



UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA  
CENTRO DE EDUCAÇÃO  
CURSO DE GRADUAÇÃO EM EDUCAÇÃO ESPECIAL NOTURNO

Elizângela Rolim da Silva

**ACESSIBILIDADE PARA SURDOS EM CONCESSIONÁRIA DE  
VEÍCULOS AUTOMOTIVOS EM SANTA MARIA - RS**

Santa Maria, RS  
2017

**Elizângela Rolim da Silva**

**ACESSIBILIDADE PARA SURDOS EM CONCESSIONÁRIA DE VEÍCULOS  
AUTOMOTIVOS EM SANTA MARIA - RS**

Trabalho de Conclusão de Curso apresentado ao Curso de Graduação em Educação Especial Noturno- Licenciatura Plena – da Universidade Federal de Santa Maria como pré- requisito para aprovação do grau de **Graduada em Educação Especial.**

Orientadora: Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Elisane Maria Rampelotto

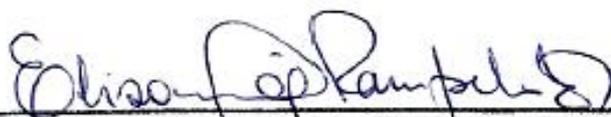
Santa Maria, RS  
2017

Elizângela Rolim da Silva

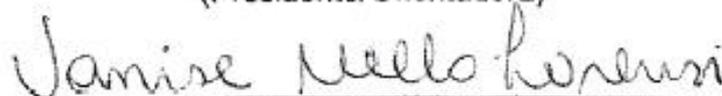
**ACESSIBILIDADE PARA SURDOS EM CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS  
AUTOMOTIVOS EM SANTA MARIA - RS**

Trabalho de Conclusão de Curso  
apresentado ao Curso de Graduação em  
Educação Especial Noturno- Licenciatura  
Plena – da Universidade Federal de Santa  
Maria como pré- requisito para aprovação  
do grau de **Graduada em Educação  
Especial.**

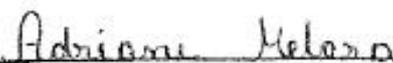
**Aprovado em 11 de dezembro de 2017:**



**Elisane Maria Rampelotto, Prof.<sup>a</sup> Dra. (UFSM)**  
(Presidente/Orientadora)



**Vanise Mello Lorensi, Prof.<sup>a</sup> Ms. (EEEE Fernando Reinaldo Cóser)**



**Adriane Melara, Prof<sup>a</sup> Esp. (APAE Jaguari)**

Santa Maria, RS  
2017

## AGRADECIMENTOS

Quero agradecer muito e de todo o meu coração:

... a Deus por estar presente em mais uma etapa em minha vida, por ter estado sempre comigo em todos os momentos, me concedendo e me dando muita força e o discernimento necessário para enfrentar tudo a minha volta e ainda realizar um dos meus sonhos. Agradeço pelas bênçãos que tenho recebido todos os dias para não desistir deste sonho – o de Ser Educadora Especial.

... a minha mãe Vera Elizabete Rolim da Silva pela minha existência e pelo seu amor incondicional e por todos os momentos me deu força e carinho;

...a minha vó Terezinha Eneida dos Santos Rolim (in memoriam), por acreditar que eu seria capaz de vencer todo e qualquer obstáculo;

...a minha irmã Elisandra Rolim Oliveira por acreditar que meu sonho se tornaria realidade e pelo incentivo e coragem para que eu prosseguisse em frente! Eu te admiro muito pela pessoa incrível e maravilhosa que és;

...a toda a família “Rolim” Tios, Tias, primos, primas pelo apoio que me deram durante todo o tempo, mesmo estando distantes por cidades diferentes;

...a minha professora muito querida Elisane Maria Rampelotto, por estar comigo desde o início da minha caminhada acadêmica, pelos seus ensinamentos que foram de grande valia para minha formação e conhecimento na área da surdez – área que pretendo seguir e atuar;

...a Universidade Federal de Santa Maria- UFSM, pela oportunidade de realizar um curso superior de forma gratuita;

...ao corpo docente do Curso de Educação Especial pelos ensinamentos durante toda a minha trajetória acadêmica;

...as amigas e colegas que estiveram fazendo parte da minha história e trajetória acadêmica durante os oito semestres letivos no Curso de Educação Especial noturno.

O meu sincero muito obrigado a todos e obrigada a todas!!!

## RESUMO

### ACESSIBILIDADE PARA SURDOS EM CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS AUTOMOTIVOS EM SANTA MARIA - RS

AUTORA: Elizângela Rolim Da Silva  
ORIENTADOR: Elisane Maria Rampelotto

Este trabalho de pesquisa traz como tema principal a acessibilidade para pessoas surdas no atendimento em concessionária automobilística de Santa Maria- RS. Tem como objetivo principal verificar como se efetiva a interação e comunicação entre surdos e ouvintes, em concessionárias que recebem clientes surdos interessados em conhecer os veículos disponíveis na loja. Quanto ao problema de pesquisa pretende-se saber: como acontece a acessibilidade entre surdos e ouvintes em concessionária de Santa Maria para garantir tratamento diferenciado aos clientes surdos? Trata-se de uma pesquisa qualitativa descritiva do tipo Estudo de Caso. O instrumento que será utilizado para a coleta dos dados será o da Entrevista. Farão parte como sujeitos de pesquisa clientes surdos/ funcionários ouvintes de concessionárias automotivas locais. As entrevistas serão gravadas em áudio para os sujeitos ouvintes e em vídeo tape para os sujeitos surdos considerando a língua de acesso destes usuários. Sendo assim, será realizada em português oral para os sujeitos ouvintes e em Libras para os sujeitos surdos. Busca-se um aporte teórico sobre *Acessibilidade, Surdez e Legislação* assim como trazer ao leitor sobre a *Língua(gem) e a importância da Língua de Sinais na Comunicação Surdos Ouvintes*. Como resultados este estudo reforça que a comunicação entre surdos e ouvintes seja viável em concessionárias automobilísticas é necessário que aconteça através de uma língua gestual-visual – a língua natural da comunidade surda. Desta forma preserva-se o tratamento diferenciado a um grupo minoritário – a comunidade surda.

**Palavras-chaves:** Acessibilidade. Surdos-Ouvintes. Libras. Comunicação.

## **ABSTRACT**

### **ACCESSIBILITY FOR DEAF IN AUTOMOTIVE VEHICLE CONCESSIONAIRE IN SANTA MARIA - RS**

**AUTHOR:** Elizângela Rolim Da Silva

**ADVISOR:** Elisane Maria Rampelotto

This research brings as main theme the accessibility for deaf in the reception of the automobile dealership of Santa Maria - RS. The work presents as main objective to verify how effective the interaction and communication between deaf and listeners, in concessionaires that receive deaf clients interested in knowing the vehicles available in the store. As for the research problem, it intends to know: how does the accessibility happen among deaf people and listeners in the Santa Maria concessionaire to ensure differentiated treatment for deaf clients? This is a descriptive qualitative research of the Case Study type. The instrument that is used for the data collection will be the Interview. The participants of this research will be the deaf clients and the listeners employees of local automotive concessionaires. The interviews are recorded in audio for the listeners' people and on videotape for the deaf, considering a language of access of these users. Therefore, it will be performed in Portuguese, oral for the listeners and in Libras for the deaf people. A theoretical contribution on Accessibility, Deafness and Legislation is also sought, as well as to bring to the reader theories about the language and the importance of the Sign Language in the Deaf Listeners Communication. As a result, this study reinforces that for communication between deaf and listener's people to be viable in automobile dealerships it's necessary to happen through a sign-visual language - the natural language of the deaf community. In this way, the differential treatment is preserved for a minority group – the deaf community.

**keywords:** Accessibility. Deaf Listeners. Libras. Communication.

## SUMÁRIO

<b>CONSIDERAÇÕES INICIAIS</b> .....	7
Parte I.....	11
<b>1 CAMINHOS METODOLÓGICOS</b> .....	11
1.1 INSTRUMENTOS DE PESQUISA E PROCEDIMENTOS PARA COLETA DOS DADOS .....	13
1.2 LOCAL E SUJEITOS DE PESQUISA.....	14
1.3 ASPECTOS ÉTICOS.....	15
Parte II.....	18
<b>2 REFERENCIAL TEÓRICO</b> .....	18
2.1 ACESSIBILIDADE, SURDEZ E LEGISLAÇÃO .....	18
2.2 LINGUA(GEM) E A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA DE SINAIS NA COMUNICAÇÃO SURDOS- OUVINTES .....	20
Parte III.....	24
<b>3 TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS E ANÁLISE</b> .....	24
3.1ALTERIDADE SURDA: TRATAMENTO DIFERENCIADO & TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO .....	24
3.2 ACESSIBILIDADE: COMUNICAÇÃO ENTRE CLIENTE SURDO & FUNCIONÁRIO OUVINTE.....	30
<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	34
<b>REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	35
<b>APÊNDICES</b> .....	39
<b>APÊNDICE A – TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO</b> .....	39
<b>APÊNDICE B – TERMO DE CONFIDENCIALIDADE</b> .....	41
<b>APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA</b> .....	43

## CONSIDERAÇÕES INICIAIS

Para iniciar o Projeto de Pesquisa Profissional I, que vai resultar no Trabalho de Conclusão de Curso (TCC), quero relatar algumas passagens e a trajetória que vem me constituindo enquanto profissional que desejo ser na área específica da surdez.

Minha escolha pelo tema já vem de alguns anos atrás, mais precisamente no ensino fundamental onde conheci a classe especial na escola onde estudei. Lá, nesta instituição, no ano de 1998 ainda permaneciam as classes especiais nas escolas comuns. Foi assim que pude observar os sujeitos surdos que estudavam na mesma escola. Isso foi viável pela proximidade da minha sala de aula a classe especial. Nos intervalos das aulas gostava de me aproximar dos surdos que circulavam pelo pátio. Inicialmente procurava cumprimentar e depois brincar com alguns deles. Mas nem sempre conseguia me aproximar para interagir com eles.

Com o passar dos anos passei para o ensino médio e no início das aulas conheci uma menina surda – minha amiga até hoje- que foi quem me ensinou aos poucos os sinais.

Tenho uma relação estreita pela língua de sinais – talvez pelo fato de ser uma língua extremamente diferente de qualquer outra língua oral auditiva. Talvez por ser uma Língua que não passe pelo ouvido e sim pelo canal visual. Isso me faz pensar que o sujeito surdo é diferente sim. Diferente linguisticamente e no seu modo de ser, pensar e agir. Não é mais novidade que os surdos possuem uma cultura e identidade próprias. E foi essa cultura tão rica e extremamente visual que me chamou a atenção e me instiga a buscar e conhecer cada vez mais o sujeito surdo.

Acredito que com base nesses entendimentos e, por conviver e interagir com minha amiga surda, fui me apropriando e aprendendo a Língua Brasileira de Sinais - Libras e, conseqüentemente melhorando a comunicação visual-manual com a comunidade surda.

Quando me formei no ensino médio ainda não sabia para qual curso queria e para qual iria fazer o vestibular. Estava em dúvida entre os cursos de Fonoaudiologia e Educação Especial. Na primeira tentativa optei em realizar o vestibular para Fonoaudiologia por entender que era lá o lugar que iria trabalhar com surdos. Persisti por mais três anos tentando entrar neste mesmo curso. Mas infelizmente não fui aprovada. Acabei desistindo de tentar novamente e, por grande influência e

das conversas com minha mãe, e também pela identificação que tenho desde pequena pela área da surdez, resolvi realizar o vestibular para o Curso de Educação Especial. Antes disso, enquanto tentava aprovação no vestibular para Fonoaudiologia e Educação Especial, tive a oportunidade de fazer um curso de Capacitação em Tradutor Interpretador da Língua Brasileira de Sinais a distância com o polo na minha cidade natal em Uruguaiana RS. Fiz o curso em dois anos e meio até me formar.

O tempo foi passando e meu interesse pela comunidade surda foi aumentando, assim como minha vontade de conhecer ainda mais a cultura e identidade surda. Tive com o passar dos anos a oportunidade de assistir palestras realizadas pelas comunidades surdas do RS, onde pude adquirir e conhecer ainda maior sobre o surdo e a área da surdez.

Quando passei no vestibular da UFSM, no ano de 2013, deixei minha cidade natal para vir morar em Santa Maria – RS. Foi difícil sair de casa para vir estudar e morar numa cidade onde tudo era diferente e novo no cotidiano de quem sempre viveu com familiares. O novo muitas vezes assusta, mas também faz crescer. E foi isso que aconteceu comigo: tomei decisões que talvez não tomasse se estivesse ainda residindo com meus pais em Uruguaiana. Enfrentei dificuldades, entre elas, de moradia, de trabalho, de relacionamentos, de amizades, além da grande saudade que sentia da minha família.

Nesse tempo fiz um Curso de Libras na Escola Reinaldo Fernando Coser no Bairro Lorenzi onde pratiquei a Libras (básico, intermediário e avançado) durante um ano nesta instituição. Foi uma grande realização conhecer a escola pioneira na educação de estudantes surdos de Santa Maria. Nesta instituição o currículo parte da “abordagem sócio-antropológica, onde a comunidade de surdos e a língua de sinais têm papel fundamental na educação dos sujeitos surdos” (PPP, 2001, p. 04).

Concomitante a este tempo, ao iniciar minha vida acadêmica, foi necessário organizar e tentar conciliar trabalho e estudos, não foi nada fácil, pois tive muitas dificuldades e contratemplos. Um deles me abalou muito - foi a perda de minha vó materna com quem tive um carinho imenso e inigualável. Na época pensei em desistir ou “trancar” o curso por algum tempo e voltar para a casa dos meus pais em Uruguaiana. Mas consegui superar as dificuldades e contratemplos que passei naquele momento e hoje estou no oitavo semestre do curso. Ainda que o Curso de

Educação Especial noturno não ofereça em sua grade curricular a área da surdez foi nesta modalidade que me inspirei e fui me identificando com o passar dos anos. Em consequência disso, comecei a me interessar e realizar leituras e pesquisas estudando e aprofundando ainda mais a área da surdez.

Durante este tempo de aprendizagens e conhecimentos sobre o sujeito surdo fui tentando aprimorar cada vez mais os referenciais com a própria comunidade surda e com professores que atuam na área na educação de surdos.

Os conhecimentos que busquei adquirir sobre o surdo e a surdez ao longo dos últimos anos me proporcionaram e oferecem condições e muita vontade para ser educadora especial, pois pretendo ser uma profissional qualificada para trabalhar com a educação dos surdos.

Entendo que a formação do professor que quer trabalhar na área da surdez suponha o domínio da língua de sinais assim como, questão importantíssima, conhecer a identidade e cultura surda. E para isso é preciso cada vez mais estar envolvida na comunidade surda, estar imersa aos grupos de surdos. Uma das experiências que vivi durante o tempo em que realizava o Curso de Educação Especial foi ser bolsista como intérprete de Libras no Núcleo de Acessibilidade da UFSM. Por algum tempo foi uma experiência fascinante e instigante e que me proporcionou um grande desafio e possibilidade de estar envolvida na vida cotidiana do estudante surdo na instituição de ensino superior.

A partir da minha trajetória descrita até aqui e também das minhas inquietações na empresa em que trabalho é que surge a possibilidade de realizar esta pesquisa. Sou funcionária de uma concessionária automobilística na cidade de Santa Maria – RS e desempenho atividades de recepcionista dentro da empresa. Fui selecionada para o cargo que exerço até hoje no mesmo ano em que inicio o Curso de Educação Especial noturno na UFSM – em agosto de 2013.

A empresa em que trabalho eventualmente recebe surdos interessados em conhecer os veículos disponíveis na loja para serem adquiridos ou não posteriormente.

Foi observando este tipo de público, na concessionária em que trabalho, que percebi as dificuldades do cliente surdo/ funcionário ouvinte em entender e ser entendido. Foi nessa observação contínua que me deparei com a questão da comunicação entre o cliente surdo e o funcionário ouvinte da empresa. E é sobre

essas questões que trago o tema, o problema de pesquisa e os objetivos que destaco abaixo.

Como tema de pesquisa trato sobre: Acessibilidade para pessoas surdas em Concessionária de veículos automotivos em Santa Maria –RS. E como problema de pesquisa: Como acontece a acessibilidade entre surdos e ouvintes em concessionária de Santa Maria – RS, para garantir tratamento diferenciado aos clientes surdos? Para dar conta do estudo pretendo, como Objetivo Geral da pesquisa, verificar como se efetiva a interação e comunicação entre surdos e ouvintes, em concessionária que recebe clientes surdos em Santa Maria –RS. E como objetivos específicos: Investigar a presença de pessoas capacitadas para ter uma comunicação adequada entre surdos e ouvintes em concessionária de Santa Maria - RS; Verificar os recursos utilizados pelos funcionários ao receber o cliente surdo em concessionária de Santa Maria – RS e, verificar a comunicação utilizada pelos funcionários ao receber o cliente surdo na concessionária.

O presente trabalho contempla a apresentação intitulada de *Considerações Iniciais* que é mesclada pela justificativa que ressalta a importância do tema e, também, apresenta qual foi a motivação para a realização do estudo, assim como aponta o problema e os objetivos que norteiam a pesquisa.

Na Parte I, em *Caminhos metodológicos*, abrange uma pesquisa qualitativa descritiva do tipo Estudo de Caso, sendo a entrevista o instrumento para a coleta dos dados da pesquisa e, clientes surdos/ funcionários ouvintes de concessionárias automotivas de Santa Maria os sujeitos de pesquisa.

Na Parte II, em *Referencial Teórico*, o estudo aborda questões sobre: 2.1. *Acessibilidade, Surdez e Legislação* e 2.2. *Língua(gem) e a importância da Língua de Sinais na Comunicação Surdos- Ouvintes*.

Na Parte III, em *Tratamento dos Dados coletados e Análise*, o trabalho trás os resultados da pesquisa a partir de duas Categorias de Análise respondendo ao problema e objetivos propostos. E, em *Considerações Finais* sinaliza também que se preserve o tratamento diferenciado ao grupo aos surdos.

## 1 CAMINHOS METODOLÓGICOS

Em toda e qualquer pesquisa acadêmica é preciso definir e contextualizar o campo de investigação e a opção metodológica do trabalho. Assim, no contexto deste TCC a metodologia utilizada é a da abordagem qualitativa, definida por Minayo como “aquele capaz de incorporar a questão do significado e da intencionalidade como inerentes aos atos, às relações, e às estruturas sociais, sendo essas últimas tomadas tanto no seu advento quanto na sua transformação, como construções humanas significativas (MINAYO, 1996, p.10).

A mesma autora ainda diz que a pesquisa qualitativa

responde a questões muito particulares. Ela se preocupa, nas ciências sociais, com um nível de realidade que não pode ser quantificado, ou seja, ela trabalha com o universo de significados, motivos, aspirações, crenças, valores e atitudes, o que corresponde a um espaço mais profundo das relações dos processos e dos fenômenos que não podem ser reduzidos à operacionalização de variáveis (MINAYO, 1995, p.21-22).

Bogdan e Biklen apresentam cinco características da abordagem qualitativa, que são:

1) Na investigação qualitativa a fonte direta de dados é o ambiente natural, constituindo o investigador o instrumento principal [...] 2) A investigação qualitativa é descritiva [...] 3) Os investigadores interessam-se mais pelo processo do que simplesmente pelos resultados ou produtos [...] 4) Os investigadores qualitativos tendem analisar os seus dados de forma indutiva [...] 5) O significado é de importância vital na abordagem qualitativa. (BOGDAN E BIKLEN, 2003, p. 47- 50).

Esta pesquisa classifica-se como sendo descritiva que “tem como objetivo primordial a descrição das características de determinada população ou fenômeno ou o estabelecimento de relações entre variáveis [...]” (GIL, 2012, p. 28).

Em relação ao tipo de pesquisa, optou-se pelo de Estudo de Caso. Para Yin (2005, p. 32), trata-se de “um estudo empírico que investiga um fenômeno atual dentro do seu contexto de realidade, quando as fronteiras entre o fenômeno e o contexto não são claramente definidas e no qual são utilizadas várias fontes de evidência”.

Por tratar-se de uma análise qualitativa, o estudo de caso, ajuda a complementar a coleta de dados nos trabalhos acadêmicos ou constituir-se, em si, um trabalho monográfico (POSSA, 2009).

Os estudos de caso, quase sempre são descritivos e utilizados quando o professor-pesquisador deseja desvendar, conhecer e compreender determinados eventos pedagógico, componente ou fenômeno relativo à sua prática profissional.

Assim, Telles coloca que nos Estudos de Caso

[...] o pesquisador enfoca sua atenção para uma única entidade, um único caso, provindo de seu próprio ambiente profissional. Os objetivos dos estudos de caso estão centrados na descrição e explicação de um fenômeno único isolado e pertencente a um determinado grupo ou classe. Pode ser o processo de adaptação de um aluno recém-chegado à escola, de sua relação com outro professor durante um projeto realizado em conjunto; ou ainda um caso de violência dentro da instituição de ensino. O pesquisador deve determinar seu grau de envolvimento com o(s) envolvido(s) no caso. Se ele próprio estiver incluído no mesmo, deverá ter momentos de aproximação dos participantes e momentos de distanciamento para poder realizar suas reflexões e adquirir diferentes perspectivas de envolvimento (graus de não familiaridade) para produzir múltiplos significados das ocorrências do caso (TELLES, 2002, p.108).

Em relação ao procedimento para coleta dos dados Telles (2008, p. 109), diz que o “[...] professor-pesquisador frequentemente formula sua própria questão de pesquisa, geralmente a partir da observação de sua prática pedagógica e profissional.”

Assim, nos estudos de caso, são instrumentos de coleta de dados: a observação direta, através de diários de registros, ou indireta análise de documentos, filmagens, ou ainda questionários e entrevistas.

Para o pesquisador que faz uso do Estudo de Caso o objetivo é coletar e registrar dados de um caso particular ou de vários casos para assim organizar um relatório analítico e ordenado de uma experiência. Ou também para poder avaliá-la criticamente, com o propósito de julgar a seu respeito ou propor uma ação inovadora (PÁDUA, 1994).

Pádua (1994) apresenta três fases para a análise e o registro do Estudo de Caso. São elas:

a) Seleção e delimitação do caso: o caso deve ter referências significativas para merecer a investigação e ser levado a comparações aproximativas que possibilitem

uma generalização à situações similares ou que autorizem inferências em relação ao caso analisado. A delimitação deve precisar os aspectos e os limites do trabalho a fim de reunir informações sobre um campo específico e fazer análises sobre objetos definidos a partir dos quais se possa compreender uma determinada situação. Quando se torna um conjunto de casos, a coleção deles deve cobrir uma escala de variáveis que explicita diferentes aspectos do problema.

b) O trabalho de campo: visa reunir e organizar conjunto de informações. A coleta dessas pode exigir negociações prévias e anuências de hierarquias ou ainda cooperação das pessoas informantes. As informações são documentadas através da escrita, da gravação, de filmagens e irão se prestar para fundamentar o relatório do caso que será, por sua vez objeto de análise críticas dos informantes e por qualquer interessado.

c) Organização e redação do relatório/monografia do caso: de posse das informações colhidas em campo, deve-se reduzi-la ou indexá-las segundo critérios advindos de estudos teóricos e práticos descritos nas referenciais bibliográficas a fim de que se constituam dados que comprovem as descrições e análise do caso. O relatório poderá ter estilo: narrativo, descritivo, analítico. Ainda poderá ser: ilustrado ou não, filmado, fotografado ou representado. Os objetivos do relatório são apresentar os múltiplos aspectos que envolvem o problema; mostrar sua relevância; situá-lo no contexto que acontece; e indicar as possibilidades de ação para modificá-lo.

## 1.1 INSTRUMENTOS DE PESQUISA E PROCEDIMENTOS PARA COLETA DOS DADOS

Para efetivar uma pesquisa é preciso escolher o instrumento de investigação a ser utilizado no estudo. O instrumento que será utilizado nesta investigação é o da *Entrevista*.

De acordo com Gil, a entrevista é a “técnica em que o investigador se apresenta frente ao investigado e lhe formulam perguntas, com o objetivo de obtenção dos dados que interessam à investigação” (GIL, 1999, p. 206).

Vale dizer que a entrevista a ser utilizada será do tipo semiestruturada, por ser menos formal e mais flexível, favorecendo assim um clima de confiança e interação

entre os interlocutores durante o diálogo.

Como realizei as entrevistas?

Num primeiro momento, para apresentar a ideia à empresa, fiz uma breve reunião com o Gerente da concessionária automobilística onde trabalho. Com a concordância da gerencia já fiz contato com colegas (funcionários da concessionária) para convidá-los a serem sujeitos da pesquisa.

Numa segunda concessionária entrei em contato, via telefonema, com a gerencia a fim de fazer o convite para também participarem da pesquisa. Mas até a data da apresentação deste TCC não havia recebido a resposta.

Também entrei em contato com a comunidade surda para saber quem poderia e gostaria de fazer parte como sujeito deste estudo. Durante o tempo em que trabalho na concessionária, como já mencionei em Considerações Iniciais, observei e me deparei com a questão da comunicação entre o cliente surdo e o funcionário ouvinte da empresa. Neste tempo de trabalho já estiveram na concessionária dois clientes surdos a procura de produto para test drive. Ao entrar em contato com a comunidade surda os dois clientes se dispuseram a fazer parte da pesquisa.

Num segundo momento entrarei em contato com os sujeitos da pesquisa para marcar o dia e horário, assim como o local para realizar a entrevista. Feito isso, executou-se a entrevista que foi gravada em áudio para os sujeitos ouvintes e em vídeo tape para os sujeitos surdos considerando a língua de acesso destes usuários. Sendo assim, realizou-se em português oral para os sujeitos ouvintes e em Libras para os sujeitos surdos. De posse dos dados coletados das entrevistas foram realizadas as análises ao qual se obteve os resultados desta pesquisa.

## 1.2 LOCAL E SUJEITOS DE PESQUISA

Esta pesquisa foi realizada na cidade de Santa Maria-RS, em uma concessionária automotiva que recebeu clientes surdos em seu estabelecimento com a intenção de conhecer os produtos disponíveis à venda na loja.

Inicialmente a proposta era realizar a pesquisa em mais de uma concessionária. No entanto, pelo tempo de espera da resposta ao convite de outras 2 (duas) concessionárias para participarem desta pesquisa e, pelo tempo limitado para desenvolver TCC, optou-se apenas pela empresa que aceitou de imediato fazer

parte do estudo.

No Quadro abaixo, apresento os sujeitos participantes da pesquisa. Foram entrevistados 2 (dois) funcionários ouvintes de uma concessionária automobilística e, 2 (dois) clientes surdos que estiveram neste mesmo estabelecimento.

Quadro 1 – Sujeitos da Pesquisa

<b>Sujeitos da Pesquisa</b>	<b>Escolaridade</b>	<b>Profissão</b>	<b>Idade/Sexo</b>	<b>Ouvinte/Surdo</b>
<b>S1</b>	Ensino Médio Incompleto	Consultor de Vendas	41 anos/ Masculino	Ouvinte
<b>S2</b>	Ensino Superior Completo Pós Graduação Completo.	Consultor de Vendas	49 anos/ Masculino	Ouvinte
<b>S3</b>	Ensino Superior Incompleto	Estudante e comércio	27 anos / Masculino	Surdo
<b>S4</b>	Ensino Superior Completo	Professor	55 anos/ Masculino	Surdo

Fonte: Elaborado pela autora.

### 1.3 ASPECTOS ÉTICOS

De acordo com a Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012, a pesquisa que envolve seres humanos deve ser encaminhada ao Comitê de Ética (CEP), da Universidade Federal de Santa Maria-RS.

Este trabalho foi conduzido ao CEP no início do segundo semestre letivo deste ano sendo aprovado em 14/09/2017 sob o Parecer nº 2.275.457 e CAAE: 74629517.6.0000.5346. Alguns procedimentos foram necessários para que o projeto apresentado pudesse ser aprovado. Entre eles destaco:

- **Termo de Consentimento Livre e Esclarecido (TCLE):**

Segundo a Resolução nº 466 de 12 de dezembro de 2012, o TCLE é entendido como

anuência do participante da pesquisa e/ou de seu representante legal, livre de vícios (simulação, fraude ou erro), dependência, subordinação ou intimidação, após esclarecimento completo e pormenorizado sobre a natureza da pesquisa, seus objetivos, métodos, benefícios previstos, potenciais riscos e o incômodo que esta possa acarretar (BRASIL, 2012).

Para realizar-se uma pesquisa que envolva seres humanos é preciso seguir a Resolução 466/2012 que contém a obrigatoriedade da/o:

- a) justificativa, os objetivos e os procedimentos que serão utilizados na pesquisa, com o detalhamento dos métodos a serem utilizados, informando a possibilidade de inclusão em grupo controle ou experimental, quando aplicável;
- b) explicitação dos possíveis desconfortos e riscos decorrentes da participação na pesquisa, além dos benefícios esperados dessa participação e apresentação das providências e cautelas a serem empregadas para evitar e/ou reduzir efeitos e condições adversas que possam causar dano, considerando características e contexto do participante da pesquisa;
- c) esclarecimento sobre a forma de acompanhamento e assistência a que terão direito os participantes da pesquisa, inclusive considerando benefícios e acompanhamentos posteriores ao encerramento e/ ou a interrupção da pesquisa;
- d) garantia de plena liberdade ao participante da pesquisa, de recusar-se a participar ou retirar seu consentimento, em qualquer fase da pesquisa, sem penalização alguma;
- e) garantia de manutenção do sigilo e da privacidade dos participantes da pesquisa durante todas as fases da pesquisa;
- f) garantia de que o participante da pesquisa receberá uma via do Termo de Consentimento Livre e Esclarecido;
- g) explicitação da garantia de ressarcimento e como serão cobertas as despesas tidas pelos participantes da pesquisa e dela decorrentes; e
- h) explicitação da garantia de indenização diante de eventuais danos decorrentes da pesquisa (BRASIL, 2012).

Portanto, é necessário que se observe todas as etapas para quem recebe o convite para participar de uma pesquisa. É preciso que o convidado demonstre estar de acordo a fim de se manifestar, de forma autônoma, clara, livre e esclarecida.

**Termo de Confiabilidade:** é o compromisso do sigilo das informações coletadas que deve existir entre o pesquisador e os sujeitos da pesquisa, conforme previsto a mesma resolução:

A confidencialidade se refere à responsabilidade sobre as informações recebidas ou obtidas em exames e observações pelo pesquisador em relação a dados pessoais do sujeito da pesquisa. Ambas devem estar asseguradas explicitamente no protocolo de pesquisa e no TCLE e deve ser assegurado ao sujeito da pesquisa que os dados pessoais oriundos da participação na pesquisa serão utilizados apenas para os fins propostos no protocolo (CEP-UNIARA, s/d).

**Autorização Institucional:** é o documento que formaliza aonde vai ser realizada a pesquisa, ou seja, documento da instituição lócus do estudo. Este documento “deve ser redigido em papel timbrado, apresentando a concordância para recrutamento dos sujeitos de pesquisa. O documento (autorização) deve conter obrigatoriamente o carimbo e a assinatura do responsável pela instituição” (CEP-UNIARA, s/d).

## 2 REFERENCIAL TEÓRICO

### 2.1 ACESSIBILIDADE, SURDEZ E LEGISLAÇÃO

Para dar conta desta seção é preciso trazer alguns conceitos como, por exemplo, o entendimento de acessibilidade e surdez conforme a legislação vigente em nosso país. O art.2º, inciso I da lei 10.098/2000 define acessibilidade como a

possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, dos espaços, mobiliários e equipamentos urbanos, das edificações, dos transportes e dos sistemas e meios de comunicação, por pessoa portadora<sup>1</sup> de deficiência ou com mobilidade reduzida (BRASIL, 2000).

Segundo o Decreto 5.626, de 2005, no capítulo VIII, art.26 menciona que a partir de um ano da publicação deste documento:

[...] as empresas concessionárias de serviços públicos e os órgãos da administração pública federal, direta e indireta devem garantir às pessoas surdas o **tratamento diferenciado**, por meio do uso e difusão de **Libras e da tradução e interpretação de Libras – Língua Portuguesa**, realizada por servidores e empregados capacitados para essa função, bem como o **acesso às tecnologias de informação**, conforme prevê o Decreto nº 5.296, de 2004. [grifo da autora] (BRASIL, 2005).

Quanto ao § 1º do Decreto 5626/05 “as instituições de que trata o caput devem dispor de, pelo menos, cinco por cento de servidores, funcionários e empregados capacitados para o uso e interpretação da Libras” (BRASIL, 2005, p. 2).

No que se refere ao § 2º do mesmo decreto prevê:

---

<sup>1</sup>Para esclarecer sobre o termo portador “na maioria das vezes, desconhece-se que o uso de determinada terminologia pode reforçar a segregação e a exclusão. Cabe mencionar que o termo “portadores” implica em algo que se “porta”, que é possível se desvencilhar tão logo se queira ou chegue-se a um destino. Remete, ainda, a algo temporário, como portar um talão de cheques, portar um documento ou ser portador de uma doença. A deficiência, na maioria das vezes, é algo permanente, não cabendo o termo “portadores”. Além disso, quando se rotula alguém como “portador de deficiência”, nota-se que a deficiência passa a ser “a marca” principal da pessoa, em detrimento de sua condição humana”. (<http://www.selursocial.org.br/porque.html>). Neste trabalho não faço referência ao termo “portador” (portador de surdez). Utilizarei apenas ‘surdo’ que é como a comunidade surda se identifica e gosta de ser chamada.

O Poder Público, os órgãos da administração pública estadual, municipal e do Distrito Federal, e as empresas privadas que detêm concessão ou permissão de serviços públicos buscarão implementar as medidas referidas neste artigo como meio de assegurar às pessoas surdas ou com deficiência auditiva o tratamento diferenciado, previsto no caput.(BRASIL, 2005)

Portanto, a legislação prevê a garantia para que as pessoas surdas tenham um tratamento diferenciado através do uso e divulgação da Libras.

O Decreto 5.296, de 2004

regulamenta as Leis nos 10.048, de 8 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 (BRASIL, 2004).

No Brasil a língua utilizada pelos surdos - Língua Brasileira de Sinais - Libras, foi oficializada somente em 2002 pelo Decreto Lei nº. 10.436, de 24 de abril de 2002. Em seu art. 1º diz que

é reconhecida como meio legal de comunicação e expressão a **Língua Brasileira de Sinais** - Libras. Conforme o parágrafo único a Libras é colocada como sendo “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).

Para a Política Nacional de Educação Especial (1994, p. 14), deficiência auditiva é a “perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da capacidade de compreender a fala por intermédio do ouvido”.

Neste sentido vale lembrar a distinção entre o termo deficiente auditivo e surdo. É preciso esclarecer que o deficiente auditivo e o surdo possuem identidades distintas. Vale lembrar também que o deficiente auditivo possui restos auditivos e por isso pode falar e ser corrigido. Mas o sujeito surdo, que se expressa de forma visual e interage através da língua de sinais, não se utiliza da via auditiva e da comunicação oral.

Segundo Possa e Rampelotto (2008, p.38-39), o sujeito surdo “não percebe nem identifica a voz humana, portanto, não adquire a língua oral naturalmente, sendo preciso conviver com a comunidade surda e adquirir a língua de sinais”. As autoras complementam dizendo que “usando a língua de sinais como ferramenta

linguística, o surdo tem condições plenas de desenvolver-se cognitivamente”.

Sendo assim, para conhecer a realidade do sujeito que vive a condição de não ouvir – de ser surdo, é preciso reconhecer a sua língua, a LIBRAS. É preciso também, de acordo com Skliar

Em vez de entender a surdez como uma exclusão e um isolamento no mundo do silêncio, defini-la como uma experiência e uma representação visual; em vez de representá-la através de formatos médicos e terapêuticos, quebrar essa tradição por meio de concepções sociais, linguísticas e antropológicas; em vez de submeter os surdos a uma etiqueta de deficientes da linguagem, compreendê-los como formando parte de uma minoria linguística; em vez de afirmar que são deficientes, dizer que estão localizados no discurso da deficiência (SKLIAR, 1999, p.23).

Portanto, os surdos são pessoas que se reconhecem pela ótica cultural e não pela ótica clínica. Eles possuem uma organização política de vida em função de suas habilidades visuais, com hábitos visuais e uma língua que é exclusivamente visual.

## 2.2 LINGUA(GEM) E A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA DE SINAIS NA COMUNICAÇÃO SURDOS- OUVINTES

O que distingue o ser humano de outras espécies? É comum ler e ouvir/ver que a linguagem é a principal característica que diferencia o ser humano de outras tantas espécies. Porque é por meio da linguagem que podemos difundir e espalhar ideias, projetar ações, manifestar sentimentos, produzir e reproduzir os conhecimentos que aprendemos.

Sendo habilidades oriundas de sociedades humanas as línguas se originam da interação entre as pessoas.

Segundo Rego a linguagem é

um sistema de signos que possibilita o intercâmbio social entre indivíduos que compartilhem desse sistema de representação da realidade. Cada palavra indica significados específicos...é nesse sentido que representa (ou substitui) a realidade. É justamente por fornecer significados precisos que a linguagem permite a comunicação entre os homens (REGO, 1995, p 54).

Por ter um caráter social pertencente a todas as pessoas que a língua pode ser expressada. Sendo assim, não é aceitável criar uma língua própria e obrigar que

outros usuários entendam.

Portanto, a língua acontece e se efetiva quando há grupos e comunidades humanas que a usam.

Sabe-se, no entanto, que as línguas apresentam diferentes modalidades. São elas: a Oral-auditiva ou Oralismo, Visual-espacial ou línguas de sinais e Gráfico-visual.

A modalidade Oral-auditiva: é uma língua falada, ou seja, utiliza a audição e a articulação através do aparelho vocal para compreender e produzir os sons que formam as palavras dessas línguas. Ou conforme Rampelotto, o oralismo é um

método no qual o surdo deve ser exposto a um treinamento com técnicas específicas através do treino auditivo, a percepção visual (a fim de fazer a leitura labial) e a percepção tátil (para sentir as vibrações produzidas nas emissões articulatórias), possibilitando ao surdo, dessa forma, falar e compreender a fala das pessoas ouvintes (RAMPELOTTO, 1993, p.15).

A modalidade Visual-espacial: é uma língua sinalizada (como a Língua de Sinais.), ou seja, utiliza a visão e o espaço para compreender e produzir os sinais que formam as palavras nessas línguas.

A modalidade Gráfico-visual: é a representação escrita tanto de uma língua falada, como de uma língua sinalizada.

Em relação ao conceito da língua de sinais alguns autores se destacam trazendo o ponto de vista de cada um sobre a língua visual-manual. Entre eles, Stokoe, primeiro linguista americano que no ano de 1960 reconhece as Línguas de Sinais como código linguístico. Para ele, a Língua de Sinais é:

Um sistema humano, culturalmente transmitido, no qual tantos sinais visíveis como os processos de formação de palavras e frases operam sem nenhuma relação com a fala ou com sons vocais; e que é usado pelos membros de uma população surda, adquirido como primeira língua por pessoas que não podem ouvir a língua falada e por filhos de pais surdos. (STOKOE, 1960, p. 61).

Outro linguista que traz uma definição sobre a língua de sinais é Behares. Este autor de origem uruguaia coloca como sendo:

um sistema linguístico que possui todas as propriedades que caracterizam as línguas, com a única diferença de que essas propriedades se constroem e são possíveis a partir da utilização dos recursos espaço-temporais que as

mãos e a expressão facial permitem (BEHARES,1997, p.1) .

A Língua de Sinais é, portanto, um sistema linguístico que implica em reconhecer que possui uma estrutura, da mesma forma que as línguas faladas. Portanto, expressa número, gênero, agente, ação, e localização da ação, etc.

Para Skliar (1998, p. 27) trata-se de uma “língua natural deve ser entendida como uma língua que foi criada e é utilizada por uma comunidade específica de usuários, que se transmite de geração em geração, e que muda - tanto estrutural como funcionalmente - com o passar do tempo”.

A Língua de Sinais é considerada a língua natural dos surdos, pois foi criada pela necessidade de estabelecer contato com os pares que a usam - os surdos. É ela que possibilita uma comunicação entre esses sujeitos, possibilitando assim se desenvolver cognitivamente.

Por conseguinte é de se considerar a complexidade e a importância das línguas de sinais como ferramenta essencial para o desenvolvimento cognitivo. Ela possui, como já vimos, todas as características de uma língua natural e deve ser respeitada do mesmo modo, assim como qualquer outra língua oral-auditiva.

Ainda que a maioria das pessoas acredite que existe somente uma língua de sinais no mundo, isso não acontece, pois, assim como os ouvintes falam distintas línguas em distintos países, igualmente as pessoas surdas possuem sua própria língua.

Sabe-se que as línguas de sinais não são universais e, em cada comunidade que faz uso de uma língua determinada, ocorre a dialetalização<sup>2</sup> Isso também acontece, da mesma forma que acontece com as línguas orais, com as línguas de sinais. Assim, a língua de sinais é considerada tão rica e expressiva quanto à língua oral. Possui também diferenças notáveis de país para país como também apresentam variações de região para região.

Segundo Nobre e Rampelotto, geralmente

as diferenças entre as Línguas de Sinais e as línguas orais são muito mais perceptíveis do que as semelhanças. O preconceito contra um pretendo

---

<sup>2</sup> Quanto ao conceito de dialetalização: “trata-se da “maneira de falar, linguagem própria de um país. É a forma como uma língua é realizada numa região específica. Trata-se de uma variedade ou variante linguística”. A variação linguística é “o movimento comum e natural de uma língua, que varia principalmente por fatores históricos e culturais”. Ainda “é o conjunto das diferenças de realização linguística falada pelos locutores de uma mesma língua”( <https://pt.wikipedia.org/wiki/Dialeto>).

status não linguístico das Línguas de Sinais, contra seu caráter concreto, mímico, limitado ao "aqui e agora", tem levado pais e educadores a impedir a criança surda de usar a Língua de Sinais para comunicação, privando-a de uma ferramenta essencial ao desenvolvimento cognitivo (NOBRE e RAMPELOTTO, 2008,p.12).

Sánchez (1990, p.21) afirma que estas línguas são utilizadas para uma comunicação que passe informações, expresse conceitos, experiências, pensamentos e emoções. São línguas transmitidas com o passar do tempo, por pessoas de uma comunidade possuem regras, ou seja, apresentam uma gramática, regras próprias que são respeitadas pelos indivíduos que as utilizam.

O mesmo autor, ainda coloca que as línguas naturais são recriadas por quem as fala, sendo aprendidas espontaneamente e permitindo ao surdo desenvolver a linguagem.

Desse modo, afirma Sánchez (1993, p.33) que “sem linguagem não há desenvolvimento cognitivo, nem emocional, nem afetivo”. Isso se aplica para qualquer ser humano, surdo ou ouvinte.

Portanto, por serem as línguas de sinais naturais e de fácil aquisição para os surdos, representam papel importante no desenvolvimento global destes indivíduos. Por isso, é fundamental que o surdo adquira sua primeira língua naturalmente, através da convivência com a comunidade que a usa. Conseqüentemente, a interação surdo-surdo, vai propiciar o desenvolvimento cognitivo, afetivo e emocional.

Nesse sentido, fica claro o quanto a língua de sinais é importante para a comunidade surda. Em nenhum momento devemos impedir o surdo de utilizar a língua visual manual- a língua de sinais, pois ela é fundamental, em seu desenvolvimento linguístico; sendo assim, é indispensável no processo educacional, político e social desses sujeitos.

### 3 TRATAMENTO DOS DADOS COLETADOS E ANÁLISE

Este capítulo está reservado para análise dos dados referente a acessibilidade dos sujeitos surdos em Concessionária de veículos automotivos de Santa Maria - RS. Para melhor tratar os dados desta pesquisa procurei trazer duas Categorias de Análise que são:

- Alteridade Surda: Tratamento Diferenciado & Tecnologia de Informação
- Acessibilidade: Comunicação entre cliente surdo & Funcionário Ouvinte

#### 3.1 ALTERIDADE<sup>3</sup> SURDA: TRATAMENTO DIFERENCIADO & TECNOLOGIA DE INFORMAÇÃO

Para iniciar a análise desta categoria é importante trazer o que pensam Padden e Humphries. Colocam que a deficiência

é uma marca que historicamente não tem pertencido aos surdos. Essa marca sugere auto representações políticas e objetivos não familiares ao grupo. Quando os surdos discutem sua surdez usam termos profundamente relacionados com sua língua, seu passado e sua comunidade ( PADDEN e HUMPHRIES,1988, p.44).

É muito comum referir-se aos surdos como sendo sujeitos deficientes. Isso acontece, como coloca Skliar (1999), a partir dos traços negativos, que são percebidos unicamente pelo desvio de normalidade desses sujeitos. É com a ideia de surdez como um problema patológico e do surdo como (a)normal que muitos ouvintes (alguns surdos também) se constituem ainda hoje.

Ao longo da história, por repetidas vezes, o surdo foi/é qualificado como o “mudinho”, o “surdo-mudo”, o “surdinho”. Ainda hoje esses sujeitos são nomeados desta forma. Para ilustrar o que foi dito trago parte do fragmento de S1 que diz “*mas era surdo mudo*”, “*os surdos mudos*”. Também S2 faz referencia ao sujeito surdo como “cliente surdo mudo”. Isso acontece porque, como diz Rampelotto e Sacilotto,

é mais fácil serem usadas essas denominações simplistas, que demonstram

---

<sup>3</sup> A condição daquilo que é diferente de mim; a condição de ser outro (Silva, 2000, p. 16).

a inferioridade deste grupo e marcam a deficiência no corpo, que reconhecer toda a gama cultural de significados que está por trás de uma mudança na representação do que é a comunidade surda (RAMPELOTTO e SACILOTTO, 2009, p. 26).

A surdez, neste caso, se inscreve numa perspectiva clínica em relação ao sujeito surdo. Neste contexto, pela lógica da falta de audição, os surdos são narrados como deficientes que estão em busca da reabilitação.

A atriz surda Emmanuelle Laborit, que conheceu a língua gestual francesa aos sete anos de idade, relata em sua autobiografia que “recuso-me a ser considerada excepcional, deficiente. Não sou. Sou surda. Para mim, a língua de sinais corresponde á minha voz, meus olhos são meus ouvidos. Sinceramente nada me falta, é a sociedade que me torna excepcional” (Laborit 1994, pg.33).

Quanto às colocações de Laborit, é oportuno mencionar que

a condição clínica sobre a surdez nos coloca numa situação de desvantagem com relação aos ouvintes, [...] criando rótulos e prescrições médicas travestidas de práticas pedagógicas. Não aceitaremos mais ser categorizados por graus decibéis muito menos que as práticas pedagógicas sejam construídas nesta direção. Somos pessoas com diferenças e não deficiências (VIEIRA-MACHADO, 2010, p. 123).

Por fim, é preciso dizer que a surdez não é uma doença, mas ela é consequência de uma condição de estar no mundo. Assim, conforme Castro Júnior “a visão clínica aponta a surdez como um problema patológico, uma deformidade que deve ser tratada, pois impõe que todo surdo deve ser curado” (Castro Junior, 2015, p.15).

A propósito, a surdez na perspectiva adotada nos estudos que vem sendo produzidos no campo da educação de surdos, revela-se como diferença política produzida culturalmente através dos discursos. Para Skliar,

[...] a surdez é uma experiência visual [...] e isso significa que todos os mecanismos de processamento da informação, e todas as formas de compreender o universo em seu entorno, se constroem como experiência visual. Não é possível aceitar, de forma alguma, o visual da língua de sinais e disciplinar a mente e o corpo das crianças surdas como sujeitos que vivem uma experiência auditiva (SKLIAR, 2013, p. 28).

Neste contexto, é importante trazer o significado de experiência visual para manifestar o surgimento da cultura surda que tem como essência a língua de sinais.

## Segundo Perlin e Miranda

A experiência visual significa a utilização da visão (em substituição total à audição), como meio de comunicação. Desta experiência visual surge a cultura surda representada pela língua de sinais, pelo modo diferente de ser, de se expressar, de conhecer o mundo, de entrar nas artes, no conhecimento científico e acadêmico. A cultura surda comporta a língua de sinais, a necessidade do intérprete, de tecnologia, de leitura (PERLIN e MIRANDA, 2003, p.218).

Nesse sentido, ainda hoje percebe-se que, mesmo com leis, decretos, informações e esclarecimentos sobre a língua de sinais como meio de comunicação dos surdos, grande parte da sociedade desconhece o modo diferente e desigual que vive a alteridade surda. Desconhecem também a forma de entender, ser entendido e da representação que os ouvintes ainda possuem desses sujeitos. Isso pode ser percebido nas colocações S1 e S2 que ainda permanecem com a representação de fazer referencia ao sujeito surdo como "surdo- mudo"; "cliente surdo mudo"

De acordo com Rampelotto,

a surdez pode ser entendida como um fenômeno físico e pode também ser pensada como uma construção cultural. Se optarmos por compreendê-la como um fenômeno físico, ela se configura como um modelo clínico-terapêutico. Nesse modelo, a concepção de deficiência se relaciona com a patologia, com a doença, ou seja, o surdo é considerado uma pessoa que não ouve, por isso, não fala (RAMPELOTTO, 2008, p.8).

Este pode ser o motivo pelo qual ainda hoje muitas pessoas insistem em nominar os sujeitos surdos de mudo, surdo-mudo, surdinho, deficiente auditivo, etc.

Para responder a questão sobre como aconteceu a comunicação inicial entre o funcionário ouvinte e cliente surdo, observa-se nas respostas o uso dos recursos das Tecnologias de Informação (TI). Esses recursos ganham cada vez mais espaço e importância nos dias de hoje na comunidade surda. As TI são conjuntos de todas as atividades e soluções providos por recursos de computação que vem evoluindo ao longo do tempo. Essa transformação traz consigo varias inovações de acessibilidade que com o tempo está melhorando ainda mais a comunicação já existente. Assim, as tecnologias, na área da comunicação, estão ajudando e melhorando a qualidade de vida dos surdos.

Segundo Melo,

a acessibilidade da Internet é caracterizada pela flexibilidade da informação

e da interação relativa ao respectivo suporte de apresentação. Essa flexibilidade deve permitir a utilização da Internet por pessoas com necessidades especiais, bem como em diferentes ambientes e situações, por meio de vários equipamentos ou navegadores (MELO,2005, p.28).

A versatilidade que as tecnologias apresentam em diferentes ambientes e situações estão permitindo uma flexibilidade do seu uso. Sendo bem utilizada a tecnologia está servindo a favor da comunicação entre pessoas surdas e servindo como suporte de comunicabilidade desses sujeitos com as pessoas ouvintes.

Alguns instrumentos vêm servindo de apoio para a comunicação entre surdos e seus pares e entre surdos e ouvintes. Como exemplos temos “os recursos de envio de mensagens e videoconferência via celular, que são muito utilizados por eles, além do sistema de legenda oculta (Closed Caption), disponibilizado por algumas emissoras de televisão em programações como filmes, telejornais, novelas, etc”.

Trago a seguir, em destaque, aqueles instrumentos que foram mencionados pelos sujeitos desta pesquisa. São eles:

- **Viável Brasil - Comunicação para Surdos- VPAD+:** É um programa SignLive que permite fazer ligações através do celular e do computador. É uma Tecnologia de Comunicação por vídeo e oferece para a comunidade surda maior qualidade de vida, liberdade na comunicação e independência. Com a utilização de uma central de intérpretes online, sendo considerada uma tecnologia de acessibilidade para os surdos e ouvintes.
- **Whatsapp:** É um software para smartphones utilizado para trocar mensagens de texto frequentemente, além de proporcionar envio e recebimento de vídeos, fotos e áudios através da utilização da internet.
- **SMS:** É a sigla de Short Message Serviço, que em português significa Serviço de Mensagens Curtas, essas mensagens são curtas e enviadas através de telefones celulares.
- **E-mail:** O serviço de e-mail ou correio Eletrônico é um serviço disponível na Internet que possibilita o envio e o recebimento de mensagens. Para utilizar esse correio eletrônico é necessário ter um endereço de e-mail, com senha,

cadastrado no sistema.

Existem diversos sistemas que servem de acessibilidade e de apoio na comunicação entre os seres humanos. Um destes conjuntos de sistemas acessíveis foi criado para o surdo como uma ferramenta que é colocada por S4 quando diz que **S4**: *Em Londrina Paraná existia há uns 5 anos atrás uma tecnologia de comunicação que auxiliava o surdo chamada “Viavel” essa tecnologia era feita através do computador integrado a internet, onde a comunicação era feita com a ajuda de uma intérprete online. Esse software era pago mensalmente, esse elemento que no começo foi muito divulgado e utilizado pelos surdos, mas com o passar dos anos surgiram outras novas tecnologias mais eficientes e que não precisavam dispor de um valor mensal ao qual “Viavel” foi diminuindo a procura que se terminou. Esse instrumento foi de grande utilidade.*

Para proporcionar a inclusão dos surdos através de ambientes virtuais que facilitam a comunicação onde há possibilidade da interação mais direta, sem a necessidade de intermediários, trago o uso do SMS onde **S4** relata: *“Agora existem outras novas tecnologias de comunicação como o celular onde podemos mandar mensagem SMS”*. O uso de torpedos SMS na comunicação diária concedeu ao surdo à conquista da autonomia e da liberdade de se expressar, ampliando as possibilidades de práticas sociais de interação, leitura do português e a escrita.

Para colaborar com o que foi dito acima, Power e Power *apud* Lebedeff (2008, p.7), salientam que “o impacto que os torpedos estão provocando na vida de pessoas surdas, ao quebrarem barreiras de comunicação entre surdos e ouvintes, surdos e surdos, surdos e comunidade surda” é bastante presente na atualidade. Com o advento das TI é comum o uso frequente do celular, não apenas com usuários ouvintes, mas também com a comunidade surda.

Registro alguns fragmentos dos sujeitos que fizeram parte da pesquisa, quando questionado sobre: Como aconteceu inicialmente a comunicação entre cliente surdo/funcionário ouvinte?

**S1**: *Recebi um lead digital<sup>4</sup> e tentei entrar em contato... passei um e-mail ao cliente e ele me respondeu que visitaria*

---

<sup>4</sup> Sistema da concessionária onde se cadastra cliente.

**S2:** *Fiquei primeiramente a observar o cliente e em seguida o mesmo fez a solicitação do atendimento através de gestos sobre os veículos*

**S3:** *Nas quatro lojas A, B, C e D onde fui às três primeiras lojas a comunicação foi muito difícil.*

**S4:** *Eu estive em cinco concessionárias aqui de Santa Maria e apenas uma delas a 'D' havia um funcionário intérprete que sabia Língua de Sinais e me ajudou na comunicação. Nas outras concessionárias não havia ninguém que soubesse Libras.*

Diante da situação, onde os funcionários ouvintes precisam atender clientes surdos nas concessionárias, é fundamental que a comunicação aconteça no estabelecimento. Isto está previsto no Decreto 5626/05, conforme citado no item 2.1 no Referencial Teórico deste trabalho. O documento prevê que “devem garantir às pessoas surdas o tratamento diferenciado, por meio do uso e difusão de Libras e da tradução e interpretação de Libras – Língua Portuguesa” (BRASIL, 2005, p.3)

Como a grande maioria das pessoas ouvintes não possuem domínio da Libras era de esperar que a comunicação não acontecesse fluentemente entre o cliente surdo e funcionário ouvinte. Percebe-se nos fragmentos dos sujeitos que fizeram parte deste estudo, funcionários ouvintes e clientes surdos, a dificuldade em estabelecer uma comunicação nas concessionárias.

No caso de não dominar a Libras e para facilitar a comunicação com a pessoa surda é possível fazer uso de diferentes formas de linguagem como, por exemplo: gestos naturais, dramatização, apontações, entre outras.

Uma alternativa bastante utilizada pelos surdos, quando querem comunicar-se com ouvintes que não tem conhecimento ou não dominam língua de sinais, é fazer uso da **escrita em português** ou utilizar-se do **Intérprete da Língua Brasileira de Sinais (TILS)**.

Vale ressaltar que para os surdos a língua portuguesa é considerada L2, ou seja, uma segunda língua para esses usuários. Isso vai ser discutido no item 3.2 Acessibilidade: Comunicação entre cliente surdo & funcionário ouvinte.

### 3.2 ACESSIBILIDADE: COMUNICAÇÃO ENTRE CLIENTE SURDO & FUNCIONÁRIO OUVINTE

Nesta Unidade de Análise pretende-se responder ao problema inicial deste estudo apurando como está acontecendo a acessibilidade entre surdos e ouvintes em concessionária de Santa Maria – RS. Para que se efetive a comunicação entre surdos e ouvintes há necessidade do domínio da Libras ou então que aconteça com a presença de um intérprete de língua de sinais.

Mas quando não tem intérprete de Libras nas concessionárias para interagir com clientes surdos? Como acontece a comunicação entre cliente surdo/ funcionário ouvinte para entender e ser entendido?

No começo desta escrita, em *Considerações Iniciais*, descrevo o trabalho que desenvolvo numa concessionária em Santa Maria. A concessionária em que trabalho foi denominada pela letra ‘D’ a fim de preservar o local onde se realizou a pesquisa. Vale ressaltar que minha atuação profissional nesta concessionária é de outra ordem, ou seja, exerço o cargo de recepcionista na empresa. Mas, como tenho domínio da Libras fui solicitada a intermediar a interação entre os colegas ouvintes e clientes surdos na concessionária em que sou funcionária.

Podemos verificar nos fragmentos dos quatro sujeitos (atendentes ouvintes e clientes surdos), as colocações sobre a comunicação que aconteceu na concessionária.

**S1:** *Como havia comentado no início, recebi um cliente que era surdo mudo... para poder me comunicar contei com a ajuda de minha colega Eliz [refere-se a autora deste trabalho que intermediou a comunicação na concessionária D]...que me auxiliou na comunicação... consegui através dela interagir e entender a necessidade do cliente... ela foi muito prestativa fazendo o ela de ligação entre mim e o cliente.*

**S2:** *Primeiramente através dos sinais e gestos do cliente que percebi que era surdo e depois onde foi feita a descrição do que ele queira no papel para mim e por fim solicitei a ajuda de minha colega [refere-se a autora deste trabalho que sou eu] para atender esse cliente, pois a mesma tem conhecimento em Libras).*

**S3:** *[...] na concessionária ‘D’ eu fiquei muito satisfeito e feliz porque tem intérprete de língua de sinais [refere-se a autora deste trabalho que intermediou a comunicação na concessionária D] e eu tive uma ótima comunicação. Mas nas*

*concessionárias A, B e C não havia intérprete de língua de sinais e eu não fiquei muito satisfeito porque a comunicação foi muito difícil.*

**S4:** *É importante ter nas concessionárias de veículos um intérprete de língua de sinais, na concessionária de veículos 'D' já tem uma intérprete língua de sinais [refere-se a autora deste trabalho que intermediou a comunicação na concessionária D]. Mas nas outras concessionárias não tem um intérprete de língua de sinais... como fazer então? Os outros surdos que gostariam de conhecer outras concessionárias de veículos tem dificuldades em ir porque não conseguem ter uma comunicação fácil. É um direito nosso e é lei que no futuro tenha.*

É importante esclarecer que não sou intérprete de Libras, mas que atuei como mediadora na comunicação entre os atendentes ouvintes e clientes surdos na concessionária 'D'. Nesta concessionária os colegas/ funcionários ouvintes sabem que tenho domínio da Libras. Também os clientes surdos, que me conhecem e sabem que trabalho neste estabelecimento procuraram a concessionária para serem atendidos a fim de serem compreendidos. Alguns excertos que informam isso que foi colocado acima.

A profissão de Tradutor Intérprete de Língua de Sinais (TILS) é recente em nosso país. Foi oficializada pela Lei N° 12.319 de 01.09.2010 em seu art.1º que diz: “esta Lei regulamenta o exercício da profissão de Tradutor e Intérprete da Língua Brasileira de Sinais – Libras” (BRASIL, 2010).

No Art. 6º, da mesma Lei, quanto ao exercício e competências destaca-se as atribuições do tradutor e intérprete (BRASIL, 2010).

- I - efetuar comunicação entre surdos e ouvintes, surdos e surdos, surdos e surdos-cegos, surdos-cegos e ouvintes, por meio da Libras para a língua oral e vice-versa;
- II - interpretar, em Língua Brasileira de Sinais - Língua Portuguesa, as atividades didático-pedagógicas e culturais desenvolvidas nas instituições de ensino nos níveis fundamental, médio e superior, de forma a viabilizar o acesso aos conteúdos curriculares;
- III - atuar nos processos seletivos para cursos na instituição de ensino e nos concursos públicos;
- IV - atuar no apoio à acessibilidade aos serviços e às atividades-fim das instituições de ensino e repartições públicas; e
- V - prestar seus serviços em depoimentos em juízo, em órgãos administrativos ou policiais.

Talvez por ser uma carreira nova em nosso país ainda há carência destes

profissionais para interpretar em todos os estabelecimentos públicos.

Outra questão observada em relação a comunicação entre os participantes deste estudo, que parece ser comum quando não há intérprete de Libras ou mesmo domínio da língua espaço visual, é o uso do Português Escrito (PE). Abaixo alguns fragmentos das respostas dos sujeitos que dizem ter utilizado o PE para a comunicação inicial

**S2:** *foi feita a descrição do que ele [ refere-se ao cliente surdo] queria no papel para mim.*

**S3:** *foi feita através da escrita em português e não ficou muito clara a informação...Eu fui juntamente com minha esposa surda e foi muito difícil de entender. Por outro lado na loja D, havia uma pessoa interprete da Língua de Sinais que fez tudo ficar mais fácil na comunicação e mais claro de entender. “quando não tem intérprete de língua de sinais pode-se utilizar a escrita em português para ter uma comunicação.*

**S4:** *nas concessionárias A, B e C a comunicação foi muito difícil, foi feita através da escrita em português e eu não fiquei muito satisfeito. Eu fiquei muito interessado no veículo da concessionária C, mas a comunicação ali foi muito difícil.*

Os surdos são considerados bilíngues, ou seja, como já mencionado neste trabalho, utilizam-se da L1 (Língua de sinais como primeira língua), e L2 ( Português Escrito como segunda língua).

Portanto, quando o surdo tem acesso a sua própria língua logo no início da infância e interage entre seus pares e pessoas que dominam a língua de sinais o desenvolvimento cognitivo, linguístico acontece de forma natural. Adquirindo a primeira língua tem condições de aprender a segunda - o Português Escrito (PE).

Para Di Donato (2007, p.36), “como aprendizes de segunda língua, as pessoas surdas apresentam um aspecto singular frente a outras minorias linguísticas, por se tratar de uma parcela da sociedade oriunda de falantes de uma língua majoritária”. A língua majoritária no Brasil é o português. Neste caso, vale mencionar Skliar (1997a, p.128), quando coloca que de acordo com estatísticas internacionais apenas 4% ou 5% das crianças surdas nascem e se desenvolvem em seus primeiros anos de vida dentro de uma família com pais surdos. Portanto, a grande maioria dos surdos nasce em lares ouvintes onde prevalece a comunicação oral em família. Assim, essas crianças, em geral, não adquirem a língua de sinais na primeira infância sendo prejudicadas consideravelmente no desenvolvimento infantil.

Ainda, citando Di Donato

As crianças surdas brasileiras não adquirem a LIBRAS em tempo hábil, isto é, a partir dos primeiros meses de nascidas e chegam às escolas sem língua constituída, fazendo uso apenas de gestos naturais. Esta realidade interfere de modo substancial no desenvolvimento infantil, em grande parte dos seus aspectos. Muitos estudantes surdos ingressam no sistema educacional na adolescência ou mesmo na fase adulta. De um lado, os ouvintes desconhecem a língua de sinais e por outro, os surdos apresentam dificuldades significativas no uso da modalidade escrita da língua portuguesa (DI DONATO, (2007, p.37).

O Português Escrito também foi um recurso utilizado entre os sujeitos surdos e ouvintes deste estudo a fim de garantir tratamento diferenciado entre usuários que utilizam experiências cognitivas visuais.

Para Quadros e Shimiedt,

a língua de sinais também apresenta um papel fundamental no processo de ensino-aprendizagem do português. A ideia não é simplesmente uma transferência e conhecimentos da primeira língua para a segunda língua, mas sim um processo paralelo de aquisição e aprendizagem em que cada língua apresenta seus papéis e valores sociais representados (QUADROS e SHIMIEDT, 2006, p.24).

Ao falarmos na aprendizagem do Português Escrito pelos surdos requer pensarmos na aquisição da língua de sinais. Sendo assim, o PE tem papel fundamental e pode ser mais bem explorado como L2 para quem utiliza a visualidade como recurso para aprendizagem da L1.

## CONSIDERAÇÕES FINAIS

Esta pesquisa traz como temática a Acessibilidade para surdos em Concessionária de veículos automotivos em Santa Maria –RS. E problematiza como acontece a acessibilidade entre surdos e ouvintes em concessionária de Santa Maria – RS, garantindo assim tratamento diferenciado aos clientes surdos?

Os resultados deste estudo demonstram que a comunicação entre surdos e ouvintes em concessionárias automobilísticas seja viável é preciso que aconteça através de uma língua visual-manual – a língua natural da comunidade surda. Desta forma preserva-se o tratamento diferenciado ao grupo minoritário – a comunidade surda.

No decorrer do estudo percebeu-se a relevância e o valor da comunicação entre os clientes surdos e os atendentes ouvintes quanto há necessidade de se manter uma “conversa” entre usuários de línguas diferentes.

Cabe salientar as dificuldades relatadas, principalmente pelos surdos, do encontro entre usuários surdos-ouvintes para que a interação e comunicação aconteçam de fato.

Ainda, vale comentar o desejo revelado pelos sujeitos surdos evidenciando a necessidade de que a sociedade ouvinte aprenda a Libras.

Ao término deste trabalho ainda é possível perceber a falta de intérpretes e/ou de pessoas que tenham o domínio da Libras para efetivamente realizarem um atendimento eficaz.

No entanto, percebe-se que as Tecnologias de Informação vêm ajudando consideravelmente a comunicação entre clientes surdos e funcionários ouvintes na concessionária ‘D’, objeto de estudo nesta pesquisa. Sem as tecnologias utilizadas talvez a comunicação não acontecesse da forma como transcorreu.

Assim, para que surdos e ouvintes tenham competências comunicativas para manter um diálogo é preciso que tanto um quanto o outro faça uso do bilinguismo-língua de sinais e PE como recurso de comunicação e interação.

Por fim, a análise realizada até aqui apontam para a necessidade de implementar o ensino da Libras como modalidade para a comunicação entre clientes surdos/ atendentes ouvintes em concessionárias automobilísticas de Santa Maria.

## REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS

BEHARES, L. E.. **Que és una seña?** In: Encontro de educadores de surdos, Caracas. Ministério da Educação, 1987.

BOGDAN, R.; BIKLEN S. **Investigação qualitativa em educação**. 1. ed. Porto, 2003.

**BRASIL**. MEC, Secretaria de Educação Especial. **Política Nacional de Educação Especial**. Livro 1/MEC/SEESP. Brasília, 1994.

\_\_\_\_\_. CEDI. Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000.

\_\_\_\_\_. MEC. Secretaria de Educação Especial. **Lei nº 10.436**, de 24 de abril de 2002.

\_\_\_\_\_. MEC. Secretaria de Educação Especial. **Decreto nº 5.626**, de 22 de Dezembro de 2005.

\_\_\_\_\_.LEI Nº 12.319, de 1º de setembro de 2010. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/\\_ato2007-2010/2010/lei/l12319.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2007-2010/2010/lei/l12319.htm)>. Acesso em: 20 out. 2017.

\_\_\_\_\_. CNS. Resolução Nº 466, de 12 de dezembro de 2012.

BROCHADO, S. M. D. **A apropriação da escrita por crianças surdas usuárias da língua de sinais brasileira**. Tese (Doutorado – Faculdade de Ciências e Letras de Assis) – Universidade Estadual Paulista. 2003.

CASTRO JÚNIOR, G. **Cultura surda e identidade**: estratégias de empoderamento na constituição do sujeito surdo. In: ALMEIDA, W.G., org. **Educação de surdos**: formação, estratégias e prática docente [online]. Ilhéus, BA: Editus, 2015, pp. 11-26. ISBN 978-85-7455-445-7. Disponível em: < [books.scielo.org/id/m6fcj/02](http://books.scielo.org/id/m6fcj/02)>. Acesso em 20 jun 2017.

CEP-UNIARA. **Termo De Consentimento Livre E Esclarecido**. CEP-UNIARA. Disponível em < <http://www.uniara.com.br/comite-de-etica/termosobrigatorios/termo-de-consentimento-livre-e-esclarecido-tcle/>>. Acesso em: 25 jun de 2017.

COELHO, M. I. M. **Ambientes Interativos de Aprendizagem e Trabalho Por WWW**: fatores de avaliação e de design. In: V Congresso Internacional de EAD – ABED. São Paulo, outubro de 1998. Disponível em <<http://netpage.em.com.br/mines/artribie98.htm>>. Acesso em: 20 set. 2005.

CUNHA, M. I. A pesquisa qualitativa e a didática. In **Didática: Ruptura, compromisso e pesquisa**. Oliveira, Maria Rita. N S. (org.). Campinas: Papyrus, 1993.

DI DONATO, A. **Análise do Processo de Aperfeiçoamento de Produções Textuais por Aprendizes Surdos Bilíngües.** X Congresso Internacional de Humanidades/ I Simpósio de Ensino de Português-Port-Escrito para Surdos. UnB – 2007.

GIL, Antonio Carlos. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 5. Ed. São Paulo: Atlas, 1999, p. 206.

GIL, A. C. **Métodos e técnicas de pesquisa social.** 6. ed. São Paulo, SP. Atlas, 2012, p. 28.

LABORRIT, E. **O voo da gaivota.** São Paulo: Best Seller, (1994).

MARTINS, W. **As Línguas de Sinais e As Comunidades Surdas.** Disponível em: <[http://projetoaprendizsc.weebly.com/uploads/1/1/6/6/11665802/as\\_linguas\\_de\\_sinais\\_e\\_as\\_comunidades\\_surdas.pdf](http://projetoaprendizsc.weebly.com/uploads/1/1/6/6/11665802/as_linguas_de_sinais_e_as_comunidades_surdas.pdf)>. Acesso em: 20 jun.17.

MELO, A. M. Acessibilidade da Internet. In: **Todos Nós.** 2005. Disponível em <[http://www.todos.unicamp.br/Diferencas/Conceitos/acessibilidade\\_da\\_internet\\_html](http://www.todos.unicamp.br/Diferencas/Conceitos/acessibilidade_da_internet_html)>. Acesso em: 10 jul 2006.

MINAYO, M. C. S. **O Desafio do Conhecimento:** pesquisa qualitativa em saúde. São Paulo, Rio de Janeiro: HUCITEC/ABRASCO, 1995.

NEVES, J.L. **Pesquisa Qualitativa- Características, Usos e Possibilidades.** Caderno de pesquisas em administração, São Paulo, V.1, Nº 3, 2º SEM./1996.

NOBRE, M.A da C; RAMPELOTTO. E.M. Generalizações em Línguas de Sinais. In: TREVISAN, P. F. F.; SILVA, R. V F.; OLIVEIRA, S. R. (orgs). **Língua de Sinais.** Manaus: Edições UEA/Valer, 2008.

NOTISURDO. **História tecnologia para surdos:** O que é um TTY? Disponível em: <<http://notisurdo.com.br/tecnohist.html>>. Acesso em: 22 jun. 2017.

PADDEN, C., & HUMPHRIES, T. (1988:44). **Deaf in America:** Voices from a Culture. Cambridge, Mass.: Harvard University Press.

PERLIN, G.; MIRANDA, W. **Surdos:** o narrar e a política. In: Estudos Surdos – Ponto de Vista: Revista de Educação e Processos Inclusivos, n. 5, UFSC/NUP/CED, Florianópolis, 2003.

PÁDUA, E. O trabalho monográfico como iniciação à pesquisa. IN: CARVALHO, M. C. (org.) **Construindo o saber.** São Paulo: Papirus, 1994, 147-165.

POSSA, L.; RAMPELOTTO, E. M. **Educação Especial: Fundamentos:** 1º Semestre. 1. ed. - Santa Maria, Universidade Federal de Santa Maria, Pró Reitoria de Graduação a Distância em Pedagogia, 2008.

QUADROS, R. de. **Educação de Surdos**: a aquisição da linguagem. Porto Alegre: Artes Médicas, 1997.

QUADROS, R. de e SHIMIÉDT, M. L. P. **Ideias para ensinar português para alunos surdos**. – Brasília : MEC, SEESP, 2006

RAMPELOTTO, E. M. **O Processo e o Produto na Educação de Surdos**. (Dissertação de Mestrado). Santa Maria, Curso de Pós-Graduação, UFSM, 1993.

REGO, T. C. **Vygotsky**: uma perspectiva histórico-cultural da educação. Petrópolis, Rio de Janeiro: Vozes, 1995.

SÁNCHEZ, C. M. **La incribe y triste história de la sordera**. Caracas: Impresión, CEPRO-SORD, 1990.

SCHIRMER, C. R. et al. **Atendimento Educacional Especializado**: deficiência física. Brasília, DF: Cromos, 2007.

\_\_\_\_\_. **Vida para surdos**. Revista Nova Escola. Ano III, n.69,set. 1993.

SKLIAR , C. B. (1997) . **A educação para os surdos**: entre a pedagogia especial e as políticas para as diferença. Anais do Seminário: Desafios e Possibilidade na Educação Bilíngue para Surdos, 21a 23 de julho. Rio de Janeiro: Ed. Lítera Maciel Ltda, 1997. pp.32-47.

STOKOE, W. C. **Sign Language structure**. Silver Spring, MD: Linstok Press, 1960.

\_\_\_\_\_(Org.) **Educação e Exclusão**: abordagens sócio-antropológicas em Educação Especial. Porto Alegre: Mediação,1997 a, pp.106-153.

\_\_\_\_\_(Org.). **Surdez**: um olhar sobre as diferenças. Porto Alegre: Mediação, 1998.

SILVA, Tomaz T. da. **Teoria cultural e educação** – um vocabulário crítico. Belo Horizonte: Autêntica, 2000.

TELLES, Marília Campos Oliveira; COLTRO, Antônio Carlos Mathias. O Estatuto da Criança e do Adolescente: uma lei de gente grande. **Revista do Advogado**, v. 28, n. 101, p. 109, dez. 2008.

VIANA,F.R.; BARRETO,M.C. **O Ensino de Matemática para alunos com Surdez**: Desafios Docentes, Aprendizagens Discentes. Curitiba: Editora CRV,2014.

VIEIRA-MACHADO, L. M. C. **Os surdos, os Ouvintes e a escola**: narrativas , traduções e histórias capixabas. Vitória: EDUFES, 2010, p. 123.

WIKIPÉDIA. **Variação Linguística**. Disponível em: <[https://pt.wikipedia.org/wiki/Varia%C3%A7%C3%A3o\\_lingu%C3%A1stica](https://pt.wikipedia.org/wiki/Varia%C3%A7%C3%A3o_lingu%C3%A1stica)>. Acesso em: 20 jun. 17

LEBEDEFF. Bolívar. T. **Seminário de Aprofundamento da Educação de Surdos 3º módulo** - 2008, p. 7.

## APÊNDICES

### APÊNDICES A - TERMO DE CONSENTIMENTO LIVRE E ESCLARECIDO

Eu, \_\_\_\_\_, após a leitura ou a escuta da leitura deste documento e ter dito a oportunidade de conversar com o pesquisador responsável concordo em participar do estudo (Trabalho de Conclusão de Curso -TCC, intitulado Acessibilidade para Surdos em Concessionária de Veículos Automotivos em Santa Maria – RS realizado pela acadêmica Elizângela Rolim da Silva, aluna do 9º semestre do Curso de Educação Especial Noturno da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM), com a orientação da Prof º Dra. Elisane Maria Rampelotto. Tenho conhecimento de que esta pesquisa tem como objetivo principal verificar como se efetiva a interação e comunicação entre surdos e ouvintes, em concessionárias que recebem clientes surdos interessados em conhecer os veículos disponíveis na loja. Acreditamos que ela seja importante porque foi observando este tipo de público, na concessionária em que trabalho, que percebi as dificuldades do cliente surdo/ funcionário ouvinte em entender e ser entendido. Foi nessa observação contínua que me deparei com a questão da comunicação entre o cliente surdo e o funcionário ouvinte da empresa. O conteúdo da pesquisa poderá ser divulgado pela pesquisadora, desde que sejam mantidos o sigilo e o anonimato. Compreendo que não será mencionado em qualquer circunstância a identificação dos participantes envolvidos neste estudo, entendendo com identificação, o nome e os dados pessoais dos envolvidos. Estou ciente de que não terei benefícios financeiros, mas também não terei nenhum ônus.

Quanto aos riscos, entendo que serão mínimos, visto que, não haverá nenhuma intervenção ou invasão na intimidade dos participantes, porém poderá provocar algum desconforto pelo tempo exigido ou pelo teor dos questionamentos que poderão trazer à tona fatos desagradáveis, por isso, o participante poderá deixar de responder a qualquer pergunta que possa deixá-lo incomodado. Também os dados poderão não ser aproveitados integralmente, uma vez que a análise se deterá em identificar e conhecer as dificuldades enfrentadas pelos clientes surdos dentro da concessionária de veículos automotivos de Santa Maria- RS, conforme descritas no projeto. A pesquisa contribuirá para a área da educação e acessibilidade como

também poderá apontar novos caminhos que direcionem esses procedimentos. Além disso, os dados da investigação poderão contribuir no processo de formação de acadêmicos da Educação Especial da UFSM. Os dados analisados e discutidos na disciplina Desenvolvimento de Pesquisa Profissional do Curso de Educação Especial Noturno da UFSM e poderão ser apresentados em publicações científicas e apresentações profissionais. O consentimento na participação é voluntário e pode ser retirado assim que isso venha afetar a relação com qualquer um dos envolvidos no estudo. Quaisquer dúvidas que surgirem agora ou em momentos posteriores poderão ser livremente esclarecidos, bastando entrar contato com a pesquisadora responsável e pesquisadores participantes. Também fui informado (a) que após ler e assinar o termo receberá uma cópia, podendo tirar dúvidas sobre o estudo e minha participação a qualquer momento ou fase da pesquisa. Declaro que entendi os objetivos, riscos e benefícios de minha participação na pesquisa e concordo em participar.

Santa Maria, \_\_\_\_ / \_\_\_\_ / 2017.

**Assinatura do (a) participante:** .....

**Assinatura dos pesquisadores**

.....

**Elizângela Rolim da Silva**

Email: [rolim\\_tty@hotmail.com](mailto:rolim_tty@hotmail.com)

Contato: (55) 9 9927-1382

.....

**Profª Drª Elisane Maria Rampelotto – Orientadora**

Email: [elisane2007@gmail.com](mailto:elisane2007@gmail.com)

Contato: (55) 9 9976-5321

## APÊNDICE B - TERMO DE CONFIDENCIALIDADE

**Título do projeto:** ACESSIBILIDADE PARA SURDOS EM CONCESSIONÁRIAS DE VEÍCULOS AUTOMOTIVOS EM SANTA MARIA – RS

**Pesquisador responsável:** Prof<sup>a</sup> Dr<sup>a</sup> Elisane Maria Rampelotto

**Acadêmica:** Elizângela Rolim da Silva – Curso de Licenciatura em Educação Especial Noturno.

**Instituição/Departamento:** Universidade Federal de Santa Maria, Departamento de Educação Especial.

**Local da coleta de dados:** Concessionária automobilística de Santa Maria – RS.

O pesquisador do presente projeto se comprometem a preservar a confidencialidade dos dados dos participantes envolvidos no trabalho, que serão coletados por meio de uma entrevista. Farão parte como sujeitos de pesquisa clientes surdos/ funcionários ouvintes de concessionária automotiva local. As entrevistas serão gravadas em áudio para os sujeitos ouvintes e em vídeo tape para os sujeitos surdos considerando a língua de acesso destes usuários. Sendo assim, será realizada em português oral para os sujeitos ouvintes e em Libras para os sujeitos surdos.

Concordam, igualmente, que estas informações serão utilizadas, única e exclusivamente, para execução do presente projeto de pesquisa e posteriormente os resultados poderão ser divulgados em eventos ou periódicos científicos.

As informações somente poderão ser divulgadas de forma anônima e serão mantidas no seguinte local: UFSM, Avenida Roraima, 1000, prédio 16, Departamento de Educação Especial, sala 3244, 97105-970 - Santa Maria – RS, por um período de cinco anos sob a responsabilidade da Professora Orientadora Dra. Elisane Maria Rampelotto.

Após este período, os dados serão destruídos. Este projeto de pesquisa foi revisado e aprovado pelo Comitê de Ética da UFSM em ...../...../...2017, com o número .....

Santa Maria, ..... de ..... de 2017.

.....  
Prof ° Dra. Elisane Maria Rampelotto

Email: [elisane2007@gmail.com](mailto:elisane2007@gmail.com)

Contato: 55-9 9976-5321

## APÊNDICE C – ROTEIRO DE ENTREVISTA

### QUESTÕES GUIAS: PARA OS SUJEITOS OUVINTES

- 1.Nome:
- 2.Idade:
- 3.Profissão:
- 4.Formação:
- 5.Você já recebeu na concessionária em que trabalha algum cliente surdo?
- 6.Como aconteceu inicialmente a comunicação entre você e o cliente surdo?
- 7.Na empresa onde você trabalha tem treinamento para atender ao público surdo?
- 8.Você se sente preparado para atender o cliente surdo?
- 9.Você conhece ou tem algum amigo ou familiar surdo?
- 10.Existem pessoas capacitadas para receber o cliente surdo na concessionária em que você trabalha?
11. Você conhece a LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais)?  
( ) sim ( ) Não
- 12.Você tem interesse em aprender Libras?
- 13.Como você consegue se comunicar /interagir com os surdos?
- 14.O que você pensa sobre a Língua Brasileira de Sinais?
- 15.Você já teve contato com surdos antes de atendê-lo na concessionária?
- 16.Como você percebe a pessoa surda?
- 17.Relate a experiência que você vivenciou ao atender o cliente surdo na concessionária em que trabalha.

### QUESTÕES GUIAS: PARA OS SUJEITOS SURDOS

- 1.Nome:
- 2.Idade:
- 3.Profissão:
- 4.Formação:
- 5.Você já esteve em concessionária automobilística em Santa Maria a procura de veículo para fazer teste drive e/ou adquiri-lo?
- 6.O funcionário da concessionária onde você esteve tem domínio da Libras?

7. Como aconteceu a comunicação entre você e o atendente da concessionária?
8. Você ficou satisfeito com o atendimento do funcionário que lhe atendeu na concessionária?
9. Como você deseja ser atendido quando procura uma concessionária automobilística para adquirir um produto?
10. De que forma você acredita que o surdo possa ser atendido em concessionária automobilista quando não há profissional habilitado para interagir em Libras?
11. Em sua opinião, as concessionárias deveriam oferecer capacitação em Libras para todos os funcionários atender ao público surdo?
12. Relate a experiência que você vivenciou ao ser atendido na concessionária em que fez teste drive e/ou adquiriu o produto.