

**O ATENDIMENTO AOS SURDOS  
NO SETOR COMERCIAL DE ARAGUAÍNA-TO**

*Nubia Regia de Almeida* (FACDO)

[nubiaregia20@gmail.com](mailto:nubiaregia20@gmail.com)

*Liliane Barbosa de Sousa* (FACDO)

[lilianeeeee1703@gmail.com](mailto:lilianeeeee1703@gmail.com)

*Ranieri Leal* (UFBA)

[ranierileal@gmail.com](mailto:ranierileal@gmail.com)

**RESUMO**

O objetivo deste trabalho é averiguar como o setor comercial da cidade de Araguaína realiza o atendimento às pessoas surdas, e abordar sobre a importância de o setor estar preparado para tornar o atendimento a essas pessoas, adequadas às suas necessidades, garantindo-lhes o devido direito ao atendimento satisfatório, digno e respeitoso. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo realizado por meio de levantamento bibliográfico, considerando como aporte teórico livros, artigos, leis, decretos e também o depoimento de uma das pesquisadoras que atua como vendedora em um estabelecimento do setor privado. Para geração de dados utilizou-se entrevistas semiestruturadas aplicadas a dois funcionários atendentes em empresas privadas da cidade de Araguaína-TO, além do próprio relato de experiência de uma das autoras. Foi possível obter um maior esclarecimento a respeito do atendimento aos surdos, o que possibilitou melhor compreensão sobre a atuação de profissionais capacitados em LIBRAS no setor comercial. Partindo dos estudos realizados, percebe-se a necessidade de um olhar inclusivo por parte do setor comercial às pessoas surdas para garantir-lhes atendimento digno e satisfatório.

**Palavras-chave:**

**Surdos. Setor comercial. Satisfação no atendimento.**

**ABSTRACT**

The objective of this paper is to investigate how the commercial sector of the city of Araguaína performs the service to deaf people, and to address the importance of the sector being prepared to make the care of these people, appropriate to their needs, guaranteeing them the right. To satisfactory, dignified and respectful service. This is an exploratory and descriptive study conducted through a literature review, considering as theoretical support books, articles, laws, decrees and also the testimony of one of the researchers who acts as a seller in a private sector establishment. For data generation we used semi-structured interviews applied to two attendant employees in private companies in the city of Araguaína-TO, in addition to the experience report of one of the authors. It was possible to obtain a better clarification regarding the attendance to the deafones, what allowed a better understanding about the importance of the professionals trained in the commercial sector. From the studies carried out, we realize theneed for an inclusive look by the commercial sector to deaf people to ensure them decent and satisfactory care.

## **1. Introdução**

Nos tempos atuais, com acesso fácil às tecnologias, e pelo aumento expressivo de consumidores que preferem o conforto de suas casas, horário, liberdade de escolha, dentre outros fatores, atrair clientes aos estabelecimentos convencionais, tornou-se um dos maiores desafios da atualidade para o comércio varejista. As organizações atuais, necessitam então, dispor de diversos mecanismos para atrair e acima de tudo, fidelizar seus consumidores, e, dentre esses meios, podemos destacar que ser bem atendido, ser chamado pelo nome, ter facilidade de escolhas, dúvidas sanadas, é o que mais encanta qualquer cliente. Partindo desse princípio, o presente artigo traz à tona uma questão que trata não apenas de aspectos comerciais, mas de visibilidade, empatia, valores tão difundidos pelas organizações atuais. Há uma população surda, que possuem necessidades de comunicação específicas, que são economicamente ativas, mas que em muitos estudos, pesquisas, não são mencionadas, nem tampouco são alvo de preocupações das organizações. É frequente, por exemplo, em contratações, a exigência de línguas estrangeiras como inglês e espanhol, mas não há a mesma exigência para a língua brasileira de sinais (LIBRAS). Diante dessas questões, é que faz-se necessário compreender qual o grau de satisfação no atendimento ao surdo no setor comercial de Araguaína-TO e responder a seguinte questão: o setor comercial de Araguaína está capacitado para oferecer um atendimento de qualidade à pessoa surda?

A Secretária da Assistência Social da cidade de Araguaína-TO, no ano de 2017 informou que há um número considerável de pessoas surdas ou com alguma deficiência auditiva residentes na cidade de Araguaína, (1.146) de acordo com informações divulgadas em 2017 no site da Prefeitura pela Secretaria da Assistência Social (ASCOM, 2019). No Brasil conforme informações do Censo, em 2010 havia 9,7 milhões de brasileiros com alguma deficiência auditiva (BRASIL, 2016), Acredita-se que, atualmente, esse número seja bem maior, portanto, Diante desses dados procurou-se identificar se existem leis que estabelecem parâmetros para a inclusão social do surdo no setor comercial, em especial, o da cidade de Araguaína-TO.

Essa pesquisa também apresenta a trajetória histórica e os desafios dos surdos quanto à sua atuação social no decorrer da história, além de

averiguar os desafios e as implicações que se apresentam na atualidade no que diz respeito ao atendimento diferenciado dos surdos no setor comercial de Araguaína.

Como prestadora de serviços do setor comercial uma das autoras já presenciou momentos de extremo constrangimento enfrentado por essas pessoas. Diante disso, esse estudo se revela de fundamental importância para que o setor comercial e a sociedade como um todo tenha um olhar voltado para essas pessoas, afim de incluí-los na sociedade como um indivíduo normal que possui uma língua materna com plena capacidade de transmitir ideias e fatos e assim poder comunicar e interagir por meio do uso de sua língua materna (BRASIL, 2002).

O presente artigo possui como Metodologia o estudo exploratório e descritivo realizado por meio de levantamento bibliográfico considerando livros e artigos científicos que abordam o assunto e respostas do questionário não exaustivo aplicado a 02 balconistas ligados ao setor comercial da cidade de Araguaína que atuam no comércio varejista a fim de identificar como eles realizam o atendimento aos surdos que procuram os serviços ofertados pelo estabelecimento comercial em que atuam e também se considerou o depoimento vivenciado por uma das pesquisadoras.

Dessa forma, ao longo do trabalho foram discutidos aspectos que levam a entender a conceituação de atendimento e satisfação do cliente surdo durante o atendimento comercial, com destaque para a necessidade de um atendimento de excelência ao cliente surdo, mostrando as diversas dificuldades enfrentadas pelos mesmos.

## **2. O atendimento satisfatório ao cliente**

Com o passar dos anos, surgiu um mercado cada vez mais competitivo, a concepção de satisfação dos clientes vai se reformulando e eles estão se tornando cada vez mais exigentes, devendo-se esse fato a grande concorrência mercadológica, principalmente advinda com a revolução tecnológica e a facilidade de se realizar compras no conforto de casa, por exemplo.

Devido a essa mudança mercadológica e comportamental, os consumidores do século XXI, compreendem que a satisfação do cliente vai muito além de qualidade dos produtos ou preço, a ela agrega-se também o tratamento recebido dentro da organização. O cliente almeja receber

um atendimento de excelência, com carinho, respeito, atenção e conhecimento.

Segundo menciona Kotler (1998, p. 53) “satisfação é o sentimento de prazer ou de despontamento resultante da comparação do desempenho esperado pelo produto (ou resultado) em relação às expectativas da pessoa”

Essa definição de satisfação deixa clara a expectativa do cliente a respeito do atendimento prestado pelas empresas. Um cliente somente estará satisfeito se suas expectativas forem totalmente superadas em relação aos resultados dos produtos ou serviços oferecidos, um resultado inferior a sua expectativa será considerado insatisfatório.

O grau de contentamento do cliente é hoje o aspecto mais almejado nas organizações comerciais, pois ele não apenas define o retorno do cliente avaliador, como em tempos de propagação via internet, a quebra de valores, o tratamento dado ou qualquer outra questão que não esteja de acordo com o esperado pelos consumidores, que hoje, estão conectado em redes, grupos e nichos, pode ser considerado crucial para as organizações que não consideram tais aspectos. Chiavenato (2014) afirma que a satisfação ocorre no momento em que as necessidades humanas forem completamente atendidas. Com base nesse pressuposto, é imprescindível verificar se as necessidades dos clientes surdos estão sendo atendidas pelo setor comercial.

### **3. *Inclusão dos surdos com a LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais)***

Os surdos são pessoas normais, como as outras pessoas, possuindo como exceção apenas o fato de não se comunicarem por meio da oralidade, devido à perda auditiva dificultar ou impossibilitar o desenvolvimento da oralidade, contudo, eles desenvolveram uma língua própria utilizando a percepção visual-motora que possibilitou a criação da língua de sinais viabilizando, dessa forma, a comunicação entre eles e aqueles que se propõem a aprender a língua. Santos descreve a deficiência auditiva e a surdez da seguinte maneira:

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

## *Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos*

Diante desta descrição pode se verificar que o surdo ou deficiente auditivo é uma pessoa normal, que na maioria das vezes, não consegue se comunicar por meio da oralidade pelo fato de não possuírem audição. Desmistificando assim o senso comum carregado por parte da sociedade de que os surdos são pessoas estranhas, que possuem déficit intelectual e, por muitos, consideradas como pessoas dementes.

Em pleno século XXI, mesmo com toda modernização e esclarecimento existente, ainda um certo preconceito por parte da população ao se tratar de pessoas com surdez. Portanto, é preciso que se obtenha maior conhecimento quando o assunto for relacionado a população surda.

De acordo com o pensamento de Santos (2016) não se deve tratar o portador de surdez com o termo “surdo-mudo”, já que há comprovação científica de que estes indivíduos são apenas portadores de uma perda funcional da audição, havendo possibilidade de oralização do surdo.

Portanto, “surdo-mudo” é um termo equivocado e antigo, sendo considerado, inclusive, ofensivo e dotado de preconceitos a comunidade surda. Sendo assim é necessário que se obtenha um maior cuidado ao se referir ao surdo, já que muitos dos termos utilizados no passado são de natureza ofensiva a cultura surda.

Segundo o MEC, “A língua brasileira de sinais é uma língua visual espacial, articulada através das mãos, das expressões faciais e do corpo. É uma língua natural usada pela comunidade surda brasileira” (BRASIL, 2004, p. 19).

Tendo como base essa informação, podemos constatar que a LIBRAS é a língua utilizada pelos surdos para se comunicarem entre si e com a comunidade ouvinte, é a maneira pela qual eles são inclusos na sociedade podendo compartilhar de uma vida social com os demais.

Para Quadros (2006) os surdos têm sua identidade construída dentro do campo visual, essa forma de expressão deve ser encarada pelos demais, não como uma forma de exclusão, mas sim como uma construção cultural da população surda.

Tendo como base a descrição da autora acima, a criação desta identidade cultural do povo surdo, não é uma forma de isolamento, mas sim de pertencimento social de um povo que possuem características próprias e distintas. Características, não pertencentes há nenhum outro povo, apenas aos mesmos.

## *Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos*

Quadros (2001, p. 60) descreve que “a cultura surda é multifacetada, é própria do surdo, se apresenta de forma visual onde o pensamento e a linguagem são de ordem visual e por isso é tão difícil de ser compreendida pela cultura ouvinte”. Sendo assim, a LIBRAS é a forma dos indivíduos pertencentes à cultura surda se sentirem pertencentes a um grupo social, é através de sua língua de modalidade visual-motora, que eles se fazem iguais e inclusos no meio social.

Segundo Gesser (2009), no livro *LIBRAS? Que língua é essa?*, conta que no início da trajetória histórica da LIBRAS a língua era cercada de mitos e proibições e por isso era encarada pela sociedade e até mesmo pelos surdos como um código secreto. Partindo dessa afirmação, torna-se possível visualizar o tamanho constrangimento enfrentado por essa parte da população ao se observar sua trajetória histórica. Observa-se então a partir disto que, durante sua trajetória tinham seus direitos mais básicos negados, como o simples fato de poderem exercer comunicação entre si e entre as demais pessoas da população.

Gesser (2009, p. 36) afirma que “Tanto a língua americana de sinais (Americansignlanguage – ASL) quanto a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) tem suas origens na língua francesa de sinais”. A afirmação descrita acima evidencia que cada país possui sua própria língua de sinais, possuindo apenas traços de outros países, devido ao fato de sua criação não ser oriunda do país pertencente.

Gesser (2009) cita que a primeira escola para surdos no Brasil, foi fundada por, Ernest Huet, surdo e de origem francesa trazido ao Brasil em 1855, com o apoio do então imperador Dom Pedro II, observa-se então que essa foi a primeira grande conquista do povo surdo, onde os mesmos começaram a ganhar voz e possuir direitos sobre uma determinada língua. A criação desta escola tornou-se um marco na história dos surdos no Brasil, pois foi fundada por uma pessoa surda e ainda obteve o apoio da maior autoridade do País na época, o Imperador Dom Pedro II.

De acordo Gesser, na obra *LIBRAS? Que língua é essa?*, a origem da LIBRAS:

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

Percebe-se que a luta das pessoas surdas quanto à consolidação e reconhecimento de sua língua foi árdua e perdurou por muitos anos. Hoje no Brasil há avanços garantidos por lei no que se refere ao reconhecimento e legitimação do uso da língua de sinais, contudo ainda não é suficiente para a inclusão dessa população nos espaços públicos e privados da sociedade, conforme pode se observar nas seções seguintes.

### **3.1. A legislação brasileira e a garantia ao direito à inclusão das pessoas surdas.**

A legislação que garante às pessoas surdas, o direito de ter a língua de sinais como primeira língua, é bastante jovem, mas é o que alicerça e reforça a luta pelo que conhecemos como inclusão e igualdade.

A lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002, reconhece a língua brasileira de sinais como meio legal de comunicação e expressão das pessoas surdas. No que concerne ao atendimento das pessoas surdas em sua língua materna, a lei estabelece que “as instituições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos de assistência à saúde devem garantir atendimento e tratamento adequado aos portadores de deficiência auditiva” (BRASIL, 2002, *s/p.*) assim como sua obrigatoriedade nos demais setores públicos, contudo não estabelece essa obrigatoriedade ao setor privado.

Em 2 de dezembro de 2004, foi sancionado o decreto nº 5.296 para regulamentar a Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 da acessibilidade. O referido decreto estabelece as normas gerais e os critérios básicos para a promoção da acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida. No que concerne ao atendimento das pessoas com deficiência auditiva, o decreto, no Art. 5º, estabelece que “os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida” (BRASIL, 2004).

Para os deficientes auditivos e surdos os serviços de atendimento prioritário devem ser feitos por meio de interpretes ou pessoas capacitadas em LIBRAS. Estabelece também no parágrafo 4º que os órgãos, empresas e instituições devem disponibilizar, “pelo menos, um telefone de atendimento adaptado para comunicação com e por pessoas portadoras de deficiência auditiva”, além de sinalização visual em espaços de uso

público e de uso coletivo, instalação pelas concessionárias de telefonia, de no mínimo, 2% de telefones públicos (BRASIL, 2004).

No que diz respeito aos eventos realizados em espaços como teatros, cinemas, auditórios, estádios, ginásios de esporte, locais de espetáculos e de conferências e similares foi incluída uma nova redação pelo o decreto 9.656 de 2018 em relação aos deficientes auditivos para assegurar-lhes o direito à acessibilidade. Nesse sentido, o decreto estabelece que devem ser reservados espaços e assentos que garantam boa visualização da interpretação em LIBRAS ou da legendagem descritiva.

Como se pode evidenciar na lei nº 10.436/2002 e nos decretos nº 5.296/2004 e nº 9.656/2018 que essas legislações asseguram aos surdos o direito ao atendimento diferenciado nos órgãos da administração pública direta e indireta e em espaços de uso público e coletivo, mas essas legislações não preveem esse atendimento nos setores comerciais privados, dificultando, dessa forma, um atendimento satisfatório aos surdos nesse setor.

#### **4. Atendimento aos surdos no setor comercial**

O atendimento satisfatório ao cliente surdo no setor comercial privado da cidade ainda é uma realidade que precisa ser observada, analisada e passar por profundas discussões.

Uma das autoras deste artigo possui experiência no setor comercial, e devido a isto, já realizou atendimento a pessoa com surdez. Notou-se durante este processo que os surdos possuíam extrema dificuldade em se comunicar com o atendente, devido não ter alguém com habilidade em LIBRAS para realizar a comunicação. Por diversas vezes com o intuito de estabelecer a comunicação, a atendente tentava fazer sinais, mas, na maioria das vezes as tentativas não obtinham êxito, pois, há um equívoco ainda muito grande por parte da população, em confundir sinais da língua brasileira com mímicas ou coisa parecida, e com isso tornava o atendimento constrangedor para ambas as partes.

Diante disto nota-se a extrema dificuldade da pessoa surda em expressar-se quando não há um funcionário nos estabelecimentos comerciais que conheça a LIBRAS (língua brasileira de sinais). Visualiza-se que o setor comercial de Araguaína em sua quase totalidade não possui funcionários com capacitação em LIBRAS, dificultando dessa forma, prestar um atendimento respeitoso, satisfatório e de qualidade ao cliente.

## *Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos*

Partindo disto, pode-se observar então a frustração do cliente durante o atendimento, pelo fato de não haver comunicação entre atendente e cliente. Observa-se isso, pelo fato de que a maioria dos clientes surdos chega acompanhada, com uma pessoa de sua confiança que realiza a compra por eles, pelo comportamento pouco explorador dos produtos, pelo pouco contato com o vendedor, e acima de tudo, pelo medo de comunicação que demonstram ter, evitando a abertura de espaço entre o estabelecimento e o cliente.

Nota-se que o simples processo de comprar algo, para esses clientes deixa de ser algo simples e prazeroso, tornando-se um processo difícil de realizar e frustrante para o surdo e o atendente. Para retratar essa situação segue a descrição de uma situação vivida por uma das autoras durante o período de exercício da profissão de atendente. Em um determinado dia, estava no estabelecimento comercial em que trabalhava como atendente, em horário comercial, aguardando que entrasse o próximo cliente no estabelecimento para que ela pudesse atendê-lo.

Então, em alguns minutos, entrou um senhor no local, logo foi recepcioná-lo. Como era de costume padrão do estabelecimento, se dirigiu ao senhor com um “bom dia senhor, tudo bem? Em que posso ajudá-lo?”, o mesmo agiu como se não a tivesse escutado, nem ao menos olhou para a atendente quando ela se dirigiu a ele. Estranhou aquela situação, pensou então que talvez ele tivesse apenas querendo privacidade para escolher o produto. Portanto ela afastou-se um pouco mais dele e o deixou escolhendo a mercadoria.

Segundos depois, o mesmo notou que ela estava ali próximo dele. Então, aproximou-se dela com uma mercadoria em mãos, mas ele não falava, apenas gesticulava com as mãos, como se quisesse pergunta-la se teria aquela mercadoria no seu padrão corporal. Logo a atendente percebeu que se tratava de uma pessoa surda. Ficou bastante frustrada, pois não sabia como agir com o cliente, não fazia ideia do que responder a ele. Sentiu-se então bastante constrangida, procurando não deixar o cliente perceber seu despreparo e seu espanto de estar lidando com uma pessoa surda pela primeira vez em seu exercício profissional.

Procurando uma maneira de sair daquela situação constrangedora, tanto para ela quanto para ele, que estava ali para ser atendido com dignidade e satisfação, tentou fazer sinais com as mãos, de acordo com o seu senso comum, pois não tinha conhecimento em LIBRAS para lidar com tal situação. Percebeu que algumas coisas ele entendia, mas outras não.

Ao contrário dela que se encontrava totalmente leiga ao que ele sinalizava.

Depois de alguns minutos naquela situação constrangedora, o cliente surdo pegou aquela mercadoria e experimentou, a fim de observar se a mesma serviria em seu padrão corporal. Constatou então que não serviria, colocou a mercadoria no local em que havia pegado e saiu do estabelecimento. A atendente percebeu então que ele se sentiu envergonhado ao se dirigir a ela e não ser compreendido, então evitava, de certa forma se dirigir a ela para não ter contato visual. A atendente também se sentiu extremamente envergonhada, sem saber o que dizer ao seu cliente surdo.

Ela percebeu que seus colegas de trabalho também haviam notado o constrangimento vivenciado por ambas as partes. Então logo que ele saiu, comentou com os colegas sobre a situação em que havia acabado de passar. Depois daquele momento, ela começou a imaginar o quão difícil é o dia a dia desses indivíduos durante a realização de atividades comerciais, uma atividade que para a maioria das pessoas ouvintes é algo simples e rotineiro, para os surdos torna-se um grande desafio, pois na maioria das vezes não são compreendidos tornando o processo frustrante e constrangedor.

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. No livro “a imagem do outro sobre a cultura surda” a autora Karin Strobel descreve a seguinte situação vivenciada por ela:

Eu estou retornando para minha cidade num avião que desceu em São Paulo para uma conexão com outro avião, lá no aeroporto de Guarulhos-SP; apelei para o atendimento especial porque o aeroporto era muito grande e havia poucos recursos visuais que facilitassem a minha acessibilidade e com isto eu perdia muitas informações ditas pelo alto-falante. Então a moça do atendimento especial me deixou na sala Vips, alegando que o meu avião estava atrasado. Fiquei esperando lá na sala sozinha por cerca de 4 horas seguidas e, quando alguém apareceu na sala e me viu lá, perceberam que esqueceram de mim e o meu avião já tinha ido a 3 horas. (STROBEL, 2008, p. 42)

Diante deste relato, observa-se que a falta de um tradutor intérprete de LIBRAS que pudesse atender e acompanhar a cliente surda e também a falta de acessibilidade visual ao portador de surdez em lugares públicos acaba por constranger, expor e prejudicar o cliente, já que suas necessidades não foram atendidas, mostrando também a tamanha dificuldade

de enfrentada pelos mesmos em seu dia a dia, até mesmo em atividades corriqueiras ou no simples fato de conseguir decolar em uma aeronave.

O constrangimento pelo qual a população surda sofre durante a realização de atividades comerciais, evidencia a necessidade de uma adaptação empresarial a dificuldade enfrentada por essa população na realização de suas transações comerciais. O atendimento satisfatório a essa parte da população, na maioria das vezes não é realizado, pois diante de relatos como esses se observa que a acessibilidade e o preparo profissional e empresarial são falhos, podendo assim comprometer a vida social e profissional dos surdos.

Muitas vezes a sociedade acaba por dificultar ainda mais a vida dessas pessoas por não oferecer acessibilidade as pessoas surdas, dificultando a comunicação com os ouvintes, este fato fica ainda mais claro no seguinte no relato da surda Shirley Vilhalva, contido na obra de Strobel:

Cheguei ao banco e peguei a senha de prioridade, avisei a moça do caixa, pois não tinha painel para ver a chamada, fiquei aguardando sentada no local reservado e fui vendo que ela ia chamando as pessoas e nada de chegar minha vez. De repente, levantei e disse para a moça do caixa: moça, meu número é 54. Ela disse: Oh! Desculpe esqueci-me de você e já passaram muitos números, fica ai do lado que logo te atendo. (STROBEL, 2008, p.49)

Este acontecimento relatado pela autora deixa ainda mais explícito que na maioria das vezes não é ofertado um atendimento satisfatório a esse padrão de cliente, pois os atendimentos em sua maioria, não são feitos com conhecimento e profissionalismo adequado para lidar com tais indivíduos.

##### **5. *Atendimento dos surdos pelo setor comercial em Araguaína***

Os dados que subsidiaram essa seção foram baseados em duas entrevistas realizadas com duas pessoas que exercem atividade profissional em empresas privadas atuantes no setor comercial da cidade de Araguaína. Para a coleta de dados aplicou-se um questionário a dois servidores, sendo o S1 do setor varejista de aviamentos e S2 do ramo farmacêutico. Pelas respostas obtidas durante a entrevista pode-se constatar que há necessidade de um olhar mais inclusivo por parte do setor privado a esses indivíduos.

Ambos os entrevistados ao serem questionados se possuíam algum conhecimento sobre a LIBRAS apresentaram respostas bastante se-

melhantes. S1 declarou o seguinte: “não possuo habilidades quando se trata de LIBRAS. Sei somente que ela é a língua usada pelos surdos como forma de comunicação” (Entrevista realizada dia 08 de out. de 2019). De maneira semelhante S2 informou que: “não conheço a LIBRAS, recordo-me apenas de já ter estudado sobre o assunto durante o ensino médio e algumas vezes por meio das mídias sociais” (Entrevista realizada dia 09 de out. de 2019). Com base nessas duas respostas é possível identificar a necessidade da realização de campanhas que esclareçam a população a respeito da língua brasileira de sinais.

Diante de um mercado competitivo e uma sociedade exigente, o atendimento satisfatório possui papel de destaque em uma organização. A satisfação no atendimento a todos os perfis de clientes é fundamental para que se possa fidelizá-los e ainda atuar como marketing empresarial, favorecendo a organização.

No intuito de averiguar se as empresas que os entrevistados atuam oferecem atendimento diferenciado fez se o seguinte questionamento: Você acredita que a empresa que você trabalha oferece atendimento satisfatório aos surdos? S1 declarou que não é possível se prestar um atendimento de qualidade aos clientes surdos da empresa em que ela trabalha porque a organização não possui treinamento específico em LIBRAS e, segundo S1 os atendentes em sua totalidade não possuem nenhum conhecimento a respeito desta língua, nem mesmo os cumprimentos iniciais para receber os clientes.

S2 também declarou não acreditar na existência de um atendimento satisfatório e de qualidade a essa parte da população. Para ele se não houver comunicação de qualidade entre as partes não poderá haver atendimento satisfatório.

Tendo como base as afirmações acima citadas, fica evidente a necessidade de um olhar inclusivo por parte das empresas privadas atuantes no setor comercial de Araguaína a respeito da necessidade de um atendimento igualitário e satisfatório a toda população. Para que se preste um atendimento satisfatório aos sujeitos surdos é necessária a presença de um interprete de LIBRAS nas organizações do setor comercial, uma vez que, não é possível prestar um atendimento satisfatório se não houver comunicação entre as partes. Para isso Também se faz necessário a existência de treinamentos aos colaboradores dessas organizações, agregando assim valor a imagem das organizações e aprendizado aos próprios colaboradores.

Este assunto, apesar de ser uma questão pouco discutida mesmo nos dias atuais, é uma realidade antiga para os surdos, pois desde os primórdios sempre foram discriminados e proibidos de exercerem a sua cidadania. Por isso, abordou-se a seguinte questão aos entrevistados: a empresa que você trabalha se preocupa em atender seus clientes de maneira diferenciada de acordo com suas necessidades individuais? Ela possui políticas de inclusão? Cite como ela é desenvolvida? S1 afirmou que:

Não. A empresa na qual trabalho atende todos os seus clientes da mesma maneira, sem obter a preocupação em atendê-los por necessidade. A mesma não possui ainda nenhuma política inclusiva. Acredito que muito disso se deve ao fato de até então não haver existência de leis que assegurem esse direito aos surdos (Entrevista realizada dia 08 de out. de 2019).

S2 ao responder esse questionamento informou que:

A organização na qual exerço atividade profissional ainda não possui um padrão de atendimento de acordo com as necessidades de cada indivíduo. Todos os seus clientes dispõem do mesmo atendimento. A empresa ainda não dispõe de nenhuma política inclusiva, talvez isso se deva ao fato de o assunto ainda ser pouco discutido e conhecido no setor privado. (Entrevista realizada dia 09 de out. de 2019)

A cidade de Araguaína é um dos maiores polos comerciais do Estado do Tocantins, dispondo de um número extenso de empresas atuantes no setor comercial, por isso conta com uma grande quantidade de visitantes todos os dias, vindos de diversos lugares do Estado.

Pensando neste contexto, reforça-se ainda mais a necessidade de um interprete nos estabelecimentos comerciais do setor privado da cidade. Tendo em vista que uma determinada parte desses clientes são pessoas surdas e as empresas privadas do setor comercial da cidade em alguns casos não estão aptas a atender pessoas portadoras de surdez, pois não possuem funcionários capacitados e também não dispõem de interprete.

Foi questionado aos entrevistados se eles já haviam atendido uma pessoa surda? Como foi esse atendimento? Se ele considerava que havia sido satisfatório? S1 respondeu que:

Durante o tempo em que trabalho no setor comercial da cidade, já atendi clientes surdos algumas vezes. Há um senhor que é o nosso cliente surdo mais frequente, já o atendi algumas vezes, mas não possuo conhecimentos para ter um diálogo com ele. A primeira vez em que o mesmo foi ao estabelecimento, logo percebi que ele era surdo, não tinha ideia do que fazer, então chamei minhas colegas de trabalho, para que elas pudes-

sem me auxiliar, mas as mesmas também não tinham ideia do que fazer, então tivemos que reunir todas as funcionárias da loja para tentarmos entender o que o mesmo dizia. Depois de muito tempo mostrando as mercadorias, conseguimos decifrar o que ele queria. Assim fazemos todas as vezes que um cliente surdo adentra a loja. Não posso considerar que foi um atendimento satisfatório. (entrevista realizada dia 08 de out. de 2019)

No que concerne essas mesmas questões, S2 informou que:

Algumas vezes já recepcionei clientes surdos. A empresa na qual trabalho atua no ramo farmacêutico no comércio da cidade. É muito difícil obter diálogo com os surdos, já que não temos conhecimento em LIBRAS e a empresa não dispõe de intérprete. Até mesmo quando eles possuem receita médica encontramos dificuldades muitas vezes em passar o preço por exemplo. Fica mais difícil ainda quando eles querem medicamentos que não necessitam de receita, às vezes não se compreende o que eles dizem, impossibilitando assim o atendimento. Estes fatos impossibilitam a prestação de um atendimento satisfatório. (Entrevista realizada dia 08 de out. de 2019)

O atendimento satisfatório ao cliente surdo no setor privado da cidade, apesar de ser uma questão ainda pouco discutida, é uma necessidade atual, que precisa urgentemente ser discutida e pensada pelos empresários da cidade. Adequar o atendimento a esse padrão de cliente é de suma importância para a dignidade da comunidade surda. As empresas precisam ter um olhar mais inclusivo a esse modelo de cliente, já que um atendimento com dignidade é o que se espera de qualquer organização a qualquer perfil de cliente.

## **6. Considerações finais**

Ao longo deste artigo, pôde-se observar as dificuldades enfrentadas pelos surdos durante o período de aceitação da língua de sinais e que perdura até os dias atuais. Por mais que se constate toda evolução trazida ao longo dos séculos até o século atual, o povo surdo ainda se mantém às margens do preconceito e exclusão arcaicos trazidos ao longo dos séculos. De acordo com a pesquisa realizada com dois funcionários do setor comercial da cidade, nota-se que o conceito de satisfação não se aplica ao atendimento aos surdos no setor privado da cidade, uma vez que há uma barreira de comunicação por falta de conhecimento da LIBRAS por parte dos funcionários destes setores. Por meio das respostas dos dois colaboradores, observa-se, que o setor comercial privado da cidade em alguns casos ainda não possui preocupação em prestar um atendimento satisfatório a esse padrão de cliente, e que há uma necessidade de um atendi-

to de qualidade aos mesmos, sendo, necessária a presença de intérpretes de LIBRAS nessas organizações. Ressalta-se ainda que se faz necessário um olhar mais inclusivo por parte das empresas e também do município em relação ao atendimento a esses cidadãos, pois a cidade de Araguaína é referência no setor comercial do estado, influenciando assim de maneira direta na economia do município e do Estado.

Através das respostas obtidas pela aplicação do questionário também foi possível observar que é extremamente necessária a criação de campanhas que incentive o conhecimento da sociedade a respeito da LIBRAS, pois nota-se que ainda há um número bastante elevado de pessoas que não possui conhecimento a respeito desta língua. Portanto, é preciso que se faça cumprir o que está disposto na legislação e uma ampliação da Lei nº 10.436/2002, bem como fomentar a discussão, o entendimento para que haja a ampliação para além dos espaços públicos, trazendo a problemática para todas as demandas sociais, incluindo o setor privado, para que haja uma preparação e uma compreensão da pessoa surda como um cidadão que trabalha, que estuda, que constitui família, que tem necessidades e que precisa ser um sujeito autônomo, livre e digno, conforme declara a constituição e faz parte do direitos básicos que precisamos para nos sentir cidadãos.

#### REFERÊNCIAS bibliográficas

ALMEIDA, Núbia Régia; SILVA, Maria de Jesus Soares da. Atendimento humanizado aos surdos e deficientes auditivos em uma Unidade Básica de Saúde de Araguaína-TO. In: *Revista Querubim*. Ano 15, Número 39, V. 4, 2019. Disponível em: <[http://www.revistaquerubim.uff.br/imagens/arquivos/zzquerubim\\_39\\_vol\\_4.pdf](http://www.revistaquerubim.uff.br/imagens/arquivos/zzquerubim_39_vol_4.pdf)>. Acesso em: 05 de nov. de 2019.

ASSESSORIA DE COMUNICAÇÃO (ASCOM) DA PREFEITURA MUNICIPAL DE ARAGUAÍNA. *Surdos contam com atendimento inclusivo nas secretarias do Município*. Disponível em: <<http://www.araguaina.to.gov.br/portal/paginas.php?p=not&not=noticias&id=2800>>. Acesso em: 01 de nov. de 2019.

BRASIL. Decreto nº 5.626, de 22 de dezembro de 2005. Diário Oficial da União (Brasília, DF), 23 de dezembro de 2005.

\_\_\_\_\_. Decreto nº 9.656, de 27 de dezembro de 2018. Diário Oficial da União (Brasília, DF), 27 de dezembro de 2018.

*Círculo Fluminense de Estudos Filológicos e Linguísticos*

\_\_\_\_\_. Lei federal nº 10.436/02, de 24 de abril de 2002. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/l10436.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm)>. Acesso em: 28 set. 2019.

\_\_\_\_\_. MEC. *Ensino de Língua Portuguesa para Surdos: Caminhos para a prática pedagógica*. Brasília: MEC, SEESP, 2v. 2004. Disponível em: <<http://portal.mec.gov.br/seesp/arquivos/pdf/lpvol2.pdf>>. Acesso em 20 de set. 2019.

\_\_\_\_\_. *Apesar de avanços, surdos ainda enfrentam barreiras de acessibilidade*. Disponível em: <<http://www.brasil.gov.br/cidadania-e-justica/2016/09/apesar-de-avancos-surdos-ainda-enfrentam-barreiras-de-acessibilidade>>. Acesso em 18 de mar. de 2019.

CHIAVENATO, Idalberto. *Introdução à teoria geral da administração*. 9. Ed. Barueri, SP: Manote, 2104.

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

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

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

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

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

STROBEL, Karin. *As imagens do outro sobre a cultura surda*. 4. ed. 1. reimp. Florianópolis: UFSC, 2008, 146p.

VITURINO, Léo. *Dificuldades Libras*. Disponível em: <<https://www.youtube.com/watch?v=L8K4GNTMZrw>>. Acesso em: 05 de nov. de 2019.