



ÊMILLYN CRISTINA DE MORAES LEITE

**ATENDIMENTO ÀS PESSOAS SURDAS EM JI-PARANÁ - RO
MÉTODOS UTILIZADOS POR ORGANIZAÇÕES**

JI-PARANÁ-RO

2019

ÊMILLYN CRISTINA DE MORAES LEITE

**ATENDIMENTO ÀS PESSOAS SURDAS EM JI-PARANÁ - RO MÉTODOS
UTILIZADOS POR ORGANIZAÇÕES**

Artigo apresentado ao Curso de Administração do Centro Universitário São Lucas – Ji-Paraná, como requisito à obtenção do título de Bacharel em Administração, sob orientação da Prof.^a Esp. Juliana Negrini Tarnoschi de Alcântara.

JI-PARANÁ/RO

2019

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação
Gerada mediante informações fornecidas pelo(a) autor(a)

L533a Leite, Êmillyn Cristina de Moraes
Atendimento as pessoas surdas em Ji-Paraná RO – métodos
utilizados por organizações / Êmillyn Cristina de Moraes Leite. -- Ji-
Paraná, 2019.
21 p.
Orientador: Prof. Juliana Negrini Tarnoschi de Alcântara

Trabalho de Conclusão de Curso (Graduação em Administração) -
Centro Universitário São Lucas

1. Inclusão Social. 2. Atendimentos Especializado. 3. Língua
Brasileira de Sinais. 4. Pessoas Surdas. I. Alcântara, Juliana Negrini
Tarnoschi de. II. Título

CDU 658.811:376

Bibliotecário(a) Alex Almeida

CRB 11.853

ÊMILLYN CRISTINA DE MORAES LEITE
ATENDIMENTO ÀS PESSOAS SURDAS EM JI-PARANÁ - RO MÉTODOS
UTILIZADOS POR ORGANIZAÇÕES

Artigo apresentado à Banca Examinadora do Centro Universitário São Lucas, como requisito de aprovação para obtenção do Título de Bacharel em Administração. Orientadora Prof.^a Esp. Juliana Negrini Tarnoschi de Alcântara.

Ji-Paraná, 04 de Dezembro de 2019.

Avaliação/Nota:

Banca Examinadora

Resultado: Aprovada

Prof. Esp. Juliana Negrini Tarnoschi de Alcântara

Centro Universitário São Lucas

Prof. Ms. Márcia Cristina Teixeira

Centro Universitário São Lucas

Priscila Lima

Convidada Externa

ATENDIMENTO ÀS PESSOAS SURDAS EM JI-PARANÁ - RO MÉTODOS UTILIZADOS POR ORGANIZAÇÕES¹

Êmillyn Cristina de Moraes Leite²

RESUMO: Este estudo, tem como propósito analisar o posicionamento e metodologia utilizada por empresas de Ji-Paraná que prestam atendimento às pessoas surdas, assim, entender a origem da inclusão da língua de sinais no atendimento aos clientes das empresas estudadas, investigar qual o nível de capacitação da equipe de atendimento ao cliente quanto à língua de sinais, Identificar como acontece o processo de seleção da pessoa para o atendimento ao cliente surdo, analisar o posicionamento da empresa quanto à inclusão de uma pessoa capacitada para atendimento ao cliente surdo, apresentar propostas de ferramentas e metodologias para servir de referencial para empresas que desejem implantar este recurso em suas empresas. Para isso, foi feita entrevista em duas empresas de Ji-Paraná que já prestavam este atendimento. Estas empresas estão caminhando para um atendimento mais inclusivo, mais funcional, deixando de excluir uma parte significativa da sociedade, que são os clientes surdos. Entendem a importância de saber a necessidade dos clientes e que para isso é importante saber conversar com eles. Mas ainda falta muito para ser um atendimento referencial.

Palavra-chave: Atendimento às pessoas surdas. Língua de Sinais do atendimento. Propostas de ferramentas.

ATTENDANCE TO DEAF PEOPLE IN JI-PARANÁ - RO METHODS USED BY ORGANIZATIONS

ABSTRACT: This study aims to analyze the positioning and methodology used by companies in Ji-Paraná that provide care to deaf people, thus understanding the origin of the inclusion of sign language in customer service of the companies studied, investigate the level of training of the customer service team regarding sign language, identify how the process of selecting the person for deaf customer service takes place, analyze the positioning of the company regarding the inclusion of a deaf customer service person, submit tool proposals and methodologies to serve as a reference for companies wishing to deploy this feature in their companies. For this, an interview was conducted at two companies in Ji-Paraná that already provided this service. These companies are moving towards a more inclusive, more functional service, ceasing to exclude a significant part of society, which are deaf customers. They understand the importance of knowing the needs of customers and that it is important to know how to talk to them. But there is still much to be a referential service.

Keywords: Attendance to deaf people. Service Sign Language. Tool proposals.

¹ Artigo apresentado no curso de graduação em Administração no Centro Universitário São Lucas como pré-requisito para conclusão do curso, sob orientação da prof. ^a Juliana Negrini Tamoschi de Alcântara. E-mail juliananegrini.t.a@gmail.com

² Êmillyn Cristina de Moraes Leite, graduanda em Administração do Centro Universitário São Lucas, 2019. E-mail emy.tyna@hotmail.com

1. INTRODUÇÃO

Ji-Paraná é o segundo município com maior população do Estado Rondônia com cerca de 1.777.225 habitantes, destes, cerca de 128.969 são habitantes de Ji-Paraná, segundo dados do IBGE (2019). Visando o cenário do Estado de Rondônia, cerca de 66.350 pessoas possuem deficiência auditiva.

Já nos últimos anos com o uso da língua de sinais na educação do surdo, faz com que ele consiga adquirir uma competência na linguagem, o que permite um desenvolvimento como o de qualquer outro na escrita e em vários aspectos (SILVA, 2003, p. 96).

Dado ao fato da utilização da língua de sinais – Libras, foi analisado duas empresas de Ji-Paraná que utilizam deste meio no atendimento às pessoas surdas. Visto que são as únicas empresas encontradas em Ji-Paraná que já prestam este atendimento.

Um grande problema dos surdos é o desinteresse dos ouvintes em se adaptar a esse universo. Uma vez que os surdos são vistos como deficientes, limitados, porém são pessoas totalmente capazes de pensar, estudar, se relacionar com outras pessoas, assim como os ouvintes. Assim, de acordo com Araújo (2012).

Postos à margem das questões sociais, culturais, e educacionais os surdos muitas vezes não são vistos pela sociedade por suas potencialidades, mas pelas limitações impostas por sua condição. São definidos como deficientes e, portanto, incapaz, isso acontece por causa de um atraso na aquisição da linguagem que os surdos têm no seu desenvolvimento, já que, na maioria das vezes, o acesso a ela é inexistente (ARAÚJO, 2012).

O Brasil reconhece a Libras-Língua brasileira de Sinais como língua oficial dos surdos através da Lei 10.436 de 2002. Vale citar o art. 1º que diz: “É reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais - Libras e outros recursos de expressão a ela associados”. E no Parágrafo único diz ainda:

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, constituem um sistema linguístico de transmissão de ideias e fatos, oriundos de comunidades de pessoas surdas do Brasil (BRASIL, 2002).

A população surda tem sido deixada às margens da sociedade, seus direitos tendem a ser desrespeitados. Desde a antiguidade a fala esteve ligada a possibilidade de o surdo pensar e, entre outros argumentos utilizados pelos defensores do Oralismo, o mais forte se referia a necessidade de os surdos desenvolverem a fala, o que possibilitaria a integração na sociedade ouvinte (SILVA, 2003, p. 89).

Este estudo se limitou à pesquisa nas empresas Bradesco - localizado na Avenida Marechal Rondon, bairro Centro, 1º distrito - e Biomed – localizado na rua João dos Santos Filho, bairro Dois de abril, 1º distrito - apenas em seu aspecto de atendimento às pessoas surdas de Ji-Paraná.

O objetivo geral deste estudo foi analisar o posicionamento e metodologia utilizada por empresas de Ji-Paraná que prestam atendimento às pessoas surdas. Compondo a partir disso os objetivos específicos, sendo eles: Entender a origem da inclusão da língua de sinais no atendimento aos clientes das empresas estudadas; investigar qual o nível de capacitação da equipe de atendimento ao cliente quanto à língua de sinais; identificar como acontece o processo de seleção da pessoa para o atendimento ao cliente surdo; analisar o posicionamento da empresa quanto à inclusão

de uma pessoa capacitada para atendimento ao cliente surdo e apresentar propostas de ferramentas e metodologias para servir de referencial para empresas que desejem implantar este recurso em suas empresas.

1.1 DESENVOLVIMENTO

Teoria de base é a denominação utilizada para a teoria científica que serve de sustentação teórica de uma pesquisa, meio pelo qual é feita a interpretação dos resultados obtidos, segundo Trajano e Heissler (2017, p. 1).

A base teórica deste projeto será apresentada neste capítulo, e terá como finalidade amparar o objetivo geral deste estudo, que é identificar e analisar o posicionamento e metodologia utilizada por empresas de Ji-Paraná para atendimento às pessoas surdas, estruturando-se em literaturas que tratem o tema abordado como base para este estudo.

1.1.1 Legislação

A Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS é o meio de comunicação oficial das pessoas surdas, garantido pela lei 10.436 de 24 de abril de 2002 (BRASIL, 2002). Em 22 de Dezembro de 2005 foi regulamentada essa mesma lei, pelo Decreto 5.626, que trata o conceito surdez e a diferença com a deficiência auditiva entre outros aspectos que serão apresentados a seguir (BRASIL, 2005).

1.1.1.1 Lei 10.436 de 24 de abril de 2002

Foi decretada em 24 de abril de 2002, pelo então presidente Fernando Henrique Cardoso. Esta lei dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras, no qual a Libras é reconhecida como meio oficial de comunicação dos surdos: 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 (Brasil, 2002).

Vale citar ainda o parágrafo único do mesmo artigo mencionado a pouco:

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

O parágrafo único também, do artigo 4º diz que a Língua Brasileira de Sinais – Libras não poderá substituir a modalidade escrita da língua portuguesa.

1.1.1.2 Decreto 5.626 de 22 de dezembro de 2005

Decreto 5.626, de 22 de dezembro de 2005, regulamenta a lei 10.436 de 24 de abril de 2002. Dentre todos os direitos tratados neste decreto, como a inclusão da Libras como disciplina curricular, da garantia ao direito da educação as pessoas surdas ou com deficiência auditiva, entre outros, este, trata o conceito de surdez.

No artigo 2º deste decreto, considera pessoa surda, a pessoa que teve perda auditiva, e que se interage com o mundo através da Língua Brasileira de Sinais – Libras.

Art. 2º Para os fins deste Decreto, considera-se pessoa surda aquela que, por ter perda auditiva, compreende e interage com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura principalmente pelo uso da Língua Brasileira de Sinais – Libras (Brasil, 2005).

De acordo com Parágrafo único, deste mesmo artigo, considera-se deficiência auditiva a 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 (Brasil,2005).

1.1.2 Surdos no Brasil

Os Surdos no Brasil têm sido jogados para escanteio, visto como incapazes, sendo impedidos até mesmo de exercer sua cidadania como os ouvintes. “Em todas as partes do Brasil e do mundo, os surdos têm sido condenados a um analfabetismo funcional, têm sido impedidos de alcançar o ensino superior, têm sido alvos de uma educação meramente profissional [...], têm sido mantidos desinformados, enfim, têm sido impedidos de exercer sua cidadania” (SÁ, 2010, p. 21).

A surdez e sua cultura são vistas como uma doença, o que os tornam objetos de tratamento, e vezes até considerados como inferiores ou anormais. De acordo com Sá (2010, p. 115) “a visão de uma cultura patológica, de um corpo doente/deficiente, da experiência de uma falta ou de uma subcultura (ou não-cultura) é o que geralmente embasa as perspectivas comuns e profissionais de que os surdos são menos que o normal (portanto, passíveis de serem enquadrados no modelo da “deficiência”)”.

Para explicar um pouco a educação, evolução educacional dos surdos no Brasil até hoje, destaca-se ideia de Quadros de que “a educação de surdos no Brasil, apresentam-se duas fases que podem ser claramente delineadas e uma terceira fase, a atual, que configura um processo de transição” (QUADROS, 2008. p. 21).

A primeira fase foi a Educação oralista. Nesta a pessoa surda é vista claramente como deficiente, doente, assim suscetível a recuperação ou cura “[...] fundamenta-se na “recuperação” da pessoa surda, chamada de “deficiente auditivo”. [...] O oralismo, contudo, não permite que a Língua de Sinais seja usada nem na sala de aula, nem no ambiente familiar, mesmo sendo esse formado por pessoas surdas usuárias da Língua de Sinais” (QUADROS, 2008, p. 21-22).

Um problema da proposta Oralista está relacionado a aquisição da língua oral, de acordo com Quadros (2008, p. 23). Tanto Quadros (2008, p. 23) como Skliar *et al.* (2001, p. 15) veem nesta época/fase a dominância do ouvintismo sobre os surdos, o ouvintismo é a representação dos ouvintes sobre a surdez e sobre os surdos – e o oralismo é a forma institucionalizada do ouvintismo.

Oralismo tornou-se oficial em 1880, no Congresso de Milão – “onde os diretores das escolas para surdos mais renomadas da Europa propuseram acabar com o gestualismo e dar espaço a palavra pura e viva, à palavra falada - [...]. Essa decisão já era aceita em grande parte do mundo inteiro. Apesar de algumas oposições, individuais e isoladas, o referido congresso constituiu não o começo do ouvintismo e do oralismo, mas sua legitimação oficial” (SKLIAR *et al.*, 2001, p. 16).

Como já citado, o oralismo foi a dominância do ouvintismo sobre os surdos, o qual prejudicou o processo de identidade dos surdos. Para entender melhor o que é ouvintismo, menciona-se a visão de Skliar *et al.* (2001, p. 15), “trata-se de um conjunto de representações dos ouvintes, a partir do qual o surdo está obrigado a olhar-se e a narrar-se como se fosse ouvinte. Além disso, é nesse olhar-se, e nesse narrar-se que acontecem as percepções do ser deficiente, do não ser ouvinte; percepções que legitimam as práticas terapêuticas habituais”.

Após a proposta oralista, surge a proposta que permite a utilização de língua de sinais para desenvolver a linguagem na criança surda, conhecida como “português sinalizado” (bimodalismo), onde os sinais passam a ser utilizados por profissionais em contato com o surdo dentro da estrutura da Língua Portuguesa (QUADROS, 2008, p. 24). Mas este bimodalismo era um sistema artificial, utilizado apenas como um recurso para o ensino a língua oral, explica a autora.

Mesmo com o Oralismo e o Bimodalismo, ainda se levantaram questões que justificasse a dificuldade dos surdos quanto ao acesso de informações. Através destes levantamentos delineou se o Bilinguismo - aquisição de duas línguas. Considerando a ideia de Quadros (2008, p. 27) “bilinguismo é uma proposta de ensino usada por escolas que se propõem a tornar acessível à criança duas línguas no contexto escolar. Os estudos têm apontado para essa proposta como sendo mais adequada para o ensino de crianças surdas, tendo em vista que considera a língua de sinais como língua natural e parte desse pressuposto para o ensino da língua escrita”.

Ainda de acordo com o autor:

Se a língua de sinais é uma língua natural adquirida de forma espontânea pela pessoa surda em contato com pessoas que usam essa língua e se a língua oral é adquirida de forma sistematizada, então as pessoas surdas têm o direito de ser ensinadas na língua de sinais. A proposta bilíngue busca captar esse direito (QUADROS, 2001, p. 27).

Há de se concordar com Sá (2010), quando diz que a sociedade define as identidades consideradas “normais” e as “anormais”, com isto, oprimem um grupo em benefício de outro, pelo uso arbitrário dos poderes e saberes que nela se enfrentam. Este é o caso dos surdos, “um grupo que tem sido definido socialmente, antes de qualquer outra definição possível, como ‘deficiente’, ‘menor’, ‘inferior’ (qualitativamente falando) – um grupo ‘desviado da norma’” (SÁ, 2010, p. 65).

Sá (2010, p. 66, apud WRIGLEY, 1996, p. 12), desmistifica a definição de surdos, ao tomar a visão sobre eles mesmos, “os surdos, enquanto grupo organizado comunitária/culturalmente, não se definem como ‘deficiente auditivos’, ou seja, para eles o mais importante não é frisar atenção sobre a falta/deficiência da audição; os surdos se definem de forma cultural e linguística”.

Se tratando da comunicação dos surdos, “Uma proposta educacional bilíngue e bicultural para surdos caracteriza-se pela utilização de uma língua oral usada na comunidade ouvinte e uma língua de sinais própria da comunidade surda. No caso do Brasil, tem-se a língua portuguesa e a LIBRAS — língua brasileira de sinais”, de acordo com Quadros (2008, p. 46).

Sá (2010, p.132), afirma que a língua Brasileira de Sinais não é oposta a língua na modalidade oral, “são, na verdade, línguas que se utilizam de canais diferentes para a recepção e transmissão de capacidade humana e mental da linguagem. Os estudos científicos realizados na área da linguística já determinaram que a língua de sinais cumpre todas as funções de uma língua natural.

Como visto, a Libras, é o meio com o qual os surdos se comunicam, se expressam. “São fruto de um processo construído histórica e socialmente pelas comunidades surdas” e não “por professores de surdos como recurso educacional ou comunicativo”, explica Sá (2010, p.133).

Skliar *et al.* (2001, p. 55) diz que “O indivíduo surdo faz parte dos movimentos marginalizados. Qualquer comportamento negativo de sua parte provoca distorções e estereótipos dentro de uma situação de dominação. [...] O surdo foi acumulando estereótipos que tem reforçado cada vez mais a hegemonia discriminatória de sua produção cultural. Os discursos de poder do ouvinte mantem-se firme e controla estes estereótipos”, assim é visto que a exclusão e

marginalização de grupos considerados minoritários (surdos) é produzida pela sociedade através de geração de políticas de significação dos majoritários (ouvintes). “Estas políticas de significação geram interpretações sobre a surdez e os surdos, e geralmente são significações negativas, pejorativas, desproporcionadas, incompletas, hierarquizadas” com isto os surdos “tem estado nas rebarbas do mundo econômico, educacional e político”, e sua posição subalterna “acaba sendo naturalizada, ou seja, entende-se por comum que pessoas ‘portadoras de deficiência’ realmente encontrem dificuldades para ser como os demais, para estar nos lugares comuns, para ter os mesmos desejos e aspirações, para alcançar as mesmas posições” (SÁ, 2010, p. 304-305).

Continuando com o pensamento da autora citada a pouco, “para fazer frente às situações que historicamente relegaram os surdos à marginalização, é necessário entender que a surdez é uma diferença. A Surdez é uma diferença legítima; é uma característica normal, natural” (SÁ, 2010, p. 333). Dias (2013, p. 15) concorda com este pensamento quando diz que o primeiro passo para a integração do surdo a sociedade ouvinte é reconhecer a diferença, como qualquer característica da pessoa.

1.1.3 Atendimento ao Cliente

Atendimento corresponde ao ato de atender, ou seja, ao ato de prestar atenção às pessoas com as quais mantemos contato. Quem pratica o atendimento deve ser responsável, adotando um estado de espírito baseado na gentileza, explica no Manual de atendimento ao público da UDESC (2019).

O atendimento ao cliente é o “cartão de visita” de qualquer empresa. Para que o cliente se fidelize, ou que recomende o serviço, ele precisa se bem atendido. De acordo com Silva (2016), “com a alta concorrência do mercado, as empresas devem ter sempre como alvo os consumidores, utilizando como fonte primordial a busca da eficiência e excelência no atendimento, pois é a maneira como se interage com o cliente e também a porta de entrada de qualquer empresa”. Menshhein (2007) diz também, “o consumidor desloca-se até o ponto de venda porque recebe um atendimento que julga excelente, influenciando seus amigos e indicando-os uma empresa para a aquisição dos produtos ou serviços, desta maneira o atendimento é parte do cartão de visitas da organização”.

Aconselha-se que as empresas não só contratem pessoas que façam um bom atendimento, mas que as capacite, visto que os atendentes são a linha de frente da empresa, é importante treiná-los e capacitá-los, para agir como a empresa deseja. Isso não é custo e sim um investimento, um diferencial estratégico para adequar profissionais a atenderem bem, mantendo a empresa em padrão competitivo, pois o atendimento ao público deve ser sempre reciclado, evoluindo com a mesma velocidade e frequência com que mudam as exigências e desejos de seus clientes, segundo Ribeiro (2019).

Para que haja um atendimento eficiente é crucial que os atendentes exerçam a empatia. O estado de empatia implica, por exemplo, sentir a dor ou o prazer do outro como ele o sente e perceber suas causas como ele a percebe, porém, sem perder nunca de vista que se trata da dor ou do prazer do outro (Noções, 2019).

Existem maneiras que elevam a excelência do atendimento, como: Um cumprimento cortês, educado, agradável e com sorriso; Ouvir as necessidades dos clientes; Bom humor e flexibilidade durante o atendimento; Atender as necessidades e desejos, orientando-os de maneira adequada, com o melhor serviço ou produto; Resolver os problemas ou pendências; Não os deixar esperando; Procurar soluções e alternativas para os satisfazer; se possível, agradar com um desconto, ou brinde; despedir-se de maneira cortês e educada (FERNANDES, 2016). Dale Carnegie, em seu livro: “Como fazer amigos e influenciar pessoas”, alerta que lembrar o nome de uma pessoa é extremamente eficiente e sutil, uma vez que “o nome de uma pessoa é para ela o som mais doce e mais importante que existe em qualquer idioma”, é “a singularidade do indivíduo, tornando-o único entre a multidão” (CARNEGIE, 2012, p. 114).

Tendo em vista o atendimento às pessoas surdas, é possível notar um constrangimento tanto para o surdo quanto para o atendente. Isto se dá devido à falta de capacitação do profissional que presta tal serviço (DIAS, 2013, p. 11). Há que se destacar a necessidade da excelência no atendimento ao cliente surdo, uma vez que, são parcelas significantes da população (IBGE, 2010), citado no item 1.1., e que precisam, como cidadãos terem seus direitos elementares assegurados.

O atendimento personalizado, é uma tendência extremamente importante neste mercado que cresce em competitividade dia após dia. “Com as atividades repetitivas automatizadas, atendimentos humanos e super personalizados tendem a ser cada dia mais valorizados por serem realmente fundamentais para a criação de relacionamentos” (E-COMMERCEBRASIL, 2019). E para isso é fundamental que as empresas se adaptem a essa realidade e expanda seu atendimento à população surda.

2. MATERIAL E MÉTODOS

A Metodologia corresponde a um conjunto de procedimentos adotados em estudos aos quais se atribui a confiabilidade do rigor científico (ALMEIDA, 2014, p. 19). É a etapa do projeto em que deve ser explicado de forma detalhada ao leitor como está sendo conduzido o estudo (ACEVEDO; NOHARA, 2013, p. 69).

Nesta etapa, “trata-se da adoção de procedimentos padronizados e muito bem descritos, a fim de que outras pessoas possam chegar a resultados semelhantes se seguirem os seus passos” (ALMEIDA, 2014, p. 25).

A fim de caucionar este artigo, foram utilizados Métodos de Pesquisa com Referências Bibliográficas, sobre obras que tratem o tópico apresentado. Esta pesquisa teve como característica uma abordagem descritiva, cujo objetivo é descrever características, estimar a proporção dos elementos que apresente características ou comportamentos de interesse do pesquisador, compreender relações envolvidas no fenômeno em questão (ACEVEDO; NOHARA, 2013, p. 71).

Para analisar os métodos do atendimento às pessoas surdas, nota-se que pode ser utilizado mais de uma abordagem de pesquisa, conforme Acevedo e Nohara (2013). A metodologia utilizada foi a de Pesquisa Qualitativa, o método foi de estudo de caso (multicaso), de forma descritiva por meio de entrevista.

A Pesquisa Qualitativa é uma abordagem útil para determinar as razões ou os porquês de acordo com Acevedo e Nohara (2013, p. 78). O Estudo de caso – multicaso (dois ou mais casos), de

acordo com os mesmos autores, é o método que compreende o planejamento, as técnicas de coleta de dados e as abordagens de análise dos dados, que se preocupa com questões do tipo *como* e *por que*, focaliza acontecimentos contemporâneos e não exige controle sobre eventos comportamentais.

Roesch (2013, p. 140) diz que as principais técnicas de coletas de dados são a entrevista, o questionário, os testes e a observação. Sendo possível também utilizar dados existentes em forma de arquivos, banco de dados, índices ou relatórios.

Para este estudo foi utilizado a técnica de entrevista, conforme Matias-Pereira (2016, p 155) entende-se como uma técnica de conversação direta, conduzida por uma das partes, de forma metódica, visando compreender uma situação. De acordo com Almeida (2009, p. 64) uma entrevista pode ser estruturada, semiestruturada e não estruturada:

A entrevista estruturada é aquela em que os diversos respondentes deverão receber exatamente as mesmas perguntas, para que as respostas possam ser comparadas, sendo necessário o uso de um roteiro de entrevista. A entrevista semiestruturada também requer um roteiro de entrevista, mas permite certa flexibilidade ao abordar os entrevistados. Por exemplo, se o entrevistador julgar que uma pergunta já foi respondida junto com uma das respostas anteriores, esta pode ser eliminada, pois só geraria redundâncias [...]. Este tipo de abordagem é o que eu mais recomendo. Por fim, existe também a entrevista não estruturada, em que não se adota um roteiro de entrevista. O entrevistador simplesmente inicia uma conversa e vai fazendo perguntas conforme lhe surgem na mente. (p. 64).

Tendo em vista tais informações, o modelo de entrevista que foi seguido neste trabalho foi o semiestruturado através da qual foram obtidas informações que embasaram a análise sobre o posicionamento da empresa no atendimento ao público surdo.

Para a análise de dados, Teixeira (2003, p. 192) recomenda que em um estudo qualitativo, a análise de dados seja feita simultaneamente com a coleta de dados, para que não haja perda de foco nos dados. Sendo assim, a análise foi desenvolvida durante toda a investigação em um processo interativo com a coleta dos dados.

3. RESULTADO E DISCUSSOES

3.1 HISTÓRICO

BRADESCO: O Bradesco é um dos maiores grupos financeiros do Brasil, com sólida atuação voltada aos interesses de seus clientes, fundada em 10 de março de 1943, por Amador Aguiar, na cidade de Marília. Foi o primeiro banco a colocar seus gerentes na área de atendimento ao público. Em 1956, criou a instituição que deu origem a Fundação Bradesco, que formou milhares de alunos. Já na década de 80, era líder em tecnologia no mercado financeiro no Brasil, com operações instantâneas, a primeira rede privada de comunicação de dados via satélite, o primeiro home banking e o Alô Bradesco – um serviço inédito de atendimento. E na década de 90 cria o primeiro Internet Banking do Brasil, e o 5º do mundo. Com mais de 44 mil pontos de atendimento, o Bradesco é apontado como a 6ª marca mais valiosa de banco do mundo em 2011, em levantamento feito pela consultoria Brand Finance em parceria com a revista inglesa The Banker. Em 2013 completou 70 anos, destacado pela inovação constante, desenvolvimento tecnológico e preocupação socioambiental (BRADESCO, 2019)

LABORATÓRIO BIOMED: Fundado em 2010, pelos irmãos Walrick Rosa e Wallace Rosa, “o Laboratório BioMed realiza exames com métodos e equipamentos de última geração, visando ao bom

atendimento de seus clientes por meio da precisão dos resultados. Conta com uma rede de nove unidades, sendo cinco em Ji-Paraná e quatro em Porto Velho; novos serviços, como o disque-coleta que promove maior praticidade nas coletas em domicílio e em empresas; exames com resultados em menos de 24 horas. O Laboratório buscou o ISO 9001 e o PNCQ - Programa Nacional de Controle de Qualidade, ambos se complementam. Os benefícios da certificação se estendem a diversas áreas de negócios. Claro que a visibilidade e a expansão de mercado estão entre as mais almejadas, porém é importante lembrar que “qualidade” se aplica em todos os aspectos, profissionais ou pessoais” (CASOS, 2019).

3.2 COMPARATIVO

	<i>LABORATÓRIO</i>	<i>BANCO</i>
COMO SURTIU A IDÉIA	Sugestão levantada por um colaborador em reunião	Não soube dizer, mas atende este público há anos. Apenas a plataforma digital do caixa eletrônico é um recurso recente
IMPLANTAÇÃO	Curso em parceria com o SEBRAE oferecido a todos os colaboradores	Regras da Matriz. Oferece o curso de forma digital
COLABORADORES CAPACITADOS	Opcional: 3 pessoas fizeram o curso, mas apenas 1 pessoa permanece no setor de atendimento	Obrigatório: Todos os colaboradores devem fazer o curso ao ingressar na empresa
NÍVEL DE CONHECIMENTO	Básico	Básico
ESTÍMULO	Recurso financeiro para o curso ou parte dele	Não há. Ter uma segunda língua no currículo agrega muito valor na hora da análise curricular
ESTIMATIVAS DE CLIENTES ATENDIDOS	Não há. Justificado pelo fato de que os clientes surdos normalmente vão acompanhados por um ouvinte que faz a interpretação.	Não há. Justificado pelo fato de que os clientes surdos normalmente vão acompanhados por um ouvinte que faz a interpretação.

DIVULGAÇÃO VISIBILIDADE	/ Pouquíssima. Medo de não atender as expectativas	Pouquíssima
------------------------------------	--	-------------

Foram feitas entrevistas com os gestores nas duas empresas mencionadas na introdução. Em ambas as empresas, se vê pouca divulgação do atendimento especializado ao surdo. Isto se dá ao fato da falta de prática da língua de sinais e domínio da mesma.

Foi percebida muita timidez das empresas em divulgar o atendimento aos surdos. O que justifica a falta de prática, e como qualquer outra língua é importante praticar para adquirir a fluência. Outrora, se não há visibilidade ninguém saberá da existência da mesma. Mas as empresas estão caminhando para um atendimento mais inclusivo, mais funcional. Entendem a importância de saber a necessidade dos clientes e que para isso é importante saber conversar com eles, de acordo com Silva (2016):

Com a alta concorrência do mercado, as empresas devem ter sempre como alvo os consumidores, utilizando como fonte primordial a busca da eficiência e excelência no atendimento, pois é a maneira como se interage com o cliente e também a porta de entrada de qualquer empresa (Silva, 2016).

Nenhuma das empresas chegou a mensurar a quantidade de atendimentos aos surdos que são feitos, quer seja diariamente, mensalmente ou anualmente.

3.2.1 Laboratório

Apesar de apenas uma das unidades de Ji-Paraná atenderem a este público, pretende expandir este atendimento às outras filiais, assim como aprimorar este conhecimento, buscando a satisfação do cliente. Ao ser questionada ao fato da pouca divulgação, justificou que a equipe geral ainda se encontra bastante insegura e com medo de não atender as expectativas. Diz ainda que fez poucos atendimentos diretos aos surdos, pois normalmente, eles vêm acompanhados de algum familiar/pessoa que consiga fazer a interpretação.

A implantação da Libras surgiu após uma reunião, quando um colaborador expôs a ideia na busca constante de um atendimento personalizado para satisfação do cliente. Buscou-se cursos de capacitação para implantar tal recurso, mas deparou-se com pouca oferta deste curso, decorrendo de um prazo médio de um ano e meio, desde a aprovação da ideia até sua implantação. Surgiu então, o curso no SEBRAE, onde fizeram parceria. Por sua vez, são cursos mais baratos, de acordo com a entrevistada (que custou a empresa, entre R\$ 120,00 a R\$ 150,00 por colaborador – em torno de 4 horas semanais, cerca de 5 semanas).

Abriu a possibilidade para todos os colaboradores que tivessem interesse. Devido a muitos estudarem, poucos de fato se dispuseram a fazer o curso. Assim, apenas 3 pessoas fizeram o curso básico (inicial). Uma destas pessoas já se desligou da empresa, a outra foi para a unidade de Porto Velho, porém, não faz atendimento direto ao público, e ficou apenas uma pessoa em Ji-Paraná. Esta pessoa, demonstrou imensa habilidade e facilidade para repassar seu aprendizado a outros colaboradores, para que consigam identificar pelo menos as necessidades dos clientes, fazendo com que se sintam acolhidos. Assim, afirma que toda a equipe de atendimento da unidade do bairro 2 de

abril, consegue identificar a necessidade dos clientes surdos, mesmo que com um pouco de timidez, e dificuldade.

O laboratório declara que não dispõe de benefícios ou estímulos para que seus colaboradores se especializem, mas se dispõe a ajudar, e incentiva quem de fato tem interesse, dispondo de recursos financeiros para cursos, como neste caso.

3.2.2 Banco

Na empresa Bancária, o responsável não soube dizer como surgiu, mas tem o atendimento através da plataforma eletrônica [recente] e curso obrigatório de Libras é oferecido pela própria empresa a todos os colaboradores, que passam a ter acesso assim que ingressam na empresa, desta forma, justifica que consegue fazer o atendimento básico.

No Banco não há incentivos/benefícios, pois é avaliado o curriculum do possível colaborador, sendo assim, possuir fluência em mais de uma língua é um diferencial positivo visto na análise curricular, segundo o entrevistado.

O entrevistado da empresa Bancária mostrou pouco conhecimento sobre como e quando iniciou o atendimento em libras. E declara que quando o pré-atendimento não consegue entender a necessidade do cliente, ou não está apto, encaminha o cliente para outra fase de atendimento, até que consiga entender o que o cliente deseja e atender a sua necessidade. E que com isso, afirma que poucos clientes surdos se dirigem a agência desacompanhados. Pois geralmente estão acompanhados por um ouvinte, que consiga interpretá-lo. O que diminui a necessidade da prática em libras dos colaboradores no atendimento ao público.

3.3 SUGESTÕES

As empresas primeiramente devem fazer um estudo e planejamento para implantar de forma eficiente este atendimento. Onde englobe métodos de divulgação para atrair este público. Uma vez que é necessário ter visibilidade para maior fluxo de clientes surdos, que geraria mais prática da Língua de Sinais. Além de fornecer a equipe segurança para que assim sintam-se aptos na hora de atender.

4. CONCLUSÃO

Apesar de Ji-Paraná ser o segundo município com maior população do Estado de Rondônia, cerca de 66.350 pessoas têm deficiência auditiva no Estado e quase 8% destes estão Ji-Paraná. Com base em dados municipais, quase 4% da população de Ji-Paraná possui deficiência auditiva, sendo uma parcela significativa da população, de acordo com o IBGE (2019). Foi encontrado apenas duas empresas que prestam atendimento aos surdos. Infelizmente essas duas empresas apesar de surgirem com esta iniciativa, não sentem segurança para divulgar o atendimento a este público. Cometendo o erro de investir recurso para capacitar a equipe, ou parte dela, e pouco fazer para atrair este público ou divulgar sobre o diferencial. Uma das empresas inseriu a capacitação de alguns atendentes após uma ideia sugerida por um colaborador, que viu com isto, a possibilidade de

melhorar o atendimento, já a outra, apenas segue exigências cobradas pela matriz. Assim, não houve anteriormente, por nenhuma das empresas, uma pesquisa, um planejamento, para implantação deste atendimento, que ficou notável pouca estruturação para expansão desta ideia.

As empresas não contrataram um colaborador capacitado (intérprete ou bilíngue), mas ofertaram curso / aula com conhecimentos básicos para seus colaboradores. O curso básico da equipe foi o suficiente para os primeiros passos, mas assim como qualquer outro estudo deve-se ter busca constante pelo aprimoramento e a prática. Um dos métodos utilizados pelo laboratório é acessível, uma vez que não envolve um capital alto, então vale investir na capacitação dos colaboradores, para assim atingir outra parcela da população, que são clientes em potenciais como qualquer ouvinte, e estes também recomendam um serviço quando se é feito com qualidade.

Ter esse atendimento inclusivo deve ser estimulado e divulgado para que assim haja prática e fluência neste atendimento. Mas há de se lembrar que a capacitação pessoal não é uma questão a ser tratada apenas pelas empresas, deve ser preocupação individual, uma vez que isto gera conhecimento pessoal e agrega valor no âmbito curricular. Implantar este atendimento em empresas é relevante, e uma tendência positiva e inclusiva que deve ser levada a sério, para isso, é recomendado às empresas, que façam um planejamento e estudo para atrair e divulgar, seja por meios de promoções, campanhas, e que os colaboradores sintam segurança, via cursos e treinamentos, que tenha visibilidade, pois assim terá maior fluxo de clientes surdos para prática, aperfeiçoamento e assim prestar um atendimento de excelência também a este público.

REFERÊNCIAS

ACEVEDO, C. R.; NOHARA, J. J. **Como fazer monografias: TCC, Dissertações e Teses**. 4. ed. São Paulo: Atlas. 2013. p. 69.

ALMEIDA, M. S, *Elaboração de Projeto, TCC, Dissertação e Tese: Uma abordagem Simples, Prática e Objetiva*. 2. ed. São Paulo: Atlas. 2014. p. 19.

ALVES, Z. M. M. B; SILVA, M. H. G. F. D. *Análise Qualitativa de Dados de Entrevista: uma proposta*. Ribeirão Preto. 1992.

ARAUJO. **Inclusão social do surdo: Reflexões Sobre as Contribuições da Lei 10.436 a Educação, aos profissionais e a Sociedade Atual**. Postado em 2012. Disponível em: <<http://www.egov.ufsc.br/portal/conteudo/inclusão-social-do-surdo-reflexões-sobre-contribuições-da-lei-10436-á-educacão-aos-profissi>> . Acesso em: 22 mar. 2019.

BRADESCO. *Nossa História*. Disponível em: <<https://banco.bradesco/html/classic/sobre/nossa-historia.shtm>>. Acesso em: 01 jul. 2019.

BRASIL. Decreto 5.626, de 22 de dezembro de 2005. **Regulamenta a Lei 10.436, de 24 abr de 2002 – que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras**. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2004-2006/2005/Decreto/D5626.htm>. Acesso em: 07 abr. 2019.

BRASIL. Decreto 10.436, de 24 de abril de 2002. **Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – Libras e dá outras providências.** Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/2002/L10436.htm> Acesso em 07 abr. 2019.

CARNEGIE, Dale. **Como fazer amigos e influenciar pessoas.** 52. ed. São Paulo: Companhia Editora Nacional. 2012. p. 114.

CENSO. Censo 2010 Rondônia. Disponível em: <https://ww2.ibge.gov.br/home/estatistica/populacao/censo2010/tabelas_pdf/total_populacao_rondonia.pdf>. Acesso em 21 mar. 2019.

CENTRAL. **Noções de atendimento ao público.** In: Central de Favoritos. Disponível em: <<https://centraldefavoritos.com.br/2017/06/30/noco-es-de-atendimento-ao-publico/>>. Acesso em 10 abr. 2019.

DIAS. V. A. A. **Atendimento aos surdos pelos órgãos públicos.** Disponível em: <http://repositorio.roca.utfpr.edu.br/jspui/bitstream/1/4669/1/MD_EDUMTE_II_2012_17.pdf>. Acesso em 11 abr. 2019.

E-COMMERCEBRASIL. Atendimento: 6 tendências reais de atendimento ao cliente para ficar de olho em 2019. Disponível em: <<https://www.ecommercebrasil.com.br/artigos/6-tendencias-reais-atendimento-cliente-para-ficar-olho-2019/>>. Acesso em 2 jul. 2019.

FERNANDES, Walberto. **Excelência no Atendimento ao Cliente [recurso eletrônico]: um livro para todos os profissionais de atendimento.** São Paulo: Walec, 2016, v. 1, p.10.

MATIAS-PEREIRA, J. Manual de Metodologia da Pesquisa Científica. 4. ed. São Paulo: Atlas. 2016. p. 155.

MEINSHHEN, R. M. **Administração do Atendimento em Marketing.** Postado em 2007. Disponível em: <http://www.portaldomarketing.com.br/Artigos1/Administracao_do_atendimento_em_marketing.htm>. Acesso em 11 abr. 2019.

QUADROS, Ronice Müller de. **Educação de Surdos [recurso eletrônico]: a aquisição da linguagem.** Porto alegre: Artmed, 2008.

ROESCH, S. M. A. Projetos de Estágio e de Pesquisa em Administração: Guia para Estágios, Trabalhos de Conclusão, Dissertações e Estudos de Caso. 3. ed. São Paulo: Atlas. 2013. p. 138 – 140, 168, 179.

SÁ, N. R. L. **Cultura, poder e educação dos surdos.** 2. ed. São Paulo: Paulinas, 2010. p. 21, 65, 66, 115, 132, 133, 304, 305, 333.

SEBRAE. **Casos de Sucesso Sebrae.** In: SEBRAE. Disponível em: <<http://www.sebrae.com.br/Sebrae/Portal%20Sebrae/UFs/RO/Anexos/Laboratorio%20Biomed%20-%20jun%202018.pdf>> . Acesso em: 29 mar. 2019.

SILVA, A. B. P. **Surdez, Inteligência e Afetividade.** In: SILVA, I. R.; KAUCHAKJE, S.; GESUELI A. M. (org.) Cidadania, Surdez e Linguagem: Desafios e realidade. 4. ed. São Paulo: Plexus. 2003. p. 89, 96.

SILVA, K. M. C. **A Qualidade no Atendimento ao cliente como Fator de Crescimento Empresarial.** Postado em 2016. Disponível em: <<http://www.administradores.com.br/artigos/academico/a-qualidade-no-atendimento-ao-cliente-como-fator-de-crescimento-empresarial/100507/>>. Acesso em 01 abr. 2019.

SKILIAR *et al.* C. **A Surdez: um olhar sobre as diferenças.** 2. Ed. Porto Alegre: Mediação, 2001, p.15, 16, 55.

TEIXEIRA, E. B. **Análise de Dados na Pesquisa Científica: importância e desafios em estudos organizacionais.** Rio Grande do Sul: Unijuí. 2003. p. 191.

TRAJANO, B.B.; HEISLER, I. P. **UTILIZAÇÃO DE TEORIAS DE BASE NAS TESES DOS PROGRAMAS DE PÓS-GRADUAÇÃO EM CONTABILIDADE DA REGIÃO SUL DO BRASIL,** p. 1, 2017.

UDESC. **Manual de Atendimento ao Público.** Disponível em: <https://www.udesc.br/arquivos/udesc/documentos/0_43512400_1476995550.pdf>. Acesso em: 29 mar. 2019.