



Feira dos Saberes

LIBRAS: APOIO AOS FUNCIONÁRIOS PÚBLICOS NO ATENDIMENTO E INCLUSÃO DE DEFICIENTES AUDITIVOS

Clever Filho ¹, Estela Magalhães ², Felipe Damasceno ³, Izabela Amaral ⁴, Júlia Pinto, ⁵ Tiago Baptista. ⁶

¹Colégio Santa Maria Minas Unidade Betim /santamariabt@pucminas.br

²Colégio Santa Maria Minas Unidade Betim /santamariabt@pucminas.br

³Colégio Santa Maria Minas Unidade Betim /santamariabt@pucminas.br

⁴Colégio Santa Maria Minas Unidade Betim /santamariabt@pucminas.br

⁵Colégio Santa Maria Minas Unidade Betim /santamariabt@pucminas.br

⁶Colégio Santa Maria Minas Unidade Betim /santamariabt@pucminas.br

Resumo: Essa pesquisa baseia-se no uso de libras como ferramenta de apoio para inclusão de deficientes auditivos no atendimento de setores públicos, pautando-se no cenário do CRAS Anna Martins de Siqueira, localizado no centro da cidade de Sarzedo/MG. Foi aplicado um questionário aos funcionários do equipamento, visando obter respostas para as questões levantadas ao longo da análise, tais como: quantidade de usuários que possuem deficiência auditiva atendidos no setor, empecilhos para o atendimento e o que pode ser melhorado.

Palavras-chaves: Libras, inclusão, deficientes auditivos, ferramenta de apoio.

1. Introdução: Essa pesquisa se desdobra na análise de dados iniciais, leituras e discussões virtuais em grupo, acerca da sociedade contemporânea, que comprova que a acessibilidade, mesmo sendo garantida por lei, não tende a inclusão dos deficientes auditivos. A partir dessa observação, pôde-se perceber o descaso dos



Feira dos Saberes
órgãos públicos em relação a esses indivíduos. Para defender essa problemática, foi realizado um estudo de caso com os funcionários do CRAS Anna Martins de Siqueira, localizado no centro da cidade de Sarzedo/MG, aplicando um questionário, no qual as respostas obtidas evidenciam a ausência de aptidão desses funcionários para construir uma comunicação prática e eficaz com os usuários deficientes auditivos. Portanto, é nítida a importância do ensino da linguagem brasileira de sinais (LIBRAS), como forma de incluir esses deficientes auditivos no mundo do trabalho.

Quanto mais pessoas abordarem o assunto e entenderem a necessidade desse ensino para reduzir a dificuldade e o preconceito que esses indivíduos enfrentam, o problema tem maiores chances de ser solucionado, implicando na independência dessa parcela da população, bem como no seu sentimento de pertencimento à sociedade.

2. Objetivos

Esta pesquisa tem a intenção de averiguar a ausência de acessibilidade nos espaços de atendimento popular para os deficientes auditivos e se desdobra em objetivos específicos que são: refletir sobre o despreparo do serviço público para incluir os deficientes auditivos e/ou surdos; analisar os desafios enfrentados por eles em busca de se sentirem parte da sociedade e alcançarem sua independência; estabelecer qual o papel das LIBRAS nessa inclusão e divulgar os resultados, buscando um meio de levá-los ao conhecimento de todos e propor melhorias para a vivência desses indivíduos.

3. Metodologia

Diante das evidências encontradas na pesquisa de sobre a não inclusão dos deficientes auditivos e/ou surdos no mundo do trabalho, buscou-se uma exploração do tema em sites e artigos científicos. Após algumas leituras e debates, optou-se por uma pesquisa qualitativa, na área de Ciências Sociais, por meio de um ESTUDO DE



Feira dos Saberes CASO no CRAS Anna Martins de Siqueira, localizado no Centro da cidade de Sarzedo – MG, para comprovar a seguinte questão problematizadora: “Os funcionários do serviço público não estão preparados para receber e lidar com os deficientes auditivos”.

Devido ao processo de distanciamento social, a pesquisa aconteceu por meios digitais. Além disso, sabe-se da importância da elaboração do termo de validação e do cuidado com os dados das pessoas que participarão da pesquisa.

De acordo com os objetivos da pesquisa, depois de aplicadas, os seus resultados foram analisados, levando em consideração o momento pandêmico ao qual a sociedade está inserida no momento, porte da cidade estudada, nível de contato com o público que varia de acordo com o cargo ocupado no equipamento, dentre outras questões.

Posteriormente, ocorrerá à criação de uma parceria entre estagiários do curso de Letras de algumas universidades próximas para a capacitação desses funcionários, o que consequentemente, atende à demanda desses indivíduos. Por fim, os resultados serão apresentados em uma Mostra Científica interna, assim como em eventos externos.

4. Resultados e Considerações Finais

O estudo de caso ocorreu durante três dias, por meio de um formulário contendo sete questões, incluindo o termo de consentimento dos participantes, que correspondem aos doze funcionários do CRAS Anna Martins de Siqueira.

Primeiramente, os funcionários responderam o cargo que ocupam no equipamento;

Cargo exercido na instituição:		
1	anonymous	Psicóloga
2	anonymous	Assistente Social
3	anonymous	Assistente Social
4	anonymous	Entrevistadora do Cadastro Único
5	anonymous	Coordenação
6	anonymous	Orientador Social



Feira dos Saberes

7	anonymous	Psicóloga
8	anonymous	Recepção

Figura 1 – Cargo das pessoas que responderam a pesquisa

Essa pergunta foi relevante para analisar, por exemplo, quais são os cargos que possuem contato direto com as pessoas com deficiência auditiva. Dessa forma, foi possível fazer um levantamento do nível do impacto que a falta de capacitação de determinado cargo pode afetar o atendimento ao deficiente auditivo.

Em segundo lugar, houve o questionamento da quantidade de pessoas com deficiência auditiva que procuraram esse atendimento nos últimos três meses;

Quantas pessoas, aproximadamente, com deficiência auditiva procuraram atendimento nos últimos 3 meses?		
1	anonymous	Nenhuma
2	anonymous	Nenhuma
3	anonymous	Zero
4	anonymous	Três
5	anonymous	+/-10
6	anonymous	4
7	anonymous	0
8	anonymous	1

Figura 2- Quantitativo de respostas sobre atendimentos para deficientes auditivos

Sendo Sarzedo uma cidade de pequeno porte, a quantidade de pessoas com deficiência auditiva atendidas é reduzida, bem como pelo período pandêmico. Vale ressaltar que a discrepância entre o número de atendimentos se dá pela variação do cargo ocupado na instituição, pois cada um, lida com o público de maneira diferente. Por subsequente, foi informado o decorrer dos atendimentos, sendo evidenciados possíveis empecilhos;

Como foi o atendimento dessas pessoas? Houve algum empecilho? Se sim, qual?		
1	anonymous	Não houve atendimento
2	anonymous	No meu horário de atendimento não houve
3	anonymous	Se algum deficiente auditivo buscasse o serviço, o atendimento adequado seria



Feira dos Saberes

		impossível. Não há no local profissional qualificado para isso.
4	anonymous	Foi dificultoso, devido ao uso máscara e por eu não ter o curso de libras; tive que usar a escrita para realizar a entrevista e retirar a máscara para que eles pudessem fazer a leitura labial
5	anonymous	Nao
6	anonymous	Não, apenas necessidade de repetição e auxílio de escrita para a comunicação.
7	anonymous	Não houve atendimento
8	anonymous	A usuária foi acompanhada pelo pai que ajudou na comunicação

Figura 3 – Empecilhos em relação ao atendimento de deficientes auditivos.

Questionados sobre o atendimento os funcionários mencionaram os obstáculos no serviço, tais como: repetição demasiada, necessidade de utilizar uma entrevista escrita ou presença de um acompanhante para auxiliar o processo. Além disso, nas recentes circunstâncias, a leitura labial, que antes auxiliava no atendimento, ficou prejudicada devido ao uso da máscara de proteção contra a Covid-19, como relatado pela Entrevistadora do Cadastro Único, foi necessária sua retirada para conduzir o processo, colocando em risco sua saúde e do usuário. Posteriormente, foi questionado o que poderia melhorar o atendimento dos usuários com deficiência auditiva;

O que poderia melhorar no atendimento de deficientes auditivos?		
1	anonymous	Capacitação aos funcionários
2	anonymous	Uma intérprete de libras ou capacitação dos funcionários
3	anonymous	Qualificação para os profissionais que realizam o atendimento ao público usuário da política pública
4	anonymous	Qualificar os profissional para esse tipo de atendimento
5	anonymous	A comunicação com eles, pessoa com qualificação para está comunicação ,um falante de Libras.
6	anonymous	Uma capacitação para LIBRAS.
7	anonymous	Ter profissional qualificado para a inclusão do atendimento a pessoas com deficiência.
8	anonymous	Ter um profissional capacitado para atendê- los

Figura 4 – Sugestões de melhoria no atendimento



Feira dos Saberes

É de suma importância obter tais informações de quem realmente presencia situações de não inclusão e falta de acessibilidade para os deficientes auditivos. De acordo com as respostas, foi quase unânime que a capacitação em LIBRAS dos funcionários seria de extrema valia para o decorrer do atendimento com eficiência.

Após uma análise criteriosa do retorno da pesquisa de campo, na qual foi possível concluir que o setor público realmente não está apto para atender e incluir os deficientes auditivos, reforçando o que já havia sido ressaltado na hipótese primária em relação ao problema de comunicação entre servidores da Assistência Social, oferecida na cidade de Sarzedo, e a população de deficientes auditivos, apontando como uma das causas: a inaptidão e o despreparo dos funcionários do CRAS para lidar com essas pessoas. Por isso, é de extrema valia a criação e aplicação da proposta de intervenção: investir numa parceria entre estagiários do curso de Letras de algumas universidades próximas para a capacitação desses funcionários.

Referências Bibliográficas

HELTON, Thiago. **Direitos da Pessoa com Deficiência**. Disponível em: <https://www.youtube.com/channel/UCvdRmid-nppfeLMx9zcS0eA>. Acesso em: 05 maio 2021.

OLIVEIRA, Efigênia Cristina Pereira de; ANDRADE, Erci Gaspar da Silva. **COMUNICAÇÃO DO PROFISSIONAL DE ENFERMAGEM COM O DEFICIENTE AUDITIVO**. Disponível em: <http://revistafacesa.senaaires.com.br/index.php/revisa/article/view/253>. Acesso em: 04 ago. 2021.

RAIMUNDO, Ronney Jorge de Souza. **A IMPORTÂNCIA DO APRENDIZADO DA COMUNICAÇÃO EM LIBRAS NO ATENDIMENTO AO DEFICIENTE AUDITIVO EM SERVIÇO DE SAÚDE**. Disponível em: <http://www.fara.edu.br/sipe/index.php/REVISTAUNIARAGUAIA/article/view/126/112>. Acesso em: 04 ago. 2021.