem exclusão. Os resultados da presente pesquisa destacam desafios e barreiras comunicativas entre surdos e ouvintes no contexto organizacional, decorrentes da falta de conhecimento das pessoas ouvintes na língua de sinais. Com isso, muitos se sentem retraídos e temem frequentar o mundo dos ouvintes.

Apesar disso, observa-se que a Língua Brasileira de Sinais está cada vez mais ganhando espaço na sociedade e impulsionando as empresas a acompanharem essa evolução. A inclusão está cada vez mais necessária e importante, principalmente atualmente, porque muitas entidades já estão olhando com outros olhares para a inclusão, pois isso favorece a imagem da entidade.

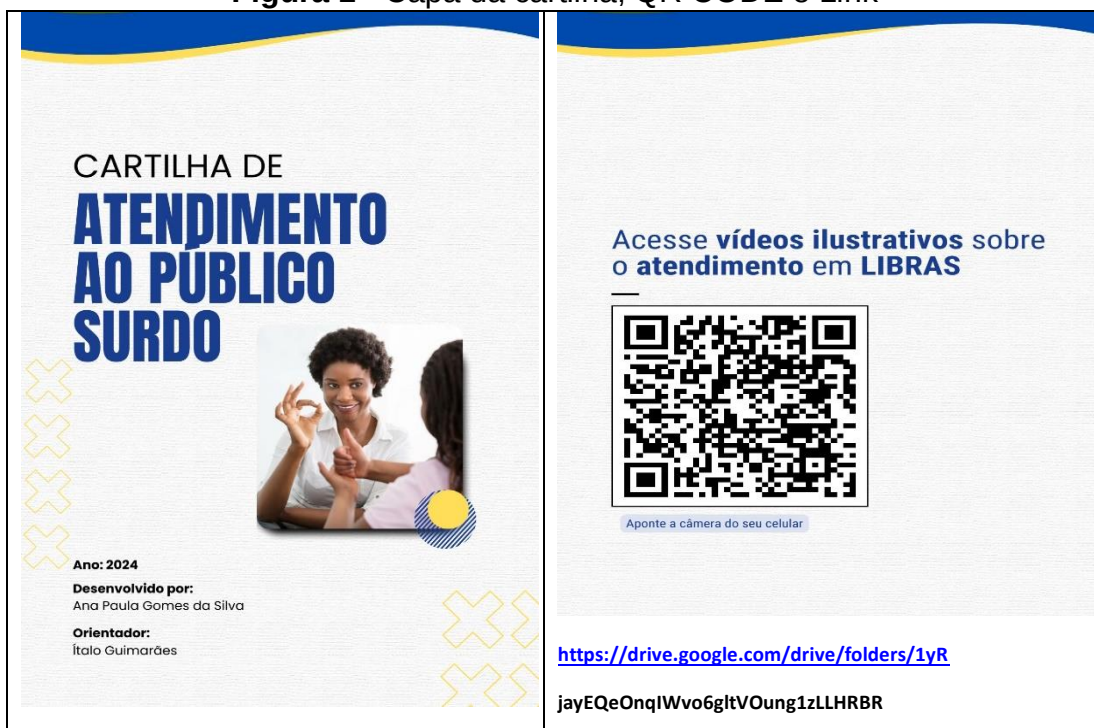
Nesse viés, diante dos estudos, constatou-se que a cartilha se apresenta como uma aliada muito importante, pois através dessa ferramenta proporcionará às empresas conhecimentos básicos de LIBRAS com o objetivo de instigar a comunicação acessível aos surdos, assegurando seus direitos como cliente e principalmente incentivando o respeito às diferenças. Nesse aspecto, a cartilha se destaca como uma ferramenta vital, proporcionando voz àqueles que por muitos anos se calaram, omitindo seus direitos. Assim, facilita o acesso às informações e fomenta a comunicação entre ouvintes e não ouvintes.

4.2 Proposta de cartilha de atendimento ao público surdo

Com base na análise dos estudos e resultados obtidos, foi possível elaborar uma cartilha de inclusão para o atendimento ao público surdo. A cartilha foi criada por meio da plataforma virtual Canva. Ela é composta por vídeos com simulações de atendimento e por imagens ilustrativas dos sinais mais utilizados durante o atendimento.

Outrossim, foi desenvolvida para respaldar as empresas no que tange à acessibilidade comunicacional dos surdos nos ambientes organizacionais. Os surdos merecem ser atendidos em sua língua natural, e a cartilha é uma ferramenta que diminuirá essa barreira comunicativa, fazendo com que se sintam pertencentes à sociedade, sem nenhuma exclusão.

Embora existam leis que asseguram os direitos dos surdos e promovem a acessibilidade, muitas empresas ainda enfrentam desafios para implementá-las efetivamente. É essencial que a comunidade surda tenha seus direitos garantidos, pois a inclusão vai além da oferta de empregos ou da prioridade em filas de banco; trata-se do reconhecimento dos surdos como membros plenos da sociedade, com direitos e deveres. Portanto, a legislação deve assegurar a acessibilidade em todos os setores, permitindo que os surdos sejam atendidos em sua língua natural (Oliveira; Oliveira; Coutinho, 2016).

Figura 1 - Capa da cartilha, QR CODE e Link

Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

A cartilha se propõe a ser um guia de atendimento ao público surdo, oferecendo conhecimentos básicos da LIBRAS, a fim de promover a interação de ouvintes e não ouvintes no contexto organizacional. Muitas vezes, os surdos não são compreendidos ao entrar em um estabelecimento, o que faz com que suas necessidades como cliente não sejam atendidas, impedindo-os de exercer seu direito de comprar algo com autonomia. Isso se deve à falta de conhecimento da língua de sinais por parte dos demais indivíduos.

Pensando nessa perspectiva, após diagnóstico e coleta de dados, foi criada a cartilha, na qual foram realizadas gravações de vídeos seguindo os seguintes aspectos: o primeiro vídeo sendo a apresentação da pesquisadora. Segundo vídeo, a cliente vai à farmácia comprar dipirona porque estava com dor de cabeça. Terceiro vídeo, a cliente vai em uma loja de roupas comprar uma blusa verde e uma calça laranja. O quarto vídeo, a cliente vai à padaria para lanchar pão de queijo e tomar suco de laranja. É válido salientar que para realização das gravações dos vídeos houve a participação de três pessoas, sendo uma responsável pela gravação e os outros como personagens nos diálogos, incluindo uma participante surda, o que foi fundamental para a realização deste trabalho. Destaca-se que, para as gravações nos cenários

propostos, houve a autorização dos responsáveis pelos estabelecimentos, o que foi importante para trazer uma concepção de realidade.

A proposta da cartilha de atendimento ao público surdo tem como intuito proporcionar acessibilidade ao público surdo em sua língua, com foco na acessibilidade comunicacional dessa comunidade, que merece reconhecimento pela nossa sociedade. Além de destacar a importância do papel das empresas em proporcionar a verdadeira inclusão, inserindo cartilhas para orientar seus colaboradores sobre como atender um cliente surdo, para fortalecer e fomentar a interação entre o cliente surdo e o atendente ouvinte por intermédio da LIBRAS.

A análise de artigos científicos reforça a importância de as organizações disponibilizarem atendimento em língua de sinais a fim de garantir que o surdo seja atendido em sua língua sem nenhuma barreira. Visto que, com a evolução da LIBRAS, a inclusão está cada vez mais necessária e importante, além de transmitir uma imagem positiva da entidade. Assim, para isso, é fundamental, além da cartilha, disponibilizar cursos de capacitação e treinamento para que o surdo sinta liberdade de ir aos lugares sem passar pelo constrangimento de não ser compreendido e atendido de forma eficaz. Essa iniciativa não apenas aumenta a visibilidade, mas também divulga a importância de os ouvintes aprenderem a língua de sinais, incentivando outras empresas a aderirem à implementação de cartilhas, bem como ao treinamento e capacitação de seus colaboradores.

Nesse viés, a inclusão é um direito de todo cidadão, seja ele ouvinte ou surdo, que visa ajudar na prática da autonomia e no rompimento de barreiras para promover interação. A proposta da cartilha corrobora a inclusão e contribui para que os ouvintes aprendam LIBRAS e vivenciem novas experiências enriquecedoras, pois o acesso a uma cultura distinta é fundamental para compreender que a única coisa que diferencia é só a maneira de se comunicar, apenas isso. Assim, possibilita a compreensão do outro e trabalha a empatia e o amor ao próximo (Maciel; Farias, 2023).

4.3 Reflexões sobre a importância do atendimento ao público surdo

Durante muitos anos, os surdos sofreram preconceitos e foram excluídos de diversos espaços da sociedade. No entanto, com o passar dos anos e os movimentos sociais da comunidade surda, este cenário tem mostrado grandes avanços e visibilidade e terem seus direitos validados no que tange aos processos de inclusão.

Diante desse contexto, é primordial que os surdos tenham seus direitos assegurados por meio de estratégias adequadas para promover a inclusão e o reconhecimento das demandas das pessoas surdas, visando atendimentos inclusivos (Silva et al., 2023).

A Lei nº 13.146 (BRASIL, 2015) assegura a garantia da pessoa com deficiência de ter seus direitos garantidos com dignidade para exercer sua plena capacidade de igualdade como cidadão, em todos os setores da sociedade e instituições públicas. Assim, os surdos poderão exercer sua plena capacidade e igualdade como cidadãos, sem nenhum tipo de exclusão. Proporcionar um atendimento eficaz, principalmente em serviços públicos, é mais que necessário, fornecendo assim um atendimento personalizado para atender às necessidades dos clientes surdos (Oliveira, 2015).

Ademais, é notório que o mercado de trabalho com o passar do tempo tem se tornado cada vez mais competitivo e inovadores, priorizando o atendimento com excelência alcançando com essa estratégia visibilidade na sociedade e conquistando diversos públicos. Portanto, constata-se que, o cliente é um dos fatores mais importante para o crescimento de uma empresa, com isso se faz necessário valorizar essa diversidade de públicos independentemente das suas necessidades e limitações, como um cadeirante, cego, um surdo entre outros. Nessa linha de pensamento é importantíssimo as empresas procurarem estratégias e profissionais capacitados para atender satisfatoriamente os públicos em geral (Arruda et al., 2021).

O crescimento da busca pela inclusão é expressivo, e, considerando essa realidade, é visível que colaboradores de grandes e pequenas empresas se deparam com uma clientela com diversas deficiências. A comunicação é um instrumento indispensável nesse contexto, é fundamental que as empresas adotem estratégias eficazes para interagir com surdos. Nesse sentido, é essencial qualificar um ou mais colaboradores para aprender LIBRAS (Costa; Carneiro; Pereira, 2017).

De acordo com Witkoski e Baibich-Faria (2010), a linguagem possui um papel muito importante para constituição dos sujeitos, uma vez que é através dela que se apropria da cultura em torno, e assim constrói o entendimento sobre o micro e macro universo, estabelecendo assim relações socioafetivas. Nesta perspectiva, é importante salientar que a aprendizagem da LIBRAS é extremamente importante na atualidade, facilitando o surgimento de mais oportunidades para as pessoas que apresentam surdez.

5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O artigo apresenta uma proposta de cartilha e vídeos complementares voltados para o atendimento ao público surdo. Seus objetivos incluem analisar as principais barreiras comunicativas enfrentadas nesse contexto e, a partir dos dados obtidos, desenvolver uma cartilha com orientações importantes para o atendimento a esses clientes. Além disso, o artigo propõe reflexões sobre a necessidade da acessibilidade e inclusão no atendimento aos clientes surdos.

A proposta da cartilha destaca a importância das empresas em promover a verdadeira inclusão, oferecendo orientações aos colaboradores sobre como atender clientes surdos. Isso visa fortalecer a interação entre o cliente surdo e o atendente ouvinte por meio da LIBRAS. A análise de artigos científicos reforça a importância de as organizações disponibilizarem atendimento em língua de sinais, a fim de garantir que os surdos sejam atendidos em sua língua, sem barreiras.

A proposta da cartilha destaca a importância do papel das empresas em proporcionar a verdadeira inclusão, inserindo cartilhas para orientar seus colaboradores sobre como atender um cliente surdo, para fortalecer e fomentar a interação do cliente surdo e do atendente ouvinte por intermédio da LIBRAS. A análise de artigos científicos reforça a importância de as organizações disponibilizarem atendimento em língua de sinais, visto que, com a evolução dessa língua, cada vez mais necessária e importante, além de transmitir uma imagem positiva da entidade.

Para isso, os dados apontam que é fundamental, além da cartilha, disponibilizar cursos de capacitação e treinamento para que o surdo sinta liberdade de ir aos lugares sem passar pelo constrangimento de não ser compreendido e atendido de forma eficaz. Essa iniciativa não apenas aumenta a visibilidade, mas também divulga a importância de os ouvintes aprenderem a LIBRAS, incentivando outras empresas a aderirem à implementação de cartilhas, bem como ao treinamento e capacitação de seus colaboradores.

A pesquisa obteve algumas limitações de referências teóricas mais aprofundadas relacionadas ao atendimento em empresas, bem como dificuldades no acesso aos deficientes. Sugere-se para estudos futuros, a realização de estudos similares, para avaliar o impacto da cartilha e dos vídeos complementares no que tange ao atendimento inclusivo do público surdo. Como também, investigar quais são

os principais desafios para implantação do atendimento ao público surdo por meio da LIBRAS.

Conclui-se que a cartilha e os estudos apresentados são importantes para fornecer conhecimentos básicos da LIBRAS e, principalmente, para acolher o surdo na sociedade em sua língua, fomentando assim a inclusão e a acessibilidade comunicacional. Nesse contexto, é muito importante para os surdos que eles sejam reconhecidos na sociedade e, principalmente, que tenham autonomia para ir aos lugares e serem atendidos igualmente. Aprender a língua de sinais é um gesto de amor e empatia ao próximo, e as organizações devem apoiar essa causa oferecendo inclusão, o que é um diferencial.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Wolney Gomes. **Introdução à língua brasileira de sinais**. Letras Vernáculas, 2013.

ARRUDA, Dayane Maximiano de et al. A importância do atendimento do público surdo no setor comercial: a visão dos colaboradores. **Revista Campo do Saber**, v. 7, n. 1, 2021.

BARROS, Jozibel Pereira; HORA, Mariana Marques; MARQUES, Mariana. Pessoas Surdas: Direitos, Políticas Sociais e Serviço Social. **Monografia de Serviço Social UFPE. Recife-PE**, 2009.

BOTELHO, Joacy Machado; CRUZ, Vilma Aparecida Gimenes. **Metodologia científica**. São Paulo: Pierson Education do Brasil, 2013.

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**, v. 42, p. 578-583, 2008.

CORRER, Rivaldo. Deficiência e inclusão social: construindo uma nova comunidade. Bauru, São Paulo: EDUSC, 2003.

COSTA, Emily Christina Oliveira; CARNEIRO, Regina Picoli Pinholato; PEREIRA, Tainara de Paulo. **Capacitação de colaboradores com ênfase em atendimento a pessoa com deficiência auditiva (surdas)-empresa** ret soluções. 2017.

DAMINELLI, Albertina Serafim; CLASEN, Julia Hélio Lino. Criança surda: qual é a sua língua? **Revista Técnico-Científica do IFSC**, p.155-155, 2012.

DE OLIVEIRA, Gianotto Adriano; DE OLIVEIRA, Beatriz Carlini Garcia; COUTINHO, Dolores Pereira Ribeiro. A inclusão do surdo do mato grosso do sul-brasil, na atividade

do turismo pelo uso da língua brasileira de sinais (libras). **Contribuciones a las Ciencias Sociales**, n. 2016-01, 2016.

DE SOUSA COELHO, Maria Aparecida; LEITE, Maria Clerya Alvino. Dificuldades da comunidade surda no atendimento em serviços de atenção básica: uma revisão narrativa. **Rein-revista educação inclusiva**, v. 7, n. 2, p. 50-65, 2022.

FREITAS, Maria de Lourdes Castilho; Martins, Nóbrega. Surdez e cidadania: a importância das libras para a inclusão social dos surdos. In: **MPG-Mostra de Pós-graduação (2020)**. 2021.

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

GESSER, Audrei. **O ouvinte e a surdez: sobre ensinar e aprender a Libras**. São Paulo: Parábola Editorial, 2012.

GERHARDT, Tatiana Engel; SILVEIRA, Denise Tolfo. **Métodos de pesquisa**. Plageder. Plageder, 2009.

GIL, Antônio Carlos. **Como Elaborar Projetos de Pesquisa**. 4. ed. São Paulo: Atlas, 2002.

GOLLNER, Ms André Petris; DA SILVA, Jessica Mayara Todam Rodrigues; LEITE, Juliane Alves. Atendimento à pessoa surda no varejo: Um estudo exploratório sobre o relacionamento comercial entre surdos e o comércio de Pindamonhangaba (SP). **Revista de iniciação científica fabad**, v. 1, n. 01, 2020.

MACIEL, Alda Maria Coimbra Aguilar; FARIA, Albertina Campos Pinho. Cartilha digital sobre cultura surda: uma proposta de ampliação do diálogo entre surdos e ouvintes. **Revista EDaPECI**, v. 23, n. 3, p. 33-46, 2023.

MOURA, Mariana do Nascimento et al. **Acessibilidade comunicacional dos surdos em esferas sociais**. 2021.

OLIVEIRA, Karla Karina de. **Experiência de compra de deficientes visuais em Centro Comercial Planejado: o papel do ambiente de varejo**. Dissertação de Mestrado. Universidade Federal de Pernambuco. 2015.

OLIVEIRA, Joabe Andrade. **Atendimento ao público surdo de Caraúbas-RN acessibilidade e inclusão**. 2022.

QUADROS, Ronice Müller de. **Língua de herança: língua brasileira de sinais**. Penso Editora, 2017.

SANTOS, Sylvana Karla SL; MENDES, Núbia Flávia; DA SILVA, Queila Pahim. Propostas para o atendimento às pessoas surdas em serviços de governo eletrônico. In: **Anais do IX Workshop de Computação Aplicada em Governo Eletrônico**. SBC, 2021. p. 1-12.

SILVA, Gisele Pereira *et al.* Atendimento psicológico para pessoas surdas no Brasil: revisão de escopo. **Boletim de Conjuntura (BOCA)**, v. 15, n. 45, p. 142-156, 2023.

SOARES, Simaria de Jesus. Pesquisa científica: uma abordagem sobre o método qualitativo. **Revista Ciranda**, v. 3, n. 1, p. 1-13, 2019.

SOUZA, Edson Barbosa *et al.* Libras no atendimento a pessoa surda no serviço de odontologia: uma revisão de literatura. **Brazilian Journal of Health Review**, v. 3, n. 3, p. 6942-6956, 2020.

SOUZA, Raimundo Ronney Jorge; DOS SANTOS, Thais Alves. A importância do aprendizado da comunicação em libras no atendimento ao deficiente auditivo em serviço de saúde. **Revista UniAraguaia**, v. 3, n. 3, p. 184-191, 2012.

WETTERICH, Caio Bruno; BARROSO, Hélida Cristine Santos Mendes; FREITAS, Daniel Antunes. A comunicação entre surdos e profissionais da saúde: uma revisão bibliográfica. **Educação Profissional e Tecnológica em Revista**, v. 4, n. 1, p. 130-152, 2020.

WITKOSKI, Sílvia Andreis. **Introdução a Libras: língua, história e cultura**. Curitiba: UTFPR editora, 2015.

WITKOSKI, Sílvia Andreis; BAIBICH-FARIA, Tânia Maria. **A importância da Língua de Sinais para as pessoas surdas na construção de uma linguagem plena e genuína**. Revista Contrapontos, 2010.

APÊNDICES

Figura 1 - Capa da cartilha de atendimento ao público surdo



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

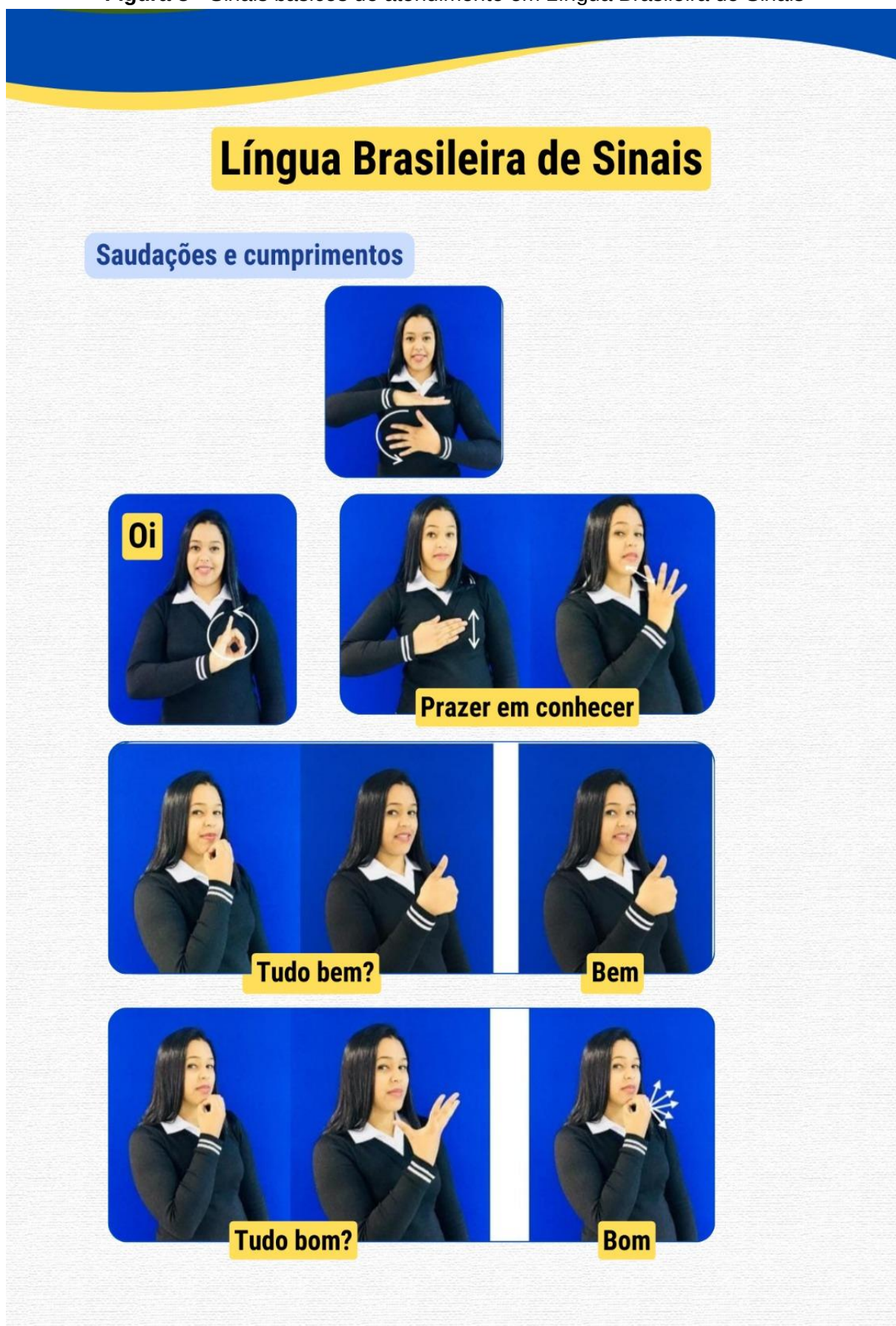
Figura 2 - QR CODE para acesso aos vídeos ilustrativos sobre o atendimento em LIBRAS

**Acesse vídeos ilustrativos sobre
o atendimento em LIBRAS**



Aponte a câmera do seu celular

Figura 3 - Sinais básicos de atendimento em Língua Brasileira de Sinais



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Figura 4 - Sinais básicos de atendimento em Língua Brasileira de Sinais.



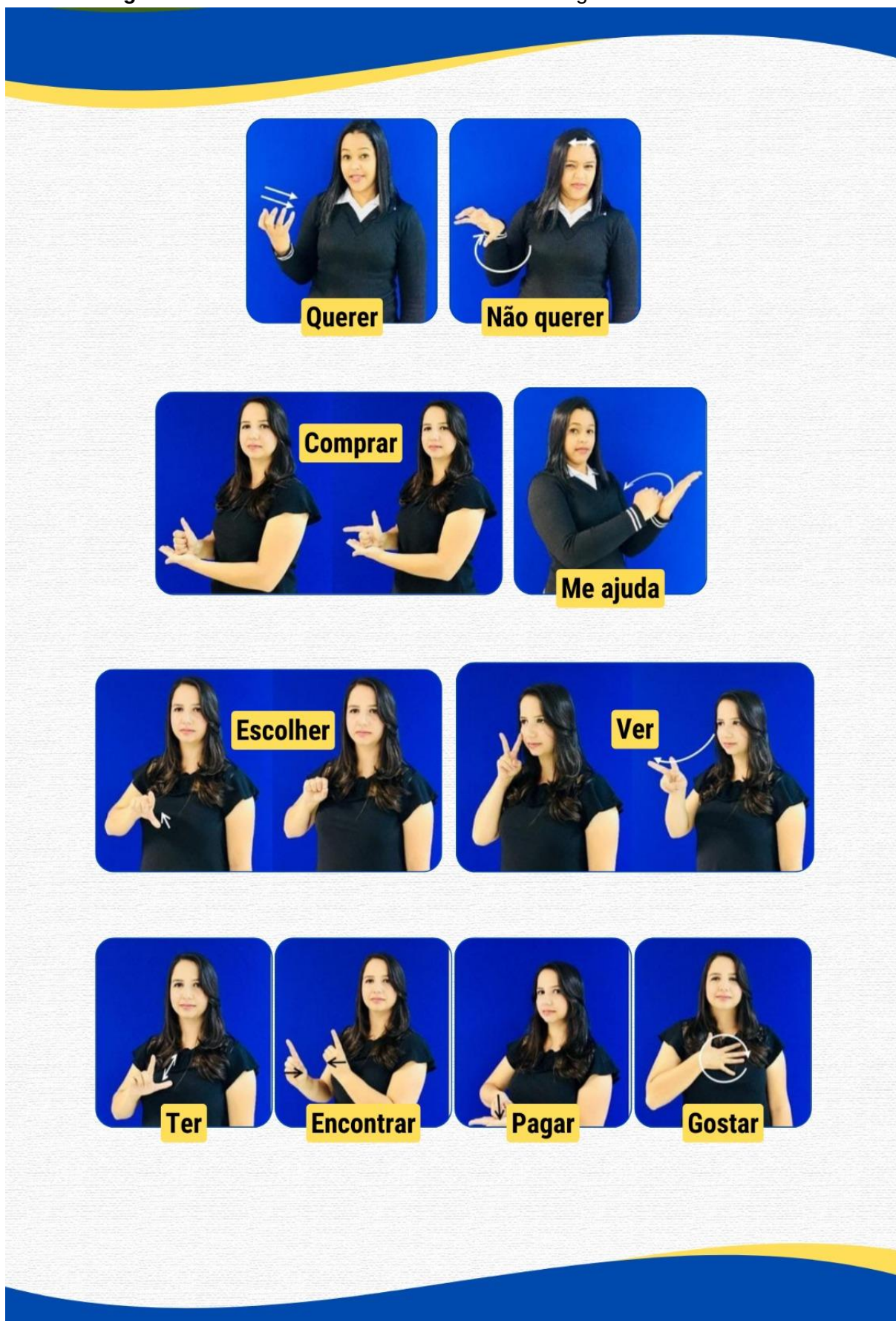
Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Figura 5 - Sinais básicos de atendimento em Língua Brasileira de Sinais.



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Figura 6 - Sinais básicos de atendimento em Língua Brasileira de Sinais



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Figura 7 - Sinais básicos de atendimento em Língua Brasileira de Sinais



Fonte: Elaborado pelos autores (2024)

Figura 8 - Referências

Referências

➔ **Língua Brasileira de Sinais (Libras) Módulo básico II**

Disponível em <<https://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2022/03/Apostila.pdf>>

➔ **Apostila: Libras Básico I** | Disponível em

<<https://egov.df.gov.br/wp-content/uploads/2019/03/Apostila-6.pdf>>

