



A IMPORTÂNCIA DO ATENDIMENTO DO PÚBLICO SURDO NO SETOR COMERCIAL: A VISÃO DOS COLABORADORES

Dayane Maximiano de Arruda¹

Ana Flávia Borba Coutinho²

Marcio de Lima Coutinho³

Luciano Lima da Silva⁴

RESUMO

O presente artigo apresenta como objetivo geral analisar a importância do atendimento ao público surdo no setor comercial, na perspectiva dos colaboradores. Para o alcance desse objetivo adotou-se como metodologia uma pesquisa do tipo descritiva, de campo com uma abordagem multimétodo, a qual participaram 83 colaboradores com idade variando entre 18 a 66 anos, sendo a maioria do sexo feminino (55,4%), exercendo funções de atendentes (16,9%), e gerentes e recepcionistas (14,5%). Para a coleta de dados fez-se uso de um questionário composto por 12 perguntas, que ficou disponível no *google forms* durante o período de 15 dias. Os resultados apontaram ausência de estratégias no meio comercial para atender esse grupo de pertença. Outro dado significativo foi que a maior parte dos participantes conhecem a LIBRAS, porém não sabem utilizá-la. Contudo, grande parte dos participantes declararam ter interesse em aprender esta língua devido à importância dela no atendimento inclusivo. Desta forma, o presente estudo traz dados significativos referentes ao atendimento oferecido aos surdos, alertando aos empresários para o desenvolvimento de novas estratégias para serem adotadas para o atendimento de pessoas surdas.

Palavras-chave: Atendimento comercial. Cliente surdo. Acessibilidade. Melhoramento de atendimento.

ABSTRACT

This article has as its research theme accessibility in commercial service directed to the deaf public, and its general objective is to analyze the importance of service to the deaf public in the commercial sector, from the perspective of the collaborators. In order to achieve this objective, bibliographic research related to the subject was carried out and interviews were conducted with employees of commercial establishments who pointed out the difficulties faced in the commercial environment to adapt to a specific clientele. In this way, the present work brings significant data regarding the care offered to the deaf, with a focus on what needs to improve to include such in the care market. Priority is given to the improvement and training of its employees with regard to the target audience of this work, for an inclusion in the progress of an inclusive society developed for such purpose, which is the special service to the diversified public, having as strategy the training, because the country adopted the Brazilian Sign Language as an official, therefore, LIBRAS has its importance in all Brazilian territory, being the same, considered a bilingual country, in an advance the public policies of inclusion to the deaf public. Thus, it forces the market to show the strategies adopted for the service, bringing dignity to the public that still suffers from the lack of trained attendants.

¹ UNIESP Centro Universitário. E-mail: daya.arrumax@gmail.com

² UNIESP Centro Universitário. E-mail: anaflavia@iesp.edu.br

³ UNIESP Centro Universitário. E-mail: marcio@iesp.edu.br

⁴ UNIESP Centro Universitário. E-mail: lucianolima.silva@outlook.com



Thus being a contribution, the present work has a notion of how much is prepared or how much needs to be improved in the market to serve everyone equally.

Keywords: Commercial service. Deaf client. Accessibility. Service improvement.

1 INTRODUÇÃO

O mercado de trabalho, com o passar dos anos, tem se tornado cada vez mais competitivo e tem buscado se inovar na busca de um atendimento de excelência. O foco no cliente tem ganhado cada vez mais destaque e são muitas as classes de clientela, algumas com gostos em comum e outras bem diferentes. Assim, os clientes apresentam diversos tipos de necessidades específicas, como é o caso de um cadeirante, um cego, um surdo, dentre outros. Especificamente, segundo os dados do IBGE (2010), em João Pessoa existem 30.011 pessoas com algum grau de perda auditiva, 5.903 com grande dificuldade e 1.226 que não conseguem ouvir de modo algum.

Nesse sentido, faz-se necessário buscar estratégias para atender de forma adequada e satisfatória os mais diversos públicos, e, desta forma, investir na preparação dos profissionais é um grande diferencial para as empresas. Chiavenato (2014) afirma que a satisfação ocorre no momento em que as necessidades humanas forem completamente atendidas.

Com a crescente busca de inclusão das pessoas com deficiência que se observa no marco legal para esta área ser bastante avançado, cada vez mais os colaboradores das empresas se deparam com clientes com as mais variadas deficiências, inclusive a auditiva. Sabe-se que a comunicação é um instrumento indispensável à prática do atendimento ao público. Assim, a necessidade de um colaborador de uma empresa aprender a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) vai além da necessidade de se comunicar com algum surdo da família, ou com algum surdo amigo, pois, trata-se de uma língua oficial brasileira, e assim, a capacitação é a forma mais eficaz de se comunicar com o cliente.

Voltando para o setor comercial, as empresas devem investir na formação de seus profissionais, visando o sucesso de um bom atendimento nesse sentido, com objetivo incentivar seus colaboradores a procurarem cursos de LIBRAS, e como motivação, inserir um profissional que pudesse ensinar os mesmos periodicamente, proporcionando um aprendizado da LIBRAS através de vídeos educativos com os produtos/serviços negociados e as formas de abordagem, e através do uso de materiais como cartilhas para facilitar o aprendizado.

Havendo uma preparação dos profissionais nesse sentido, eles teriam segurança de passar as informações de um produto ou serviço e não se sentiriam frustrados em não conseguir se comunicar com as pessoas surdas, atendendo assim, as expectativas e necessidades do cliente. Conseqüentemente, a forma como a comunicação é estabelecida numa ação comercial, por exemplo, pode gerar uma (in)satisfação do cliente, fazendo com que ele retorne ou não em outro momento de necessidade, ou ainda, se poderá indicar para outras pessoas determinado serviço ou produto.

Comunicar é a primeira etapa para um desenvolvimento de qualidade na assistência de um atendimento. Surgindo assim, uma relação do profissional que sabe, decide e age e o cliente surdo que consegue externar seus objetivos. Com base neste atendimento bilíngue, os profissionais vão ter um salto de qualidade na questão da humanização, pois não bastam noções técnicas de atendimento ao consumidor, mas uma questão de sensibilidade quando se trata de pessoas com uma comunicação distinta.

De acordo com Chiavenato (2014), desenvolver pessoas significa, sobretudo, dar-lhes a formação básica para que aprendam novas atitudes, soluções, ideias, conceitos e que mudem seus hábitos e comportamentos e se tornem mais eficazes no que fazem.



Diante do exposto, surge o seguinte problema de pesquisa: qual a importância do atendimento ao público surdo no setor comercial, na visão dos colaboradores? Para responder essa questão, o estudo pautou-se nos métodos quantitativo e qualitativo. E, buscando descrever os aspectos do fenômeno, apoiou-se na pesquisa descritiva para aprofundar-se de uma realidade específica através da observação das atividades dos participantes e da aplicação de um questionário.

A partir dessa premissa, justifica-se a realização deste trabalho pela importância das empresas estarem preparadas para atender bem todas as pessoas, inclusive pessoas surdas, pois, não é através de tentativas de comunicação, por mímicas ou através da escrita que se comunica adequadamente com os clientes surdos. Além disso, vive-se na era da inclusão, a qual todas as pessoas têm o mesmo direito, até de ser um consumidor bem atendido, sem se sentir constrangido por não ser compreendido.

À medida que o atendimento no setor comercial estabelece ações comunicativas de inclusão para pessoas surdas, nota-se como uma atitude diferencial 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 se comunicar com esse público, vai depender não só da formação do profissional em ter um vasto conhecimento da LIBRAS, mas que receba conhecimentos específicos na sua área de atuação capaz de fomentar um diálogo entre os envolvidos.

2 A IMPORTÂNCIA DA COMUNICAÇÃO PARA TODOS

A comunicação é algo de extrema importância para o convívio em sociedade, já que é essencial para o desenvolvimento do ser humano, garantindo sua plena integração na sociedade. Para que a comunicação seja eficiente é necessário usar uma linguagem que permita a comunicação entre os indivíduos, que poderão partilhar as experiências de forma eficiente, e também transmitir aos outros sentimentos e desejos através da linguagem verbal e não-verbal (BARBOSA *et al.*, 2003).

Neste sentido, é importante estar atento às mais variadas formas de se comunicar com alguém, pois muitas vezes quando há a necessidade de se comunicar, ela pode não ser expressada pela fala que é a forma mais comum, mas sim por um olhar, uma mudança de fisionomia ou gestos. Segundo Schelles (2008)

Pode-se considerar a comunicação como uma ferramenta imprescindível em todos os tipos de relações, que só acontece de maneira satisfatória quando a mensagem é recebida com o mesmo sentido com o qual ela foi transmitida, podendo ser feita de várias maneiras, através da linguagem verbal ou não verbal, desde que seja um processo completo e coerente. (SCHELLES, 2008, p.8).

Tudo que o ser humano faz ou expressa é uma forma de comunicação, seja através do espreguiçar dos braços, da maneira de caminhar, do semblante, entre outros, tudo vai transmitir algo. Conforme defende Gil (2011, p. 74) “uma pessoa pode estar interessada em se comunicar apenas verbalmente. Na realidade, contudo, pode expressar-se também pelas mãos, pela curvatura do corpo, pelo movimento dos músculos da face, etc.”.

Especificamente sobre a comunicação da pessoa surda, observa-se que as dificuldades comunicativas não se devem apenas pela falta da audição, mas sim da grandeza do alcance linguístico, social e cultural que promove certo distanciamento do sujeito surdo e do ouvinte, uma vez que o surdo compreende o ambiente a sua volta de um modo diferente. O mais importante é compreender que cada pessoa é um indivíduo com plena capacidade cognitiva e que busca interação social. Por isso, a comunicação entre surdos e ouvintes é algo necessário.



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

A participação social do surdo se inicia na família, com sua vizinhança, para então seguir para o ambiente escolar, e daí esta pessoa poder ser inserido na sociedade de um modo geral. É muito importante que o surdo tenha garantia de convívio em um espaço onde não haja repressão de sua condição de surdo, onde possa se expressar da maneira que mais lhe satisfaça, mantendo situações prazerosas de comunicação e convívio social, pressupondo o respeito e o conhecimento de sua singularidade refletida no direito de comunicação, por meio da Língua de Sinais.

Quando tratamos de organizações, assim como no atendimento ao cliente, a comunicação tem um papel fundamental na busca do conhecimento, onde compreendem as práticas que a empresa utiliza, facilitando a troca de informações neste local. (SILVA; FRANCISCO, 2019. p.10).

Há pessoas que nascem ou desenvolvem algum problema auditivo e no decorrer da vida buscam meios de tornar possível a comunicação, viabilizando assim a troca de informações. Na concepção de Skliar (2010, p. 24) “os surdos criaram, desenvolveram e transmitiram, de geração em geração, uma língua, cuja modalidade de recepção e produção é viso-gestual”.

A Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) foi criada para dar vozes às mãos, fazendo com que os gestos se tornem tão audíveis quanto às palavras que saem da boca. Segundo Skliar (2010, p. 24) “a partir das investigações de Stokoe (1960) e de Bellugi e Klima (1977) criaram-se as bases para um estudo científico desse sistema linguístico das línguas de sinais como línguas naturais e como sistemas a serem diferenciados das línguas orais”.

Visando otimizar e buscar a excelência no atendimento, o comércio precisa estar atento às necessidades de seus clientes buscando meios para tornar sua comunicação mais clara e objetiva, pois uma informação mal transmitida conseqüentemente será mal compreendida. O estudo da LIBRAS proporciona essa interação entre o setor comercial e o público surdo.

Ao se falar da necessidade de se implementar a LIBRAS para realizar o atendimento ao público surdo no setor comercial, deve se preocupar não apenas com a visão comercial, mas sim com a forma de atendimento digno e humanizado segundo a necessidade do cliente.

3 A DEFICIÊNCIA AUDITIVA: DEFINIÇÃO E CARACTERIZAÇÃO

Entende-se por deficiência auditiva, a perda da habilidade de ouvir ou certo grau de dificuldade em assimilar os sons, ou seja, a pessoa possui perda total ou parcial da audição, podendo ser congênita ou adquirida. O Decreto nº 5.296 de 2004 define a deficiência auditiva como: “perda bilateral, parcial ou total, de quarenta e um decibéis (dB) ou mais, aferida por audiograma nas frequências de 500Hz, 1.000Hz, 2.000Hz e 3.000Hz”.

Então, a deficiência auditiva é definida como uma diminuição da acuidade auditiva na qual há um desvio ou mudança das estruturas ou da função auditiva, situando-se fora dos limites da normalidade (ISAAC, 2005). Para que se possa entender ou mensurar o tipo de



perda auditiva, é necessário fazer exames como o de audiometria, onde é utilizado um aparelho que mede os níveis da audição.

Conforme descrito por Costa, (1994. p. 22): “a unidade de medida sonora é o decibel (dB), e a classificação do grau de perda é feita com base nesta medida”. Podendo ser considerada como normal, leve, moderada, severa ou profunda.

Quando a deficiência auditiva é identificada no início, pode haver soluções e cuidados a serem adotados. Um atraso na detecção de uma perda auditiva pode trazer sérios danos ao desenvolvimento da criança ou no processo de comunicação do indivíduo na fase adulta.

Os fatores que podem levar a deficiência auditiva podem ser: antecedentes familiares, passando de forma hereditária; infecções congênicas, como rubéola, sífilis, herpes, toxoplasmose; anomalias craniofaciais; uso de medicamentos ototóxicos; meningite bacteriana; ventilação mecânica por mais de cinco dias; ou síndromes (ISAAC; MANFREDI, 2005).

O tipo da perda auditiva está relacionado ao segmento anatômico em que a lesão está situada, podendo ser classificada em perda auditiva condutiva, na qual as ondas sonoras não atingem a orelha interna de forma adequada em função de alterações na orelha externa e/ou média (membrana do tímpano, cadeia ossicular, janelas redonda ou oval, ou mesmo a tuba auditiva); perda auditiva neurossensorial, cujas causas estão localizadas na cóclea e/ou no nervo coclear (neste caso de deficiência auditiva o aparelho transmissor de som encontra-se normal, perda auditiva mista, na qual o deficiente auditivo possui componentes condutivos e neurossensoriais na mesma orelha, e perda auditiva central, quando os distúrbios auditivos que ocorrem são em consequência de lesões na via auditiva central. (ISAAC, 2005, p. 234).

A deficiência auditiva não se limita apenas a perda ou dificuldade de ouvir, ela pode desencadear problemas sociais, se tratando do processo de comunicação. A deficiência auditiva pode, por exemplo, desencadear problemas psicológicos e emocionais, causar alterações na fala, no aprendizado, bem como problemas profissionais e sentimento de solidão.

Ao contrário dos surdos, os deficientes auditivos são muito mais próximos do mundo ouvinte, por apresentar apenas certa dificuldade de ouvir. Em geral, essas pessoas perderam gradualmente a audição e não utilizam a LIBRAS. Grande parte delas se comunica por meio da leitura labial e utiliza aparelhos auditivos ou implantes cocleares, bem como recursos assistivos, como as legendas.

Segundo a Organização Mundial da Saúde (OMS), há cerca de 500 milhões de pessoas com deficiência auditiva no mundo. As previsões demonstram que esse número estará próximo a 1 bilhão em todo o globo terrestre até o ano de 2050, dado esse que gera preocupação.

O Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (IBGE), em dados do Censo 2010 (BRASIL, 2010), demonstrou que 5,1% da população declarou ter dificuldade para ouvir. Observa-se também que por ser um censo baseado na declaração, pode haver uma subnotificação, pois ao se falar em deficiência auditiva surgem aspectos subjetivos e delicados, como a vergonha da deficiência. E assim, pode-se inferir que o número de pessoas com deficiência auditiva pode ser ainda maior.

Devido ao crescente número de pessoas com deficiência auditiva, a sociedade merece ter um olhar mais atento, ainda mais na área da gestão de empresas. Isso porque observa-se muito preconceito, desconhecimento, e ausência de uma verdadeira inclusão, fatores estes que afastam ou dificultam aos surdos o acesso a serviços básicos, como educação, saúde e, até mesmo a dificuldade de estar no mercado de trabalho. Para reverter esse quadro, faz-se



necessário compreender a pessoa com deficiência auditiva e o contexto no qual está inserida (FERNANDES, 2020).

4 A LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS E O MARCO LEGAL

A Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) teve sua origem na língua de sinais francesa, através do professor e pároco Charles Michel de L'Epée que conduzia os estudos na França e ensinava os surdos com finalidade religiosa no Instituto Nacional de Surdos-Mudos da França, mais tarde conduzido pelo governo francês. A ASL (*American Sign Language*), ou seja, a língua de sinais americana também tem sua origem na língua de sinais francesa (NASCIMENTO, 2018).

Nascimento (2018) relata que o professor americano Thomas Hopkins Gallaudet visitava a Europa para conhecer sobre a educação de surdos, primeiro foi para a Inglaterra e em passagem pela França conhece o professor de surdos Charles Michel L'Epée e seu método com o alfabeto manual e a língua de sinais francesa. Estudou o método e junto ao melhor aluno de L'Epée, Laurent Clerc, fundou nos Estados Unidos a primeira escola para surdos em 1817.

No Brasil, a LIBRAS foi iniciada pelo professor surdo francês Ernest Huet que, a convite de D. Pedro II, veio para o Brasil, por causa do marido de sua filha, a princesa Isabel, que era casada com uma pessoa surda. Assim, D. Pedro fundou o Imperial Instituto de Surdos-Mudos, hoje denominado Instituto Nacional de Educação de Surdos (INES). A sede continua na cidade do Rio de Janeiro (NASCIMENTO, 2018).

Sendo assim:

A Língua Brasileira de Sinais é um sistema linguístico legítimo e natural, utilizado pela comunidade surda brasileira, de modalidade gestual-visual e com estrutura gramatical independente da Língua portuguesa falada no Brasil. A LIBRAS, possibilita o desenvolvimento linguístico, social e intelectual daquele que a utiliza enquanto instrumento comunicativo, favorecendo seu acesso ao conhecimento cultural-científico, bem como a integração no grupo social ao qual pertence. (BRASIL, 2006, p. 9).

Todas as línguas, quer sejam elas orais ou sinalizadas, são estruturadas a partir de uma unidade mínima que formam unidades mais complexas de contexto. Porém, as pessoas geralmente acreditam que a LIBRAS é uma representação da língua portuguesa através dos gestos, devido à modalidade sinalizada. Mas, ela não é derivada do português e também não é uma língua simplificada, pois contém estruturas e processos que não se encontram no português. A LIBRAS é uma língua completa e possui uma gramática própria e única.

Após anos de luta para regulamentar a LIBRAS como língua oficial do Brasil, o projeto de lei nº 131/96 foi publicado em 03 de abril de 2002.

O Decreto, motivado pelos movimentos das comunidades surdas e por pesquisadores da área da educação de surdos, foi promulgado após o reconhecimento legal da língua brasileira de sinais (LIBRAS) como meio de comunicação e expressão das comunidades surdas brasileiras (LODI, 2013, p.51).

A Câmara Técnica caracterizou-se como um fórum democrático que teve como objetivo principal subsidiar as discussões referentes ao Projeto de Lei nº 131/96 em tramitação no Senado Federal, que dispunha sobre o reconhecimento da LIBRAS. “Após quatro dias de intensos trabalhos, traçou-se, no documento final, o contexto em que as pessoas surdas viviam e apresentou-se a necessidade de legalização da LIBRAS, a fim de ser possível



a participação social dos membros das comunidades surdas como cidadãos brasileiros.” (LODI, 2013, p.53).

Culminou na Lei Ordinária Federal nº 10.436, (2002): “Art. 1º É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS e outros recursos de expressão a ela associados”, sancionada pelo presidente Fernando Henrique Cardoso em 24 de abril de 2002, reconhecendo e oficializando a Língua Brasileira de Sinais, LIBRAS, como meio legal de comunicação e expressão das comunidades surdas do Brasil. Onde os parlamentares discutiram e votaram em uma sessão acompanhada de perto por uma pequena representação de mais de uma centena de pessoas surdas, acompanhadas de intérpretes que tiveram a honra de transmitir para eles um grande acontecimento histórico.

Ao ser anunciada a aprovação da Lei pelo presidente Senado, a celebração não foi feita conforme o habitual. Segundo Albres e Neves (2013) a cena vista era inédita naquele espaço de poder legislativo, e também muito profundamente simbólica, visto que os surdos celebraram o resultado aplaudindo em LIBRAS com expressão facial de alegria”.

Em 22 de dezembro de 2005, foi criado o Decreto nº 5.626 que regulamenta a lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. O Decreto 10.436, (2002) define que:

Entende-se como Língua Brasileira de Sinais - LIBRAS a forma de comunicação e expressão, em que o sistema linguístico de natureza visual-motora, com estrutura gramatical própria, constitui um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (BRASIL, 2002, p. 23).

Assim, a LIBRAS passa a ser a primeira língua da comunidade surda e a língua portuguesa torna-se a segunda. A LIBRAS não é uma linguagem de sinais universal, pois cada país tem sua própria maneira de se comunicar, de acordo com a nacionalidade e regionalidade cultural possuem sua própria linguagem de sinais.

5 A LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS COMO MEIO DE COMUNICAÇÃO NA SOCIEDADE

A Língua Brasileira de Sinais não se limita ao público surdo, mas se estende a toda comunidade, tendo em vista que os surdos são humanos como qualquer um, no entanto possuem uma maneira específica de se comunicar, assim como a língua portuguesa é outra.

Utilizar a Língua Brasileira de Sinais faz com que os surdos se sintam parte e sejam valorizados pela sociedade de forma geral, entendendo assim, que as pessoas ouvintes se importam com eles. Não se trata apenas de comunicação, trata-se de empatia com a causa.

O indivíduo surdo não convive apenas com pessoas surdas, então é importante e necessário que toda a família e comunidade busquem o conhecimento da LIBRAS para interagir com os mesmos.

Entende-se assim que, embora o surdo esteja inserido em uma sociedade e em um núcleo familiar cuja maior parte utiliza a língua oral majoritária, ele também está ligado – direta ou indiretamente – a espaços e pessoas que se comunicam por uma Língua de Sinais. Reconhecer, portanto, a condição bilíngue do surdo implica aceitar que ele transita entre essas duas línguas e, mais do que isso, que ele se constitui e se forma a partir delas. (PEIXOTO, 2006, p. 206).

A comunicação ocorre na intenção de relacionamento entre pessoas, possibilitando um conhecimento mais adequado em relação às emoções, sentimentos, opiniões, entre outros processos. A população precisa se sensibilizar e ampliar sua visão com relação aos surdos, como eles são e não focando em sua limitação. E para isso, é preciso saber como interagir



com os mesmos e entender que não basta gesticular de forma aleatória ou conforme se acha que o surdo vai entender, há uma forma de comunicação própria, que é a Língua Brasileira de Sinais, popularmente conhecida por sua sigla, a LIBRAS.

A Língua de Sinais é a chave para ampliar a inserção do surdo no âmbito social. Historicamente a falta de vontade, de coragem, ou o desconhecimento e a falta de interesse das pessoas com a comunicação com o surdo foram os principais fatores que afastam o surdo das relações com o que se passa ao seu redor (BRASIL, 2006, p.7).

A comunicação é essencial em todos os momentos de nossa vida, seja na convivência em família ou no relacionamento interpessoal. É indispensável o provimento de condições básicas para tornar possível o entendimento da mensagem entre surdos e ouvintes, sendo necessário que o ouvinte se interesse em conhecer a LIBRAS e assim a comunicação possa fluir. Com a visão de não se preocupar apenas em difundir o ensino, como também a conscientização e sua inserção nos mais variados campos e meios de comunicação, gerando um envolvimento em massa e criando laços entre pessoas surdas e não surdas.

A população surda muitas vezes passa por situações de constrangimento durante a realização de atividades comerciais, evidenciando a necessidade de uma adaptação mercadológica diante da dificuldade enfrentada por essa população na realização de suas transações comerciais.

Para Ribeiro e Festa (2017), apesar da LIBRAS ser reconhecida como meio de comunicação do surdo desde 2002, grande parte da população ainda desconhece questões relacionadas à surdez, sobre a LIBRAS e quando se fala em surdo, essas pessoas ainda possuem sobre o sujeito surdo uma visão patológica de que é um deficiente e não é capaz de realizar nada, em especial incapaz de se comunicar. Essa é uma visão equivocada do sujeito surdo que precisa ser quebrada, o que só pode ocorrer por meio do conhecimento.

Em um mercado extremamente competitivo, atender de forma exclusiva e personalizada cada cliente se torna um diferencial frente à concorrência e um caminho para a fidelização. Kotler, Kartajaya e Setiawan (2017) relatam que antes da imersão do mundo no digital, o marketing considerava o consumidor como pertencente a uma massa passiva ou um alvo a ser atingido. Entretanto, no marketing atual o consumidor é visto como ser humano, com toda sua complexidade e preocupações sociais, fatores que demonstram a importância em entender e corresponder a suas necessidades físicas e emocionais o que se torna mais que uma gentileza, e passa a ser visto como uma exigência do mercado.

O simples processo de comprar algo ou mesmo ser atendido em um estabelecimento de saúde, para os clientes deixa de ser algo simples e prazeroso, tornando-se um processo difícil de realizar e frustrante para o surdo e o atendente. Muitas vezes tudo o que esses indivíduos querem e precisam é simplesmente serem notados e compreendidos em sua língua pela sociedade, e nela incluídos como seres humanos normais, sendo possuidores apenas de uma necessidade especial como diversas outras. Já ocorreram muitas conquistas voltadas à melhoria da qualidade de atendimento a esse público, porém há muito ainda a ser feito para que eles recebam atendimento de qualidade e tenham suas necessidades supridas (ALMEIDA; SOUSA; LEAL, 2019).

Assim como toda a sociedade, os surdos também necessitam de meios para um atendimento adequado e seguro, garantindo a eles igualdade de direitos. O atendimento de maneira satisfatória do setor comercial ao cliente surdo ainda é uma realidade que precisa ser observada, analisada e passar por muitas discussões.



6 METODOLOGIA

O presente trabalho tratou-se de uma pesquisa descritiva, de campo, e de carácter quantitativo e qualitativo. A pesquisa descritiva tem como objetivo relatar o fenômeno sem interferir no ambiente (LAKATOS; MARCONI, 2011), as pesquisas de campo buscam o aprofundamento de uma realidade específica. É basicamente realizada por meio da observação direta das atividades do grupo estudado e de entrevistas com informantes para captar as explicações e interpretações do ocorrido naquela realidade (GIL, 2011).

A amostra foi composta por funcionários que exercem atendimento ao público geral, nos diversos setores da economia. Para a coleta dos dados foi utilizado um questionário composto por 11 (onze) perguntas fechadas (exemplo: idade, sexo, quanto tempo de trabalho, entre outras) cujo objetivo foi obter o perfil dos participantes e 01 (uma) aberta (exemplo: Quais as estratégias que a empresa adota para atender a pessoa surda?), para identificar as estratégias utilizadas para o atendimento do público surdo. Fez-se uso da plataforma do *Google Forms*, para disponibilização do questionário, ficando este disponível por um prazo de 15 dias. Os dados coletados das perguntas fechadas foram tratados utilizando o *software Microsoft Excel* na sua versão 2019, fazendo uso da estatística descritiva (média, frequência, mínimo, máximo) e para a questão aberta utilizou-se a técnica da análise de conteúdo proposto por Bardin (2011).

7 RESULTADO E DISCUSSÃO

Participaram do estudo 83 (oitenta e três) colaboradores de diversos setores do comércio, que fazem atendimento ao público geral. observou-se variação de idade entre 18 a 66 anos de idade com maioria do sexo feminino (55,4%). Em relação às funções exercidas dos participantes, observa-se que o maior público entrevistado foram os atendentes (16,9%), o que foi importante, pois nesta função eles estão na linha de frente, sendo responsáveis em recepcionar o público diversificado. Seguido dos gerentes e recepcionistas, que alcançaram percentuais de 14,5%.

Na questão 4 identificou-se que mais de 96% dos entrevistados já ouviram falar da língua brasileira de sinais – LIBRAS. Este dado é importante, pois o conhecimento é um primeiro passo, mas por outro lado, ouvir falar não é o mesmo que saber LIBRAS. Neste caso, estudos de Bond (2019) indicam que 98% dos surdos têm pais ouvintes, o que, geralmente, faz com que não tenham contato com pessoas fluentes em LIBRAS. O contato com os pais ouvintes os faz ter uma facilidade em comunicar-se com o público fora de casa, não fluente em LIBRAS.

Na questão 5 pode-se observar um recorte da realidade do público surdo, pois foi perguntado se o participante já tinha atendido uma pessoa surda. Os dados demonstram que 54,2% já tinham tido a oportunidade de atender um cliente surdo. As pessoas com deficiência têm sido tema relevante de discussões a nível global e nacional, na tentativa de levar equidade social, educacional e de saúde a estas pessoas, uma vez que os dados refletem um quantitativo significativo desta parcela da população (SOUZA *et al.*, 2017).

Na questão 6 apresenta-se os resultados do questionamento sobre como foi a experiência de atendimento à pessoa surda. Dos participantes, 58% afirmam que conseguiram se comunicar mediante a leitura labial, enquanto apenas 10% tinham conhecimento da LIBRAS. Acredita-se que equidade se terá quando todos tiverem a capacitação adequada para atender públicos com necessidades específicas, como o surdo. Isso quando houver interesse das pessoas em se comunicar com outras, de maneira adequada, como, por exemplo, através da LIBRAS (RIBEIRO; FESTA, 2017).



Na questão 7 foi questionado sobre o fato de saberem que nem todos os surdos são oralizados. Assim, 71,1% dos participantes responderam afirmativamente, o que mostra uma quantidade expressiva de entrevistados cientes da condição do público surdo.

Na questão 8 foi perguntado se a pessoa se sente preparada para atender um cliente surdo. Os resultados indicam que 46,3% não estão preparadas para atender o público surdo; 46,3% afirmaram não se sentir preparadas; e 3,7% disse que talvez conseguisse atender se a pessoa surda escrevesse ou fizesse leitura labial.

O caminho para melhorar estes números seria o preparo dos colaboradores no aprendizado da LIBRAS.

A LIBRAS é a sigla da Língua Brasileira de Sinais, composta de um extenso e complexo repertório de sinais. Em 2002, a Lei 10.436 deu a LIBRAS o status de meio legal de comunicação e expressão. Desde então, escolas, faculdades, repartições do governo e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a providenciar intérpretes para atender aos surdos. A lei faz aniversário em 24 de abril, que, por isso, transformou-se no Dia Nacional da Língua Brasileira de Sinais.

Apesar da lei de 2002, os surdos ainda estão longe da plena inclusão na sociedade. O grande obstáculo é a escassez de ouvintes que se comuniquem na língua de sinais. A LIBRAS ainda está consideravelmente restrita à comunidade surda. Isso pode transformar atividades corriqueiras em momentos de grande dificuldade. No ônibus, por exemplo, os surdos não conseguem saber do cobrador qual é a parada em que devem descer. Se o alto-falante do aeroporto anuncia troca de portão, eles correm o risco de perder o avião caso não estejam com os olhos grudados nos telões de voos. E nas lojas a pessoa surda pode não ter o atendimento adequado (WESTIN, 2019).

É alarmante o dado obtido através da pesquisa e demonstrado através da questão 9 que representa o fato de 56,6% dos entrevistados não terem nenhum conhecimento da Língua Brasileira de Sinais, enquanto que 34,9% declararam ter um conhecimento básico. Esses dados revelam o quanto a sociedade está longe da equidade social com relação ao público surdo. Deficiente não é o surdo, mas a sociedade que não sabe se comunicar com ele. Se o surdo encontrasse no dia a dia pessoas que soubessem a LIBRAS, ele não enfrentaria tantas barreiras e, por isso, nem perceberia a surdez como deficiência (SILVA; FRANCISCO, 2019).

A questão 10 identificou a quase total inexistência de estratégias adotadas pelas empresas para atender a pessoa surda, onde 59% foram enfáticos em dizer que não havia estratégia alguma adotada. Este dado demonstra que é claro o despreparo das empresas por não prepararem os colaboradores para atender adequadamente as pessoas surdas (ALMEIDA; SOUSA; LEAL, 2019).

Quando questionados sobre a necessidade de implantação ou mesmo a melhoria no atendimento ao público, a quase totalidade dos funcionários responderam haver a necessidade, como demonstrado na questão 11. Cabe frisar que essa exigência já é regulamentada por lei, e essa expressiva resposta “sim” mostra o interesse dos participantes da pesquisa em ser capaz de realizar esse tipo de atendimento.

Na questão 11 é retratado o interesse dos funcionários em aprender a LIBRAS. Do universo de participantes, 81,9% afirma que tem interesse em aprender a LIBRAS, o que demonstra o entendimento dos mesmos quanto à importância de oferecer um atendimento satisfatório ao surdo. Isso mostra empatia, como também capacidade em se especializar no devido atendimento, sendo o Brasil um país bilíngue por ter a LIBRAS como segunda língua oficial. Tendo em vista que 81,9% do público entrevistado manifestou interesse em aprender a Língua Brasileira de Sinais, foi elaborada uma cartilha com alguns sinais bastante comuns no meio comercial que podem ser utilizados no dia a dia desses profissionais. E com o apoio de



uma intérprete, que está fazendo parte do material elaborado, foi possível contribuir com conhecimento e assim registrar as imagens para compor a cartilha de forma bem simples para um fácil aprendizado, seguido da legenda, indicando o posicionamento das mãos.

Dessa forma os profissionais que não possuem o conhecimento da LIBRAS, poderão ter acesso ao material e assim dar os primeiros passos a uma abordagem mais eficiente e humanizada.

8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Após o término do presente trabalho, observa-se que os objetivos foram atingidos, pois foi possível analisar a importância do atendimento ao público surdo no setor comercial, pela visão dos colaboradores através da pesquisa de campo realizada com os 83 colaboradores do setor comercial.

De acordo com os dados obtidos no estudo foi identificada a ausência de estratégias para atender o público surdo, o que significa que realmente muitas empresas não se preparam para garantir a inclusão. Além disso, identificou-se que a maior parte dos participantes conhecem a LIBRAS, mas não sabem utilizá-la. Por outro lado, grande parte dos participantes declararam ter interesse em aprender esta língua devido à importância dela no atendimento inclusivo. Este dado demonstra uma boa conscientização dos colaboradores sobre o atendimento à pessoa surda.

Os dados também apontam que muitos dos participantes já tinham tido a oportunidade de atender surdos e observaram que esse atendimento não foi satisfatório, o que leva os mesmos ao entendimento da importância em desenvolver estratégias de melhoria ao atendimento a surdos.

Sabe-se que a inclusão no atendimento do setor comercial pode ser alcançada através de políticas públicas específicas que contemplem a implantação em todos os estabelecimentos de estratégias de atendimento, sem distinção, para que assim “todos” sejam capacitados para o atendimento diferenciado, sem que haja uma perda cultural, mas sim, um ganho social e humano no que diz respeito aos surdos que compõem grande parte da população brasileira. Desta forma, a pesquisa vem corroborar com o fomento da adoção dessas medidas pelas empresas e estabelecimentos comerciais, não só os que se submeteram a presente pesquisa, mas sim, a todos quanto possa alcançar essa conscientização (ALMEIDA; SOUSA; LEAL, 2019).

A LIBRAS não deve ser tratada como algo facultativo, pois o marco legal a reconhece como uma língua específica, tornando o Brasil um país bilíngue, colocando-o no rol de países de maior inclusão social, atendendo as exigências da ONU (Organização das Nações Unidas), como também do tratado dos Direitos Humanos (ONU, 1948) que destaca essa inclusão social dos surdos como ato louvável a ter prioridade nas pautas nacionais.

Espera-se que o presente trabalho seja um alerta sobre a necessidade de conscientização dos estabelecimentos comerciais, como também empresariais, para uma visão humanística a respeito da pessoa surda. Estratégias podem ser desenvolvidas como o treinamento dos funcionários ou ao menos de um deles para que fique responsável por essa atividade. Pode haver também a contratação de pessoa habilitada a essa função que auxilie os demais funcionários, além do desenvolvimento de materiais educativos como vídeos e/ou cartilhas objetivando esclarecer como deve ser realizado o atendimento aos surdos e os produtos e serviços oferecidos no estabelecimento.

E como trabalho futuro aconselha-se ampliar as pesquisas para as empresas e seus gestores, como forma de entender em que ponto está o pensamento da gerência no que diz respeito ao preparo no atendimento a pessoa surda. Assim, a partir do estudo será possível



conscientizar cada vez mais as pessoas sobre as questões que envolvem temas de inclusão das pessoas com deficiência, que é na verdade deve ser um direito de todos.

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Nubia Regia de; SOUSA, Liliane Barbosa de; LEAL, Ranieri. O atendimento aos surdos no setor comercial de Araguaína – TO. 2020. **Revista Philologus**, ano 25, n. 75. Rio de Janeiro: CiFEFiL, set./dez.2019. Disponível em: <http://www.filologia.org.br/rph/ANO25/75supl/144.pdf>. Acesso em: 24 maio 2020.

BARBOSA, Maria Alves; OLIVEIRA, Márcia Arimatéa de; SIQUEIRA, Karina Machado; DAMAS, Keyti Cristine Alves; PRADO, Marinésia Aparecida do. Língua brasileira de sinais: um desafio para a assistência de enfermagem. **Revista Enfermagem UERJ**, Rio de Janeiro, v. 11, p. 247-251, 2003. Disponível em: <https://repositorio.bc.ufg.br/handle/ri/17732#:~:text=Reposit%C3%B3rio%20da%20Universidade%20Federal%20de,para%20a%20assist%C3%A2ncia%20de%20enfermagem&text=Resumo%3A,a%20rela%C3%A7%C3%A3o%20com%20outros%20indiv%C3%ADduos>. Acesso em: 24 maio 2020.

BARDIN, Laurence. **Análise do conteúdo**. Tradução Luis Antero Reto e Augusto Pinheiro. Edições 70. São Paulo, 2011.

BOND, Letycia. Surdos enfrentam dificuldade para atendimento em saúde. *In: AGENCIA BRASIL*. Brasília, 2019. Disponível em: <https://agenciabrasil.ebc.com.br/direitos-humanos/noticia/2019-10/surdos-enfrentam-dificuldade-para-atendimento-em-saude>. Acesso em: 24 nov. 2020.

BRASIL. Decreto nº 5.296 de 02 de dezembro de 2004. Regulamenta as Leis nºs 10.048, de 08 de novembro de 2000, que dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e 10.098, de 19 de dezembro de 2000, que estabelece normas gerais e critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, e dá outras providências. **Diário oficial da União**: Brasília, 2004. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2004/decreto/d5296.htm. Acesso em 01 jun. 2020.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Regulamenta a Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais - Libras, e o art. 18 da Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000. **Diário oficial da União**: Brasília, 2005. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2004-2006/2005/decreto/d5626.htm. Acesso em: 01 jun. 2020.

BRASIL. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências. **Diário oficial da União**: Brasília, 2002. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/110436.htm#:~:text=Disp%C3%B5e%20sobre%20a%20L%C3%ADngua%20Brasileira,Art. Acesso em 01 jun. 2020.

BRASIL, Senado Federal. **Língua brasileira de sinais “uma conquista histórica”**. Brasília: Secretaria Especial de Editoração e Publicações, 2006. 43 p. Disponível em:



http://www.artelibras.com.br/ewadmin/download/Lingua_Brasileira_de_Sinais_Uma_Conquista_Historica.pdf. Acesso em: 01 jun. 2020.

CHAVEIRO, Neuma; BARBOSA, Maria Alves; PORTO, Celmo Celeno. Revisão de literatura sobre o atendimento ao paciente surdo pelos profissionais da saúde. **Revista da Escola de Enfermagem da USP**, São Paulo, v. 42, n. 3, p. 578-583, 2008. Disponível em: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0080-62342008000300023&script=sci_abstract&tlng=pt. Acesso em 03 jun 2020.

CHIAVENATO, Idalberto. **Gestão de Pessoas: O novo papel dos recursos humanos nas organizações**. 4ª edição. Barueri: Manole, 2014

COSTA, Maria da Piedade Resende da. **O Deficiente auditivo**. São Carlos: EDU FSCar. 1994.

GIL, Antônio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque em papéis profissionais**. 1ª edição. São Paulo: Atlas 2011.

IBGE. **Censo Demográfico de 2010**. Disponível em: <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/pb/joao-pessoa/pesquisa/23/23612?detalhes=true>. Acesso em: 01 abril 2020.

ISAAC, Myriam de Lima; MANFREDI, Alessandra da Silva Kerli. Diagnóstico precoce da surdez na infância. **Medicina (Ribeirão Preto)**, v. 38, p. 235-244, 2005. Disponível em: <https://www.revistas.usp.br/rmrp/article/view/449/449>. Acesso em: 01 jun. 2020.

KOTLER, Philip; KARTAJAYA, Hermawan; SETIAWAN, Iwan. **Marketing 4.0: do tradicional ao digital**. Rio de Janeiro: Sextante, 2017. Lewis DR. As habilidades auditivas do recém-nascido e a triagem auditiva neonatal.

LAKATOS, E. M.; MARCONI, M. A. **Metodologia científica**. 6. ed. São Paulo: Atlas, 2011.

LOBATO, Lak. *Desculpe, não ouvi!* São Paulo: Atitude Terra, 2014. Resenha de: FERNANDES, Fernanda Santos. **Revista Interface – Integrando Fonoaudiologia e Odontologia**, v.1, n. 1, jan./jul. 2020. Disponível em: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LKi2lzDBYz0J:www.revistas.uniflu.edu.br:8088/seer/ojs-3.0.2/index.php/interface/article/download/256/154/+&cd=4&hl=pt-BR&ct=clnk&gl=br>. Acesso em: 01 nov. 2020.

LODI, Ana Claudia Balieiro. Educação bilíngue para surdos e inclusão segundo a Política Nacional de Educação Especial e o Decreto n. 5.626/05. **Educação e Pesquisa**, São Paulo, v. 39, n. 1, p. 51-53, 2013. Disponível em: <https://attena.ufpe.br/bitstream/123456789/22842/1/SILVA%252c%20RENATA%20PRISCI LA%20ALVES%20DA.pdf>. Acesso em: 01 jun. 2020.

NASCIMENTO, Solange Maria Cardoso Carrion do. **LIBRAS: língua brasileira de sinais e as possibilidades de comunicação que oferece à pessoa com surdez**. **Revista acadêmica online**, v. 4, nº 20, maio/jun, 2018. Disponível em: <https://www.revistaacademicaonline.com/textos-academicos/edicoes-2018/v-iv-n-20-mai-jun-2018/>. Acesso em: 01 jun. 2020.



ONU – ORGANIZAÇÃO DAS NAÇÕES UNIDAS. 1948. **Declaração Universal dos Direitos Humanos**. Proclamada pela Assembleia Geral das Nações Unidas em Paris por meio da Resolução 217 A (III). Disponível em:

<http://www.ouvidoria.defensoriapublica.pr.gov.br/arquivos/File/Legislacao/declaracao.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2020.

PEIXOTO, Renata Castelo. Algumas considerações sobre a interface entre a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e a Língua Portuguesa na construção inicial da escrita pela criança surda.

Caderno Cedes, Campinas, vol. 26, nº 69, 2006, p. 206. Disponível em:

<https://www.scielo.br/pdf/ccedes/v26n69/a06v2669.pdf>. Acesso em: 30 nov. 2020.

RIBEIRO, Rafaella de Oliveira Canquerino; FESTA, Priscila Soares Vidal. Aspectos da comunicação do sujeito surdo e a sua inclusão na sociedade. **Memorial TCC – Caderno da Graduação**, v. 3, n. 1, p. 529-539, 2017. Disponível em:

<https://memorialtcccadernograduacao.fae.edu/cadernotcc/article/view/208>. Acesso em: 30 nov. 2020.

SHELLES, S. A importância da linguagem não-verbal nas relações de liderança nas organizações. **Revista Esfera**, Brasília, n. 1, p. 1-8, 2008. Disponível em:

<https://www.scielosp.org/article/physics/2015.v25n1/307-320/pt/>. Acesso em 03 jun. 2020.

SILVA, Eduardo Gomes da; FRANCISCO, Cláudia Cristina Batistela. Gestão de pessoas e a comunicação interna e externa entre gestores, funcionários e clientes nas organizações. 2019.

Revista Científica E-Locução, v. 1, nº 18, p. 390-403. Disponível em:

<http://periodicos.fae.edu.br/index.php/e-Locucacao/article/view/292>. Acesso em: 03 jun. 2020.

SKLIAR, Carlos. **A surdez: um olhar sobre as diferenças**. 4 ed. Porto Alegre: Mediação, 2010.

SOUZA, Marcos Torres de; PORROZZI, Renato. Ensino de Libras para os Profissionais de Saúde: Uma Necessidade Premente. **Revista Práxis**. Volta Redonda, v. 1, n. 2, p. 43-46, 2009.

SOUZA, Maria Fernanda Neves Silveira de *et al.* Principais dificuldades e obstáculos enfrentados pela comunidade surda no acesso à saúde: uma revisão integrativa de literatura.

Revista CEFAC, v. 19, nº 3, p. 395-405, 2017. Disponível em:

<https://www.scielo.br/pdf/rcefac/v19n3/1982-0216-rcefac-19-03-00395.pdf>. Acesso em: 24 nov. 2020.

WESTIN Ricardo. **Baixo alcance da língua de sinais leva surdos ao isolamento**. 2019.

Disponível em: <https://www12.senado.leg.br/noticias/especiais/especial-cidadania/baixo-alcance-da-lingua-de-sinais-leva-surdos-ao-isolamento>. Acesso em: 24 nov. 2020.

WORLD HEALTH ORGANIZATION (WHO). **Prevention of deafness and hearing impairment**. Disponível em: http://www.who.int/pbd/deafness/en/survey_countries.gif.

Acesso em: 01 jun. 2020.