

**UNIVERSIDADE TECNOLÓGICA FEDERAL DO PARANÁ**  
**DIRETORIA DE PESQUISA E PÓS-GRADUAÇÃO**  
**ESPECIALIZAÇÃO EM EDUCAÇÃO: MÉTODOS E TÉCNICAS DE ENSINO**

VALDIRENE APARECIDA AVANCINI DIAS

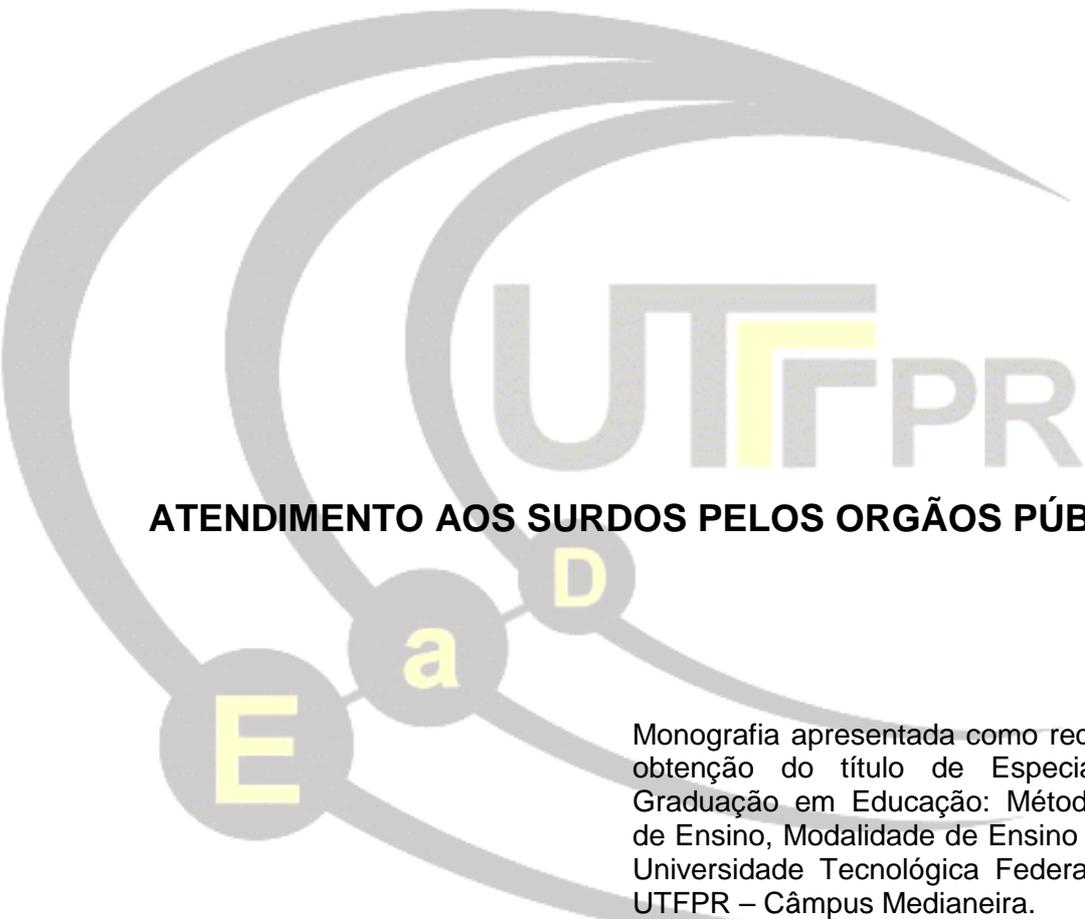
ATENDIMENTO AOS SURDOS PELOS ORGÃOS PÚBLICOS

MONOGRAFIA DE ESPECIALIZAÇÃO

MEDIANEIRA

2013

VALDIRENE APARECIDA AVANCINI DIAS



**ATENDIMENTO AOS SURDOS PELOS ORGÃOS PÚBLICOS**

Monografia apresentada como requisito parcial à obtenção do título de Especialista na Pós Graduação em Educação: Métodos e Técnicas de Ensino, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná – UTFPR – Câmpus Medianeira.

Orientador(a): Prof. MS.c Dayse Grassi Bernardon

EDUCAÇÃO À DISTÂNCIA

MEDIANEIRA

2013



## TERMO DE APROVAÇÃO

Titulo da Monografia

Por

**Valdirene Aparecida Avancini Dias**

Esta monografia foi apresentada às..... h do dia..... **de..... de 2013** como requisito parcial para a obtenção do título de Especialista no Curso de Especialização em Educação: Métodos e Técnicas de Ensino, Modalidade de Ensino a Distância, da Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Câmpus Medianeira. O candidato foi argüido pela Banca Examinadora composta pelos professores abaixo assinados. Após deliberação, a Banca Examinadora considerou o trabalho .....

\_\_\_\_\_  
Prof<sup>a</sup>. M.Sc. ....  
UTFPR – Câmpus Medianeira  
(orientadora)

\_\_\_\_\_  
Prof Dr. ....  
UTFPR – Câmpus Medianeira

\_\_\_\_\_  
Prof<sup>a</sup>. M.Sc. ....  
UTFPR – Câmpus Medianeira

Dedico este trabalho aos meus familiares que ficaram privados de minha presença e atenção durante o curso e as pessoas com deficiência auditiva, a professora Dayse Grassi Bernardon e aos demais professores...

## **AGRADECIMENTOS**

À Deus pelo dom da vida, pela fé e perseverança para vencer os obstáculos.

Aos meus pais, pela orientação, dedicação e incentivo nessa fase do curso de pós-graduação e durante toda minha vida.

À minha orientadora professora MS.c Dayse Grassi Bernardon, que me orientou, pela sua disponibilidade, interesse e receptividade com que me recebeu e pela prestabilidade com que me ajudou.

Agradeço aos pesquisadores e professores do curso de Especialização em Educação: Métodos e Técnicas de Ensino, professores da UTFPR, Câmpus Medianeira.

Agradeço aos tutores presenciais e a distância que nos auxiliaram no decorrer da pós-graduação.

Enfim, sou grata a todos que contribuíram de forma direta ou indireta para realização desta monografia.

“Só é útil o conhecimento que nos tornam melhores”.

(SÓCRATES)

## RESUMO

DIAS, V.A.A. Atendimentos aos surdos pelos órgãos públicos. 2113. 48. Monografia (Especialização em Educação: Métodos e Técnicas de Ensino). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Medianeira, 2012.

Este trabalho teve como objetivo buscar a conscientização dos órgãos públicos quanto à necessidade de capacitação (curso de Libras) para melhor atender as pessoas surdas, pois são pessoas que têm os mesmos direitos e deveres de cidadãos, pessoas capazes de criar condições favoráveis para o crescimento social, independente da surdez. São pessoas que ao longo do tempo vem lutando pelos seus direitos e respeito diante da sociedade, por terem uma comunicação complexa, sendo diferenciada das demais, devido a essa barreira entre o ouvinte e a pessoa surda. Por não entender e compreender sua comunicação foi o motivo de realizar esta pesquisa para saber como esses indivíduos estão sendo atendidos pelos órgãos públicos. Para tanto, elaborou-se pesquisa de revisão bibliográfica e de campo, através de entrevistas para verificar 'in loco' como era o atendimento pelos órgãos públicos. Durante a pesquisa observou-se que estes órgãos não estão preparados para atender este tipo de clientela e que há muito que fazer para se sentirem incluídos na sociedade, existindo ainda muitas barreiras a serem quebradas. Mas para que isso aconteça, temos que ter consciência que essas pessoas devem ser respeitadas.

**Palavras-chave:** Atendimento; Surdez/ Órgãos Públicos/Conscientização.

## ABSTRACT

DIAS, V.A.A. Deaf service by agencies. 2113. 48. Monografia (Especialização em Educação: Métodos e Técnicas de Ensino). Universidade Tecnológica Federal do Paraná, Medianeira, 2013.

This work had as thematic ...

(This work was developed with the objective to educate government agencies about the need for training (course pounds) to better server deaf people because they are people who have the same rights and duties as citizens, people capable of creating favorable cotidions for social growth regardless of deafness. These are people who over time has been fighting for their rights and respect in society, to have a complex communication, being differentiated from the others, because off the barrier betwem the listener and the deaf person. By not understand and comprehend they communication was the reason for performing this research to know how these individuals are being served by public agencies therefore, we elaborated research literature review and field, trough interviews to check as was the attendance by the public agencies. During the survey it was observed that these bodies are not prepared to meet this type of clientele and there is much to do to feel included in society there are still many barriers to be broken. But for that to happen, we wave to be aware that these people exist and should be aware that these people exit and should the respected)

**Keywords:** Customer/ Deafness/ Public Bodies/ Awareness

## LISTA DE TABELAS

Tabela 1 – Por qual meio se comunicam com pessoas surdas.....	32
Tabela 2 – Em média quantas pessoas surdas são atendidas mensalmente.....	33

## SUMÁRIO

<b>1- INTRODUÇÃO</b> .....	<b>11</b>
<b>2- ATENDIMENTO AOS SURDOS PELOS ÓRGÃOS PÚBLICOS</b> .....	<b>14</b>
2.1 OS SURDOS NO BRASIL – DA HISTÓRIA A ATUALIDADE .....	14
2.2 SURDEZ .....	16
2.3 LINGUA BRASILEIRA DE SINAIS .....	19
2.4 INCLUSÃO EDUCACIONAL .....	22
2.5 GARANTIA DOS DIREITOS DA PESSOA AO ATENDIMENTOS PELOS ÓRGÃOS PÚBLICOS.....	26
<b>3 - PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS</b> .....	<b>28</b>
<b>4 - ANÁLISE DE DADOS</b> .....	<b>30</b>
4.1 QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS QUE JÁ ATENDERAM PESSOAS SURDAS .....	30
4.1.1 Formas como utilizam para comunicação com pessoas surdas .....	32
4.1.2 Como agem quando não conseguem se comunicar com pessoas sudas	32
4.1.3 Quantas pessoas surdas são atendidas mensalmente.....	33
4.1.4 Profissionais que conhecem Língua Brasileira de Sinais .....	33
4.1.5 Conhecem a existência de profissionais de LIBRAS.....	34
4.1.6 Opinião dos entrevistados com relação a forma de atendimento a pessoa surda .....	35
4.2 ANÁLISE DE DADOS DA PESQUISA REALIZADA COM PROFESSORES..	35
<b>5 – RESULTADOS E DISCUSSÕES</b> .....	<b>37</b>
<b>CONCLUSÃO</b> .....	<b>39</b>
<b>REFERÊNCIAS</b> .....	<b>41</b>
<b>APÊNDICE</b> .....	<b>42</b>

## 1 INTRODUÇÃO

Atualmente fala-se muito sobre a inclusão e os direitos das pessoas com deficiências na sociedade.

As dificuldades no processo de inclusão de crianças com necessidades educacionais especiais têm apresentado uma série de preocupações a serem resolvidas. A falta de qualificação profissional faz parte de uma delas.

Outro problema encontrado é a falta de profissionais capacitados para atenderem pessoas com deficiência auditiva nos órgãos públicos. Verifica-se nestes, pessoas sem qualificação trabalhando de forma inadequada para esse atendimento, causando um constrangimento entre a pessoa com deficiência auditiva como para o atendente.

Verificou-se através de observações práticas e de campo que em algumas Instituições faltam profissionais qualificados e capacitados em LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais) ou um intérprete para auxiliá-los na comunicação.

O surdo passa por uma grande dificuldade, quando precisa se comunicar para receber atendimento médico, judiciário, bancário, escolar e nem sempre a pessoa que vai atendê-los está preparada para prestar um atendimento correto e satisfatório, mas vale ressaltar que existem leis e diretrizes que garantem um atendimento adequado feito por um profissional capacitado em libras.

Através da audição a pessoa pode identificar e diferenciar os sons do ambiente. As informações trazidas pela audição funcionam como sinal de alerta podendo auxiliar no desenvolvimento da linguagem, possibilitando a comunicação oral com os semelhantes. Com a falta ou perda desse sentido a pessoa passa por inúmeras dificuldades sendo algumas delas a falta de compreensão e o preconceito social.

Destacam-se neste sentido as sábias palavras do autor: “O dominado não se liberta se ele não vier a dominar aquilo que os dominantes dominam. Então, dominar o que os dominantes dominam é condição de libertação” (SAVIANO, 2008, p. 2).

A falta de audição traz um grande problema para esses indivíduos quando precisam de algum atendimento em órgãos públicos, pois eles não conseguem se comunicar com as pessoas que os atendem e esses não compreendem o surdo, ocorrendo um constrangimento entre ambos.

O que é mais preocupante é que diante de tantos cursos de Libras que hoje são oferecidos, alguns profissionais ainda têm resistência de não querer se capacitar para aprimorar seu conhecimento e atender esses indivíduos transmitindo informações e conhecimentos a fim de que possam desenvolver a comunicação entre professor, aluno e as demais pessoas dos órgãos públicos e também de toda a sociedade.

Alguns professores chegam a pedir demissão de seus cargos por não estar qualificados para atender essas crianças com déficit auditivo tomando uma decisão que poderia ser resolvida de outra maneira, procurando informar-se melhor sobre o caso com profissionais para orientá-lo de como trabalhar com alunos surdos.

Através de pesquisa documental verificou-se a existência da LEI Nº12095 de 11/03/98 em seu Art.4º, na qual está explícito que a Administração Pública, direta e indireta e fundacional através da Secretaria de Estado da Educação manterão em seus quadros funcionais profissionais surdos, bem como intérpretes da Língua Brasileira de Sinais, no processo ensino-aprendizagem, desde a Educação Infantil até os níveis mais elevados de ensino em suas Instituições.

A referida Lei em seu Art. 7º deixa claro também que o atendimento não é somente para as escolas, abrange todos os órgãos públicos, pois assim expressa: “A Administração Pública, direta, indireta e fundacional manterão em suas repartições públicas, estadual e municipal do Estado do Paraná, bem como nos estabelecimentos bancários e hospitalares públicos, o atendimentos aos surdos, utilizando profissionais intérpretes da Língua Brasileira de Sinais”.

Questiona-se: esta Lei está sendo observada e/ou cumprida pelas escolas disponibilizando pelo menos um intérprete em cada município?.

Observou-se ainda, que alguns órgãos não têm nem o conhecimento da referida Lei e dos direitos dos indivíduos com essas necessidades especiais, de oferecer um atendimento adequado diante da necessidade dessas pessoas.

O problema se torna mais grave quando se trata de um atendimento voltado para a área da saúde, por não terem pessoas com capacitação para atenderem pessoas com necessidades especiais (surdas) no caso do médico quando for consultar uma pessoa surda não conseguirá compreender o que está sentindo e fazer um diagnóstico correto, isto se torna mais complicado se o surdo não tiver um intérprete para ajudá-lo e se o médico não conhecer Libras.

Através do conhecimento dessa Lei e dos problemas levantados questiona-se, se os órgãos públicos estão preparados para atenderem pessoas surdas? É essa questão que buscamos pesquisar.

Diante desses questionamentos verificou-se a necessidade de saber como a pessoa surda se sente quando precisa ir ao um órgão público e não tem um intérprete para facilitar sua comunicação.

Portanto, justifica-se esta pesquisa a fim de pesquisar nos órgãos públicos se encontram profissionais capacitados para se comunicarem com as pessoas surdas e como está este atendimento aos surdos.

Esta pesquisa de abordagem qualitativa apresenta um estudo de revisão bibliográfica, exploratório e descritivo, tendo como objetivo geral buscar a conscientizar e esclarecer aos órgãos públicos quanto à necessidade da capacitação dos profissionais para melhor atender as pessoas surdas.

Como pesquisa de campo foi utilizada a observação nos órgãos públicos, aplicação de questionário e entrevista a fim de saber como é dado o atendimento público ao surdo. Também foram entrevistadas, através de intérprete, pessoas surdas.

Este trabalho se encontra composto em quatro (4) partes assim distribuídas: na primeira parte se elabora um pequeno histórico da Educação Especial, o que dizem os autores sobre o tema, o problema físico da surdez, a Língua Brasileira de Sinais, a inclusão educacional e seus problemas recorrentes e a garantia do direito do surdo aos atendimentos pelos órgãos públicos; na segunda parte destacam-se as observações dos atendimentos aos surdos pelos órgãos públicos, as entrevistas realizadas, os questionários aplicados e, na terceira parte as análises dos resultados e as conclusões.

## **2. ATENDIMENTO AO SURDO PELOS ORGÃOS PÚBLICOS**

### **2.1 OS SURDOS NO BRASIL – DA HISTÓRIA A ATUALIDADE**

Durante décadas a educação de alunos surdos é a área que mais impõem desafios aos sistemas educacionais. Isso ocorreu porque houve uma significativa mudança nos estudos dedicados a compreender as formas de comunicação e aprendizagem desse grupo de alunos.

No entanto, pelos fatos históricos ocorridos no início, a proposta educacional preocupou-se apenas em oferecer aos surdos uma proposta de reabilitação de funções que colocavam em uma condição deficiente, a audição e a fala.

Desse modo os fatos históricos que pontuam no início obrigam os surdos a negarem sua condição diferenciada, sendo proibidos de utilizar sua língua natural e a reproduzirem e a se comportarem como ouvintes. Mas a partir de 1970, tem início um processo de resgate de valores que prioriza as diferenças desses grupos na educação.

Diante desses fatos, os surdos buscaram a garantia do reconhecimento de seus direitos, tanto nos aspectos culturais quanto nos sociais, no sentido de garantir estes direitos como espaço de construção e solidificação de sua identidade.

Foram vários os decretos e leis importantes que deram início a garantia desses direitos. O decreto 5.626 de 22 de dezembro de 2005, regulamentou a Lei 10.436/02 que definiu formas institucionais para o uso da difusão da Língua Brasileira de Sinais LIBRAS, sendo essa a primeira língua e da Língua Portuguesa, a segunda língua, visando assim, o acesso das pessoas surdas à educação, reconhecendo como meio legal de comunicação e expressão a Língua Brasileira de Sinais LIBRAS.

Segundo Skliar (2009 p.62) na prática linguístico-discursivas realizadas pela educação escolar, há uma concepção homogeneizante de língua, que desvaloriza os saberes anteriores à escola que desrespeita as diferenças e cultura dos grupos não alfabetizados, que ignora o valor do contexto na construção de significado.

Na aquisição de uma segunda língua, a primeira sensação que nos acomete é de um não saber absoluto, um sentimento de impotência de uma parte de inúmeras diferenças com as quais nos defrontamos de ordem fonética, sintática, prosódica, um conjunto estrutural que caracteriza essa língua. Por conta da dificuldade na ruptura com a língua materna e da descoberta de um novo, o falante manifesta uma relação natural ao penetrar no mundo dos conceitos que a constitui, a aprendizagem é informal.

No caso dos surdos, a língua portuguesa é uma língua estrangeira na medida em que é falada por uma comunidade com a qual não há identificação lingüístico. Na maioria dos procedimentos metodológicos objetivam a oralidade como requisito indispensável à alfabetização. A linguagem escrita em seu momento inicial de aquisição, que se constitui em um sistema particular de símbolos e de signos, de

segunda ordem não remetem diretamente à coisa representada, mas sim designam sons e palavras da linguagem falada (VIGOSTSKI,1991 Apud Skliar, 2009 p.65).

Portanto é necessário destacar a importância das interações realizadas entre professores e alunos terem sido mediadas pela LIBRAS, que oportuniza a compreensão plena entre ambos, não deixando dúvida em relação às solicitações realizadas ao entendimento do conteúdo veiculado.

De acordo com Quadros (1997, p.96) a criança surda deve ter oportunidade de ler, tais registro tornar a leitura parte do cotidiano escolar e ela deve sentir capaz de realizar a tarefa. O professor deve estar atento para lhe indicar pistas que possam ajudá-la na compreensão.

A LIBRAS é adquirida pelos surdos brasileiro de forma natural mediante contato com sinalizadores, sem ser ensinada, conseqüentemente sua primeira língua, aquisição dessa língua precisa ser assegurada para realizar um trabalho sistemático sendo a língua portuguesa como a segunda língua para pessoa surda.

O Decreto nº5.626, de 22 de dezembro de 2005, regulamenta a Lei nº10.436, de 24 de Abril de 2002, que dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais-LIBRAS.

Segundo Anderson (1994, apud QUADROS, 1997, p.99) os professores devem saber por que, quando e onde as pessoas surdas usam a língua nacional, pois isso pode dar aos seus alunos motivação e encorajamento necessário para o processo de aprendizagem. É fundamental criar o interesse nos alunos pela segunda língua. A leitura e a escrita deve ultrapassar o âmbito da sala de aula e ser significativa para a vida.

Em relação aos direitos das pessoas surdas, a luta pelo acesso ao serviço especializado contínua, independentemente das diferenças e necessidades individuais, a surdez ainda é um grande desafio para a sociedade, pois o reconhecimento da diferença é o primeiro passo para a integração do surdo na comunidade ouvinte.

No Brasil, é comum observarmos, ainda timidamente, intérpretes de LIBRAS, presente na televisão brasileira, em locais como nas igrejas, nas escolas, hospitais, repartições públicas, delegacias, fóruns entre outros.

O trabalho do intérprete de Língua Brasileira de Sinais, (LIBRAS) no Brasil, é realizado por profissionais de diferentes áreas como: fonoaudiólogos, pedagogos, pastores entre outros.

Para Silva; Kauchakje; Gesueli (2003, p. 239) esse trabalho tem sido desenvolvido por profissionais em diversas situações, desenvolve a interpretação pelo envolvimento que possuem com a comunidade surda, pois nem sempre é possível esperar remuneração. O trabalho de intérprete exige do profissional que conhecer a língua de partida e a língua de chegada com profundidade que aprimora suas habilidades comunicativas no sentido de garantir a total compreensão. Vale ressaltar que algumas situações é possível verificar que os surdos para os quais esta sendo realizada a interpretação não possuem fluência da LIBRAS, isso ocorre pelo fato de não estarem totalmente envolvidos com a sua comunidade surda.

O intérprete não empresta ao surdo somente os ouvidos e as mãos, mas sim todo corpo, a boa interpretação está relacionada com a expressão facial e corporal, o ouvinte transmite sua emoção por meio de ruídos, melodias e imitação da voz, para o surdo deve ser materializado no corpo do intérprete.

Segundo Silva; kauchakje; Gesueli (2003, p. 241) às vezes um sinal, juntamente com a expressão corporal, significa todo um contexto da mensagem.

## 2.2 SURDEZ

Ao pesquisar sobre a surdez, a fim de conhecer um pouco sobre o surdo verificou-se com os autores Brandão e Ferreira (2009) que entre o quinto mês de gestação começa a formação do órgão sensorial auditivo do feto, pois é quando as estrutura da orelha interna e média estão formadas e falta pouco para ossificação, devido aos aspectos neurofisiológicos necessários para que ocorra o fenômeno da excitação nervosa por intermédio das vibrações sonoras.

Na maternidade é feito o teste que identifica a surdez no bebê, caso seja detectado o diagnóstico deve ser feito o mais rápido possível, pois assim as possibilidades de cura, ou melhora são maiores e a criança poderá levar uma vida normal. Quando a criança ouve, ela tem a capacidade de desenvolver a comunicação oral, e consegue entender as demais pessoas. O som é produzido quando alguma coisa faz se mover, esse movimento é chamado de vibração. O ouvido capta vibrações do ar (sons) e as transforma em impulsos nervosos que o cérebro “ouve”.

O ouvido humano de acordo com Brasil (1997, p. 24-30) é composto por três partes: **um externo, médio e interno**. O ouvido externo é composto pelo pavilhão e pelo canal auditivo, que leva o som a uma membrana circular e flexível

chamada tímpano, que vibra ao receber ondas sonoras, que faz vibrar. No ouvido médio, estão localizados três ossículos muito pequenos devido ao seu formato, chamam-se, martelo, bigorna e estribo, que amplia as vibrações conduzindo-as ao ouvido interno. O ouvido interno é formado por um complexo sistema de canais contendo líquido aquoso. A vibração do ouvido médio faz com que esse líquido se mova e as extremidades dos nervos sensitivos convertem esse movimento em sinais elétricos, que são enviados ao cérebro, através do nervo da audição (nervo auditivo). Neles estão situados a cóclea (estrutura que tem o tamanho de um grão de feijão e o formato de um caracol), os canais semicirculares (responsável pelo equilíbrio) e é nesse ponto do ouvido que ocorre a percepção do som.

Denomina-se deficiência auditiva de acordo com Brasil (1997, p. 31) a “diminuição da capacidade de percepção dos sons. Sendo considerado surdo o indivíduo que não tem uma audição normal”.

Em cada mil crianças uma nasce profundamente surda, muitas desenvolvem problemas auditivos ao longo da vida, outras por acidente ou doenças.

Existem dois principais tipos de problemas auditivos:

O primeiro afeta o ouvido externo ou o médio, provoca dificuldade auditiva normalmente tratável e curável, o outro tipo envolve o ouvido interno ou nervo auditivo, chama-se de surdez neurossensorial esse tipo de surdez é irreversível. A surdez condutiva faz perder o volume sonoro, é como tentar entender alguém que fala muito baixo ou está muito longe. (BRASIL, 1997, p. 37).

A surdez neurossensorial corta o volume sonoro e distorce os sons. A criança adquire a surdez através da mãe no período de gestação por causas pré-natais, desordens genéticas ou hereditárias, relativa ao fator Rh, infecto contagiosa, como a rubéola, sífilis, citomegalovírus, toxoplasmosse, herpes, droga e alcoolismo, pressão alta e diabetes, desnutrição e ingestão de medicamentos tóxicos, entre outras (BRASIL, 1997 p.33-35).

**Causas Peri-natais:** a criança fica surda porque surge problema na hora do parto, pré-maturidade, pós-maturidade, infecção hospitalar, fórceps, falta de oxigênio.

**Causa Pós-natais:** a criança fica surda após o nascimento, meningite, sarampo, caxumba, sífilis adquirida, remédios ototóxicos, em excesso, ou sem orientação médica, traumatismo craniano.

A prevenção refere-se às ações que antecedem o problema da surdez que devem ser realizada por meio de vacinação, das jovens contra rubéola, exames pré-nupciais, acompanhamento a gestante (pré-natal). Campanha de vacinação infantil contra sarampo, meningite e caxumba palestra e orientação às mães.

O grau da perda auditiva é classificada de acordo com a sensibilidade auditiva, através de um audiômetro que é um instrumento que é utilizado para a sensibilidade auditiva do indivíduo, medida em decibel (dB), classifica o tipo da surdez, sendo elas: **surdez leve, moderada, severa e profunda** (PARANA, 1997, P. 53-55, GRIFO NOSSO).

**Surdez leve** (de 16 a 40 dB), quando o sujeito tem dificuldade de perceber algumas palavras, como cochicho que não podem ser ouvido, voz baixa, às vezes parece que o indivíduo está desatento, por não entender completamente o que a outra pessoa esta querendo dizer. Essa perda não interfere na aprendizagem da linguagem, mas o indivíduo pode ter problemas na escrita e na fala.

**Na surdez moderada** (de 41 a 55 dB), para dialogar com essas pessoas e necessário falar em tom mais alto. A pessoa com essa perda tem dificuldade em ouvir pequenos ruídos e sons.

Sua compreensão verbal está intimamente ligada com percepção visual, podemos observar que a pessoa com surdez moderada tem dificuldade para ouvir frases pronunciadas em tons baixos, mas tem facilidade para perceber o que esta sendo dito através da leitura labial.

No caso da **surdez moderada severa** (de 56 a 70 dB), a pessoa tem dificuldade de ouvir uma conversa normal, rádio, despertador, telefone, precisa de um apoio visual para entender o que está sendo falado, como na televisão.

**A surdez severa** (71 a 90 dB) é considerada parcialmente surdo. A pessoa com surdez severa, ouvindo apenas as palavras mais fortes, não com muita clareza a sua compreensão verbal neste caso, dependerá da percepção visual.

**A surdez profunda** maior que (90 dB), torna quase impossível perceber a voz humana e geralmente essas pessoas não desenvolvem linguagem oral, pois não tem conhecimento da mesma.

Somente nesses casos de surdez profunda a criança deve aprender a se comunicar através da linguagem visual, a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS).

O maior problema causado pela surdez é a barreira da comunicação. A pessoa não desenvolve a fala, esse fato faz com que a pessoa aprenda outro meio de se comunicar, que seria o uso da linguagem visual.

A importância e a necessidade do aprendizado da LIBRAS, facilita a comunicação, e também possibilita a integração deste indivíduo na sociedade através da educação.

### 2.3 LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS – LIBRAS

Reportando-se à história da LIBRAS, verificou-se que ainda na década de 50, pelo atual Instituto Nacional de Educação de Surdos, no Rio de Janeiro, ocorreu implantação do Oralismo, sendo a única instituição federal centro de referência para a educação de surdos no país, criando o primeiro curso de formação de professores de surdos no Brasil, cuja orientação didática metodológica seguia os preceitos do método oral.

Entre estas pessoas que começaram a educar os surdos acreditavam que a primeira etapa da educação deles seria o ensino da língua falada, adotando uma metodologia que ficou conhecida como método oralista puro.

Girolamo Cardano foi apontado por Queiros & Gueler como um dos primeiros educadores de surdos que utilizava sinais e linguagem escrita e o espanhol, monge beneditino, chamado Pedro Ponce de Leon, que utilizava, além de sinais, treinamento de voz e leitura labial (FELIPE, 2007, p. 130). Outros utilizavam a língua de sinais, já conhecida pelos alunos como meio para o ensino da fala que foi chamado como método combinado.

Destes professores, o mais importante para o desenvolvimento da língua de sinais brasileira, foi o l' Epee, porque foi do seu instituto na França, em 1855, que veio para o Brasil, o professor surdo Francês Ernesto Huet à convite de Dom Pedro II, que trouxe o método combinado, para trabalhar com os surdos no Brasil (FELIPE, 2007, p. 131)

Fundou-se no Rio de Janeiro a primeira escola para surdos no Brasil, o Instituto Nacional dos Surdos (INES) criada pela Lei nº 939, no dia 26 de setembro de 1857. Foi nesta escola que surgiu a mistura da língua de sinais francês com o sistema já usado pelos surdos de varias regiões do Brasil a LIBRAS (Língua Brasileira de Sinais ), em dezembro do mesmo ano.

Em Milão 1880, ocorreu um congresso que aprovaram a oralização, a língua de sinais foi proibida oficialmente, alegando que a mesma destruía a capacidade da fala dos surdos.

O antigo Instituto continuou como um centro de integração para o fortalecimento e o desenvolvimento da LIBRAS a escola já possuía alunos de várias partes do país, após dezoito anos retornavam a sua cidade de origem levando com eles a Libras.

Após alguns anos, foram reduzidos os números de alunas e o instituto se tornou uma escola só para meninos, meninos livres que não fosse filho de escravos ou de índios. Os educadores consideravam que as meninas sendo tranqüilas e submissas à família, não necessitavam da escola, o que seria vantajoso para o governo, porque não iria ter gastos na educação delas, urgindo em 1923, o Instituto Santa Terezinha, escola particular em São Paulo, somente para meninas (BRASIL,1997).

A língua brasileira de sinais é utilizada pelas comunidades surdas, considerada uma língua natural para os surdos que apresentam um conjunto de regras fonológicas, morfológicas e sintáticas, ou seja uma gramática própria, que possui modalidade visual e espacial, sua realização e produção são através de movimentos gestuais e espaciais (ROSA, 2008).

As línguas de sinais são complexas e expressivas, semelhantes a língua oral, expressam idéias complexas e abstratas, proporcionando aos seus usuários um excelente vocabulário, com novos sinais introduzido pela comunidade surda.

Segundo Oliveira; Cunha (2009) Os sinais são formatos de combinações dos movimentos das mãos, em um determinado lugar, podendo ser em uma parte do corpo ou um espaço em frente ao corpo.

Estas articulações das mãos podem ser comparadas aos fonemas ou aos morfemas, que são chamadas de parâmetros (ROSA, 2008).

Neste sentido Strobel destaca:

A expressão facial e corporal pode desempenhar outro papel de suma importância na conversão em línguas de sinais, de uma maneira de transmitir uma mensagem através de um contexto que não procede da oralidade, mas através do corpo e da expressão facial, como meio de reforçar uma idéia ou sentimento, que esta sendo transmitida (STROBEL 2008 p. 43)

Conforme cita a autora, para construir tipos de frases na oralidade, percebem-se quando a frase esta, afirmativa, exclamativa ou interrogativa, negativa pelo som da voz, mas no caso da língua de sinais é preciso estar atento na expressão facial e corporal.

A partir dessa reflexão é importante saber que as pessoas surdas estão por toda parte do mundo e que estão, inseridas em “Culturas Surdas”, que possuem suas próprias línguas.

Existem muitas línguas diferentes como: Língua de Sinais Francesa, Chilena, Portuguesa entre outras línguas.

O Brasil e Portugal possuem a mesma língua oficial, o Português, mas a língua de sinais destes países é diferente.

Há também um registro de uma outra língua de sinais que é utilizada pelos índios Urubus-Kaapor, na floresta amazônica (FELIPE, 2007, p. 20).

A língua de sinais é uma das principais marca da identidade do povo surdo, é uma das peculiaridades da cultura surda, é uma forma de comunicação que captam experiências visuais dos sujeitos surdos.

A história cultural dos surdos é longa e complexa. Os surdos usam inúmeros meios para se comunicar como a língua de sinais, desenhos, expressões faciais, corporais e imagens visuais. A Língua Brasileira de Sinais é, antes de tudo, uma imagem do pensamento do surdo.

A configuração das mãos são formas utilizadas na realização do sinal. O ponto de articulação é o lugar do corpo onde realiza o sinal podendo tocar em algum lugar do corpo ou no espaço (do meio do corpo até a cabeça) ou horizontal (da direita à esquerda ou vice-versa, à frente do emissor) (FELIPE, 2007).

Os sinais podem ter ou não movimento. Já sobre a orientação, os sinais podem ter uma direção, a inversão desta pode significar idéias de oposição, concordância número-pessoa ou até mesmo indicar o executor da ação sinalizada.(FELIPE,2007).

A expressão facial ou corporal é fundamental para que sejam expressos sentimentos e até intensidade no ato sinalizado (OLIVEIRA; CUNHA, 2009).

## 2.4 INCLUSÃO EDUCACIONAL

A LDB 9394/96, define a responsabilidade do poder público, a efetivação da matrícula na rede regular de ensino e a oferta de serviço especializado, oferecido especialmente para os educandos com necessidades especiais e também que as escolas devem acolher todas as crianças independentes de suas condições físicas, intelectuais, sociais, emocionais e lingüísticas, entre outras.

As escolas devem acolher todas as crianças com deficiências e crianças bem dotadas, crianças que vivem na rua, que trabalham e de ambas as áreas rurais e urbanas desfavorecidas ou marginalizadas.

Na LDB 9394/96 no artigo nº. 59 preconizam que o sistema de ensino deverá assegurar aos alunos “Currículos, Métodos, Técnicas, Recursos educativos e organização específica para atender as suas necessidades,” a aceleração de estudos para que os alunos superdotados possam concluir em menor tempo o programa escolar (BRASIL, 1996).

É fundamental que a escola inclua todas as crianças, independentemente de suas dificuldades e diferenças. As escolas devem saber das dificuldades e necessidades de seus alunos, para atendê-los e adaptar os diferentes estilos e ritmos de aprendizagem, assegurando um ensino de qualidade.

De acordo com a Declaração de Salamanca (1994) as políticas educativas deverão levar em conta as diferenças individuais e as diversas situações. Deve ser levada em consideração, por exemplo, a importância da linguagem dos sinais como meio de comunicação para os surdos, e ser assegurado a todos os surdos acessos ao ensino da linguagem de sinais de seu país. Face às necessidades específicas de comunicação de surdos e de surdo-cegos, seria mais conveniente que a educação lhes fosse ministrada em escolas especiais ou em classes ou unidades especiais nas escolas comuns.

No artigo 27, destaca-se: “As instituições de ensino superior deverão oferecer adaptações de provas e os apoios necessários previamente solicitados pelos alunos com deficiência, inclusive tempo adicional para realização das provas, e o artigo 29, delimita que se deve fazer adaptações quanto ao recurso institucionais como material pedagógico, equipamento, currículo, capacitação dos recursos humanos, professores, tradutores e profissionais especializados; adequação dos

recursos físicos; eliminação de barreiras arquitetônicas, ambientais e de comunicação.

No que diz respeito à barreira de comunicação, um profissional intérprete surge como uma possibilidade de apoio a escolarização de alunos surdos, tendo ele a função de traduzir e interpretar a Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS), para a língua portuguesa e vice e versa, em qualquer modalidade, mediando a situações de comunicação entre os alunos surdos e os demais membros da comunidade escolar.

Diante dessas limitações e contradições na escolarização dos surdos, professores, equipe pedagógica, comunidade escolar e órgãos gestores da educação, devem estar atentos à esse grupo de alunos.

Contudo, não há consenso no meio social sobre as concepções e práticas de inclusão. Em nível nacional, há diferentes formas de compreender e implementar esse processo, a depender da percepção dos dirigentes governamentais sobre o seu significado. Pode-se considerar a existência de, ao menos, três tendências sobre o modo de se pensar e praticar a inclusão, atualmente, nos sistemas educacionais que diferem em natureza, princípios e formas de concretização, em sala de aula.

O princípio de **inclusão condicional** é considerado a forma mais conservadora de todos. Defensores desses posicionamentos afirmam “se todos os professores forem capacitados antes” (BRASIL, 1997).

Em direção radicalmente oposta a esse posicionamento, está um segundo denominado de **inclusão total ou radical** (BRASIL, 1997). Dentre os defensores dessa proposta estão muitos intelectuais e pesquisadores na área da educação, representantes de organizações não-governamentais em defesa dos direitos de pessoas com deficiência, os quais defendem a inclusão irrestrita de **TODOS** os alunos do ensino regular.

Uma terceira posição, que tem sido dominada de **inclusão responsável** (BRASIL, 1997). O desafio da inclusão escolar é enfrentado como uma forma de repensar e reestruturar políticas e estratégias educativas, criar oportunidades efetiva de acesso para crianças e adolescentes com necessidades educacionais especiais, garantir condições indispensáveis para que possa manter-se na escola e aprender.

Adota-se com referencial filosófico dessa política a idéia de que a inclusão educacional é mais que a presença física, é muito mais que acessibilidade

arquitetônica, é muito mais que matricular alunos com deficiência nas salas de aula do ensino regular, é bem mais que um movimento da educação especial, pois se impõe como movimento responsável que não pode abrir mão de uma **rede de ajuda e apoio** aos educadores e familiares (BRASIL, 1997, GRIFOS DO TEXTO).

A inclusão responsável oferece serviços especializados de apoio e os de apoio, tanto em contexto regular, quanto em escolas especiais, respeitando o direito da pessoa com necessidades educacionais especiais e de sua família, na escolha da educação que melhor se ajusta as necessidades, circunstâncias e inspirações promovendo um processo de inclusão cidadã.

A relevância do tema inclusão escolar não se limita apenas à população dos alunos com necessidades educacionais especiais. A inclusão educacional não é somente um fator que envolve essas pessoas, mas também as famílias, os professores e as comunidades, na medida em que visa construir uma sociedade mais justa e mais humana.

A convivência com a comunidade como um todo visa ampliar as oportunidades de trocas sociais, permitindo uma visão mais ampla do mundo. Quando mais cedo for dada a oportunidade de familiares com grupos diferentes melhor será o processo de integração, fazendo o ambiente escolar o meio principal que sempre estará oportunizando um convívio de solidariedade e socialização.

Para que a inclusão aconteça, é fundamental o suporte dos serviços da área de Educação Especial por meio de seus profissionais. A inclusão é um processo inacabado que ainda precisa ser frequentemente revisado.

Entre outros motivos relevantes da inclusão de alunos com necessidades educacionais especiais no ensino regular, destaca-se o direito a igualdade, pois todos têm direito à oportunidade de acesso à educação nas mesmas condições, proporcionando as pessoas uma participação social e integrando aos demais membros de sua comunidade.

Além de contribuir para a socialização de alunos com necessidades educacionais especiais, a Educação Inclusiva favorece um melhor desenvolvimento físico e psíquico dos mesmos, beneficiando os demais alunos que aprende ter respeito e compreender as diferenças.

A educação inclusiva oferece uma metodologia de ensino diferenciado e adaptações curriculares. O importante é que a escola incentive proporcionando igualdade e justiça para todos, uma participação ativa na integração social, além dos

direitos e deveres instituídos pela sociedade, também, exige uma maior competência profissional e projetos educacionais bem elaborados.

A Política Nacional de Educação Especial na Perspectiva da Educação Inclusiva tem como objetivos:

Atender os portadores de deficiência em escolas próximas de suas residências:

- Ampliar o acesso desses alunos nas classes comuns.
- Fornecer capacitação aos professores proporcionando um atendimento de qualidade.
- Favorecer uma aprendizagem diferenciada no qual o aluno possa adquirir conhecimentos juntos.
- Estimular no professor a construção de adaptações curriculares para os alunos com deficiências (PARANÁ, DCEE, 2007, p.13).

O modelo da inclusão procura romper o modelo que aconteceu, o da integração, que era baseado em um modelo clínico, onde a deficiência deveria ser superada para que o aluno chegasse mais perto do parâmetro, vendo os distúrbios e as dificuldades como disfunções, anomalias e patologias, este preceito que durante muito tempo, segregaram as diferenças, norteando pelo princípio da normalização, privilegiava aqueles alunos que estivessem preparados para inserir no ensino regular, quanto mais próximo da normalidade estava apto para freqüentar o ensino regular.

Para que se realize a inclusão escolar é necessário que haja troca de informações entre a família o aluno, a escola e comunidade através de diálogo e que cada escola reveja suas práticas pedagógicas.

Para que isso aconteça é preciso partir da realidade e necessidade dos alunos especiais, é importante que o professor elabore um trabalho pedagógico com qualidade.

## 2.5 GARANTIA DO DIREITO DAS PESSOAS SURDAS AO ATENDIMENTO PELOS ÓRGÃOS PÚBLICOS

Ainda hoje existem muitas pessoas com necessidade educacionais especiais que desconheçam a existência de leis que lhes proporcionam garantia de atendimento médico, farmacêutico, educacional, profissional, desportivo entre outros.

Mas esta pesquisa destaca os estudos sobre as leis e diretrizes que dão garantia e direitos ao atendimento a essas pessoas, em especial o surdo.

Regulamenta a Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, dispõe sobre a Política Nacional para a Integração da Pessoa com necessidade especial, consolida as normas de proteção, e dá outras providências. (BRASIL, 1989)

Diante dessas leis, vários direitos lhes são atribuídos dentre eles o direitos individuais e sociais das pessoas com deficiência:

**Art. 2º** - Cabe aos órgãos e às entidades do Poder Público assegurar à pessoa com deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, à previdência social, à assistência social, ao transporte, à edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico. (BRASIL, 1989)

Este artigo proporciona garantia de um bom atendimento e assegura os direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao desporto, ao turismo, ao lazer, a previdência social, ao transporte, a edificação pública, à habitação, à cultura, ao amparo à infância à maternidade, e de outros que decorrentes da constituição e das leis propiciem seu bem estar social e econômico.

Muitos são os direitos, mas pouco o conhecimento dos cidadãos e por conta disso não são colocados em prática. Os atendimentos não são realizados conforme a lei 7853 de Dezembro de 1989 um exemplo é o artigo 6/1

**Art. 6º** - São diretrizes da Política Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência:

**I** - estabelecer mecanismos que acelerem e favoreçam a inclusão social da pessoa portadora de deficiência; (BRASIL, 1989).

Diante dessa lei e desse artigo, vemos claramente que os locais prestadores de algum tipo de serviço seja ele público ou privado devem adaptar seu espaço físico com rampas e corrimãos facilitando a passagem de deficientes físicos, uma pessoa para prestar auxílio ao idoso ou cego e se tratando de deficiência auditiva um intérprete capacitado em libras para oferecer um atendimento com qualidade a esse público.

Mas atualmente muitos ainda não se conscientizaram disso e a realidade é diferente do que prescreve a lei; vemos calçadas de algumas cidades sem espaço adaptado aos cadeirantes, calçadas irregulares para o cego caminhar e quando se trata do surdo em alguns órgãos como agência bancária, fóruns, postos de saúde e hospitais não têm funcionário capacitado para fazer a comunicação.

Hoje, existem muitos meios de comunicação para atender as pessoas surdas, um deles é o profissional intérprete e, os outros, são por meios da tecnologia que alguns órgãos já adaptaram como selos que indicam o atendimento dos surdos, telefones (TDD), guichês, entre outros equipamentos tecnológicos.

Segundo a matéria de Rachel Librelon, edição- Pierre Triboli no dia 02/09/2010 às 13h23min, foi apresentado na Câmara de notícias à lei que regulamenta a profissão de tradutor e intérprete de Língua Brasileira de Sinais – Libras, Lei 12.319/10. Para exercer a atividade, o profissional precisa ter nível médio e certificado de curso profissionalizante, de extensão universitária ou de formação continuada promovido por instituição de ensino superior ou outra entidade credenciada.

Entre as atribuições do tradutor e intérprete de Libras estão efetuar a comunicação de surdos com ouvintes, com outros surdos e com cegos; interpretar atividades didático-pedagógicas em escola do nível fundamental; atuar em processos seletivos; apoiar o acesso a serviços públicos; e prestar seus serviços em depoimentos em juízo, em órgãos administrativos ou policiais.

Ainda afirmam Liberon e triboli (2010). “Essa lei significa um avanço no conceito de comunicação inclusiva e do reconhecimento da LIBRAS como uma língua oficial, da qual muitas pessoas dependem. Ao reconhecer a profissão de tradutor e intérprete de Libras, a lei contempla o direito de diversos cidadãos se expressarem, compreenderem a realidade e terem acesso a oportunidades, como a concursos públicos”.

O presidente Luiz Inácio Lula da Silva vetou a exigência de curso superior em Tradução e Interpretação com habilitação em Libras para profissionais que ingressarem no mercado a partir de 2016. Também foi suprimida a exigência de proficiência em Libras para os não-graduados que já estão no mercado, mas, não têm um curso técnico na área.

### 3. PROCEDIMENTOS METODOLÓGICOS

O presente trabalho visou investigar como são realizados os atendimentos as pessoas surdas em alguns órgãos públicos do município de Goioerê - PR, como eles se organizam para o atendimento, se existem profissionais exclusivos para esses serviços, ou se capacitam o pessoal já contratado. A obtenção dos dados foi mediante uma entrevista com casal de surdos realizada com o auxílio de um profissional intérprete de LIBRAS, com o objetivo de saber como se sentem quando são atendidos por órgãos públicos, quais as dificuldades que enfrentam, como procedem e se já foram prejudicados devido ao atendimento inadequado.

Outra intervenção realizada foi a aplicação de questionário durante o período de Junho a Setembro de 2012 entregues em hospitais, agências bancárias, fórum e departamento de trânsito "DETRAN" outro questionário entregue em instituições de ensino com objetivo de verificar a quantidade de professores que possuem alunos surdos, se tem conhecimento em LIBRAS e qual o interesse capacitar-se.

Diante dos dados obtidos após as análises tabuladas no Microsoft Excel verificaremos de modo geral como são feitos os atendimentos, qual o nível da necessidade do profissional intérprete, e como esses órgãos devem se adequar visando melhor prestação de serviços as pessoas surdas.

Um dos motivos desta pesquisa foi uma reportagem na RPC da TV REDE GLOBO sobre uma professora de Colombo região metropolitana de Curitiba -Pr, que se recusou a ministrar aula para um aluno surdo, chamando a atenção e servindo de incentivo à busca de conhecimento sobre o tema.

A necessidade de buscar novos conhecimentos teóricos e de exemplos de pessoas surdas que relatam as suas dificuldades quando precisam de atendimento em algum órgão público encontra-se entre eles, o caso do aluno acima citado. Outro fato que chamou a atenção foi um livro de Karen Strobel, publicado em 2008 por uma professora de surdos formada em Pedagogia de Santa Catarina, concluindo doutorado. Em seu livro ela relata alguns fatos ocorridos com pessoas surdas, um dos fatos foi uma surda que precisou do atendimento no banco e foi esquecida, pela funcionária, por não ter um painel para ver a chamada; outro caso foi de uma pessoa no aeroporto de Guarulhos, SP, que foi esquecida na Sala Vip por falta de recursos visuais e seu avião já havia saído há 3 horas.

Muitas vezes a sociedade dificulta a participação dos indivíduos surdos, deixando de colocar recursos visuais que promovem sua acessibilidade em vários espaços.

Verificou-se também que existem locais que contratam intérprete para atender as pessoas com deficiência auditiva como exemplo o Detran de Foz do Iguaçu, que para auxiliar um candidato surdo, o Departamento de Trânsito do Paraná (Detran/PR) firmou um contrato com a Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (Feneis) que oferece um intérprete gratuitamente para auxiliar nas orientações das provas.

O segundo aconteceu em Curitiba, na sede do Detran/ PR. Desde o dia do contrato 28/12/2007, oitenta e quatro (84) processos para os serviços de habilitação no Detran/PR foram abertos com solicitação de intérprete para candidatos surdos (ROSA, 2007, p. 22).

Outro recurso que pode ser adotado nos órgãos públicos é o símbolo que permite a identificação de pessoas com deficiência auditiva, que está regulamentada na Lei nº 8.160 de 8 de janeiro de 1991, conforme especificado abaixo.

Figura: 1 Símbolo Internacional de Surdez



FONTE : Lei Nº 8160 - 08/01/1991.

Mediante aos fatos citados com relação ao atendimento precário prestado a pessoa surda, houve-se a necessidade de investigar como se procede tais atendimentos nos órgãos públicos no município de Goioerê – PR.

Durante a pesquisa realizada nos órgãos públicos, tivemos a curiosidade e a necessidade de saber como a pessoa surda se sente, quando precisa de um

atendimento 'in loco' e para tanto se elaborou uma entrevista com um casal de surdos.

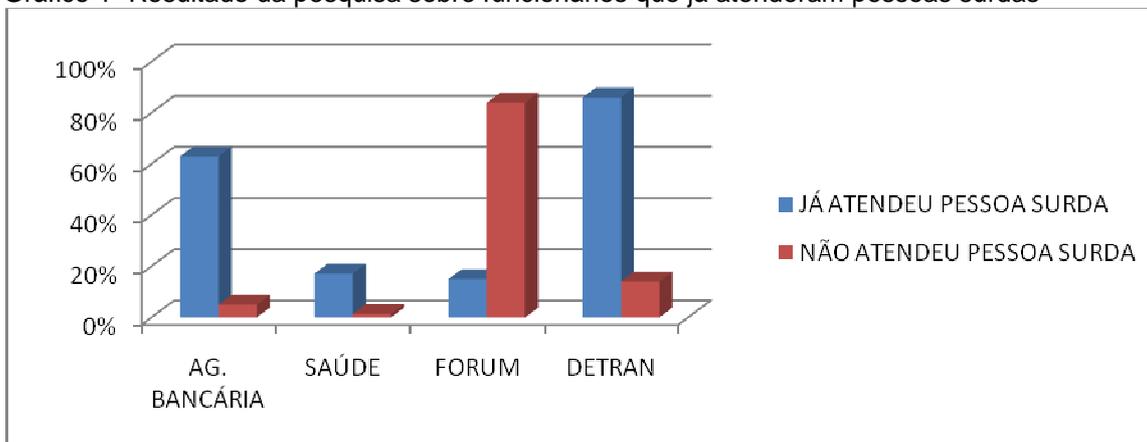
Para tanto, tornou-se necessário a elaboração de uma pesquisa de campo em alguns órgãos da cidade para saber se as pessoas tinham o conhecimento da Lei nº 10.436, que garante o direito ao atendimento da pessoa surda nos órgãos públicos sendo entrevistados as seguintes instituições: Detran, Agências bancárias, Fórum, Educação e a área da saúde, que após a apresentação do objetivo da pesquisa foram distribuídos Questionários com 10 perguntas claras e objetivas, abertas e fechadas para que pudessem respondê-las com tempo necessário.

As questões foram de fácil entendimento. Foram entregues cento e cinquenta questionários, entre escolas, Fórum de Goioerê, Agência Bancária, Posto de Saúde e Hospitais do Município de Goioerê- Pr, cidade que hoje consta com aproximadamente vinte e nove mil habitantes

## 4 RESULTADOS E DISCUSSÕES

### 4.1 – QUANTIDADE DE PROFISSIONAIS E ÓRGÃOS QUE JÁ ATENDERAM PESSOAS SURDAS.

Gráfico 1- Resultado da pesquisa sobre funcionários que já atenderam pessoas surdas



Fonte: Pesquisa de campo através de questionário

Através dos dados recolhidos verificou-se que tanto no Fórum quanto no Detran são os órgãos que mais atendem pessoas surdas, seguidos das agências bancárias e por último a saúde. Entretanto, diante das análises nos tornou-se questionável e motivo para realização de outra pesquisa visando investigar qual o motivo de pouco atendimento a pessoas surdas nos órgãos prestadores de serviços na área da saúde.

Nas agências bancárias 63% dos funcionários já atenderam surdos e na saúde cerca de 18%, quando precisam, chamam um profissional, geralmente o médico.

A Agência Bancária Caixa Econômica de Goioerê adaptou seu espaço físico e capacitou (curso de Libras) um de seus funcionários para melhor atender este público.

A Caixa Econômica foi o local que deu mais atenção à pesquisa respondendo todos os questionários, além de se interessarem pelo assunto procurando capacitar seus funcionários, em sequência, o Banco do Brasil e Sicredi também se preocuparam em responder os questionários.

As demais agências não aceitaram responder e percebeu-se através do atendimento que não estão preocupados com o assunto, acarretando preocupação, pois sentimos um pouco de frieza no atendimento quando foi solicitada a pesquisa.

A resistência encontrada na área da saúde para responder o questionário também foi preocupante, pois os surdos também ficam doentes e se os responsáveis pelo atendimento não compreendem nem um pouco do que o surdo necessita certamente a saúde dessa pessoa está comprometida.

Esse fato é preocupante, pois se a pessoa despreza a pesquisa ou não faz questão de respondê-la significa que não está preparada em melhorar a qualidade do atendimento por não compreende o que o surdo necessita, apresentando uma forma de exclusão, pois não compreendendo, o ignora, gerando uma insatisfação por parte da pessoa a ser atendida.

O mesmo acontece em outros órgãos públicos como a Escolas, Bancos, DETRAN, se a pessoa não compreender e ignorar o surdo de modo geral está excluindo.

Outro exemplo é o fórum, pois não é possível acontecer uma audiência se o juiz não compreender o surdo.

#### 4.1.2 FORMAS QUE UTILIZAM COMO MEIOS DE COMUNICAÇÃO COM PESSOAS SURDAS.

Tabela 1 – Meios pelos quais se comunicam com pessoas surdas

	<b>Chama profissional</b>	<b>Utiliza escrita</b>	<b>Utiliza mímicas</b>	<b>Utiliza LIBRAS</b>	<b>Não atende surdos</b>
<b>Ag. bancária</b>	12%	44%	16%	0%	28%
<b>Saúde</b>	7%	38%	33,7%	2%	20%
<b>Fórum</b>	18%	44%	28%	4%	6%
<b>DETRAN</b>	13%	24%	43%	0%	20%

Tabela 1 - Resultados da pesquisa nas agências bancárias, saúde, fórum, DETRAN

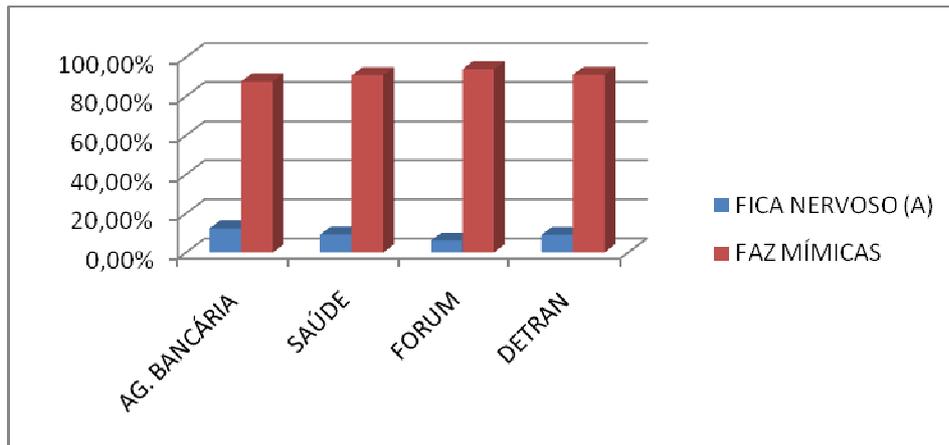
Em média cinco 6% dos entrevistados se comunicam com surdos através da LIBRAS sendo eles profissionais atuantes na saúde (2%) e no fórum (4%), segundo os dados obtidos mediante questionário verifica-se que os métodos mais utilizados nos cinco órgãos públicos participantes da pesquisa são a escrita e a mímica.

É bem visível que poucos profissionais dominam o conhecimento em libras, em alguns locais solicitam profissionais com esse conhecimento, porém a forma

mais adotada é a comunicação via escrita e mímica, diante disso, fica claro a necessidade de capacitação ou contratação de mais pessoal capacitado em libras.

#### 4.1.3 COMO AGEM QUANDO NÃO CONSEGUEM SE COMUNICAR COM PESSOAS SURDAS

Gráfico 2 – como agem quando não consegue se comunica com pessoas surdas.



Fonte: Pesquisa de campo através de questionário

A falta ou a dificuldade de comunicação geram situações de estresse ou frustrações devido ao fato de ambos os lados não serem compreendidos, nessa perspectiva, em todos os órgãos pesquisados segundo o questionário mais de 80% dos funcionários matem a calma e tentam compreender e se comunicar através de mímicas. 8 a 15% dos profissionais em todos os setores acusam ficar mediante a situação.

#### 4.1.4 – QUANTIDADE DE PESSOAS SURDAS ATENDIDAS MENSALMENTE

Tabela 2 – Em média quantas pessoas surdas são atendidas mensalmente

	Nenhuma	Até cinco	Até dez	Mais de dez
<b>Ag. bancária</b>			X	
<b>Saúde</b>		X		
<b>Fórum</b>				X
<b>DETRAN</b>				X

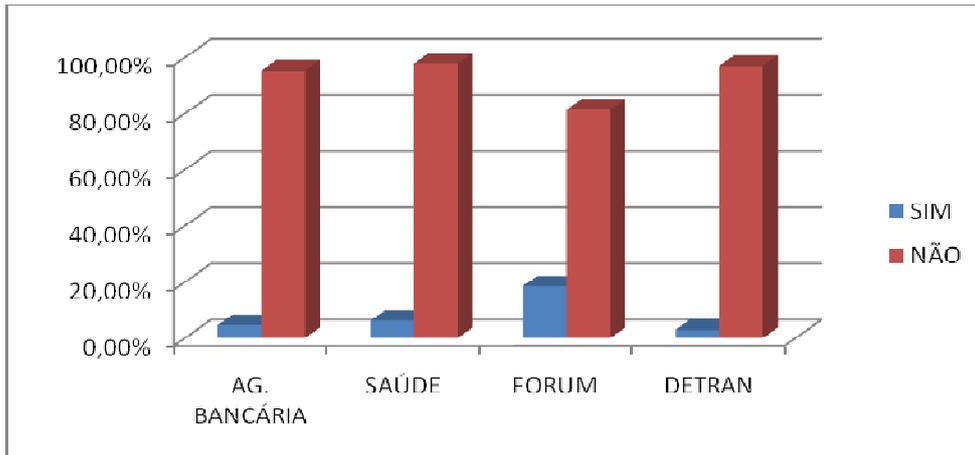
Fonte: Pesquisa de campo através de questionário

Todos os órgãos entrevistado acusam atender pessoas surdas mensalmente, entre eles se destacam no atendimento o fórum e o DETRAN com mais de 10

atendimentos mensalmente, na sequência as agência bancárias informando até dez atendimento e a saúde constando em média cinco atendimento mensais.

#### 4.1.5 – PROFISSIONAIS QUE CONHECEM LINGUA BRASILEIRA DE SINAIS – LIBRAS.

Gráfico 3 – Pesquisa sobre os profissionais que possuem conhecimento em LIBRAS

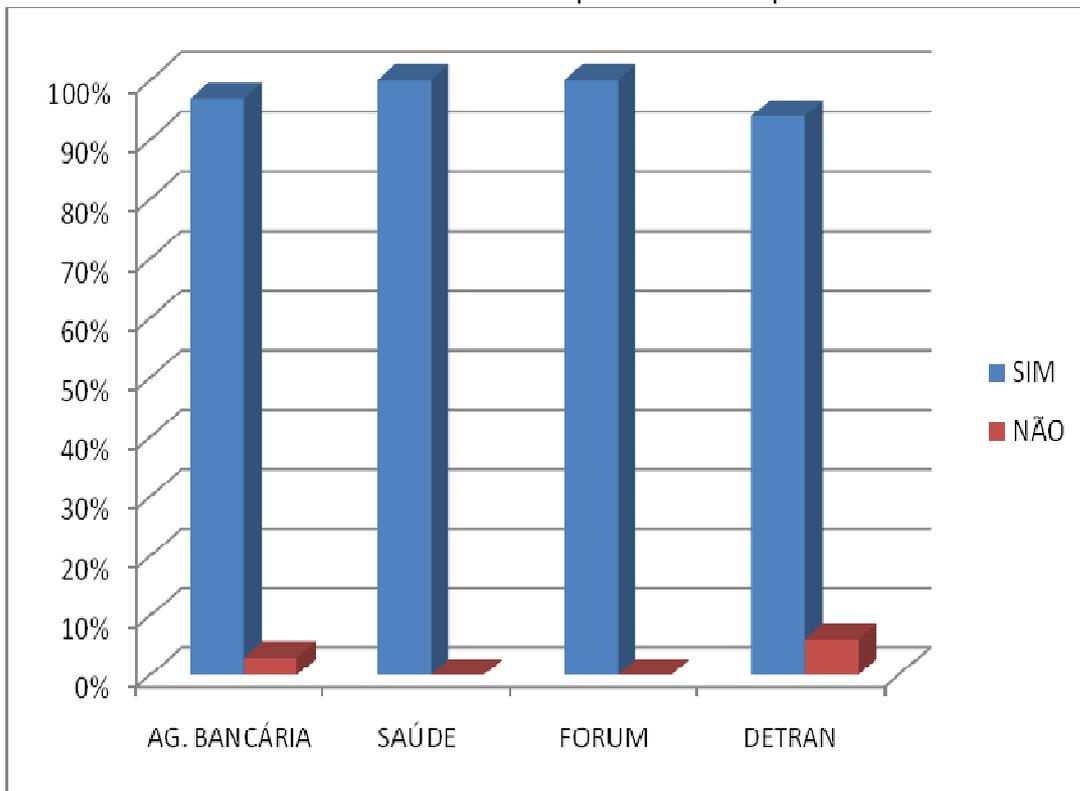


Fonte: Pesquisa de campo através de questionário

Diante da análise realizada com os profissionais atuantes nos órgãos públicos apresentados nos gráficos menos de 10% possuem conhecimento prévio em LIBRAS, com exceção do Fórum com aproximadamente 15%.

#### 4.1.6 – CONHECEM A EXISTÊNCIA DO PROFISSIONAL DE LIBRAS

Gráfico 4 – conhecimento sobre a existência do profissional interprete de LIBRAS

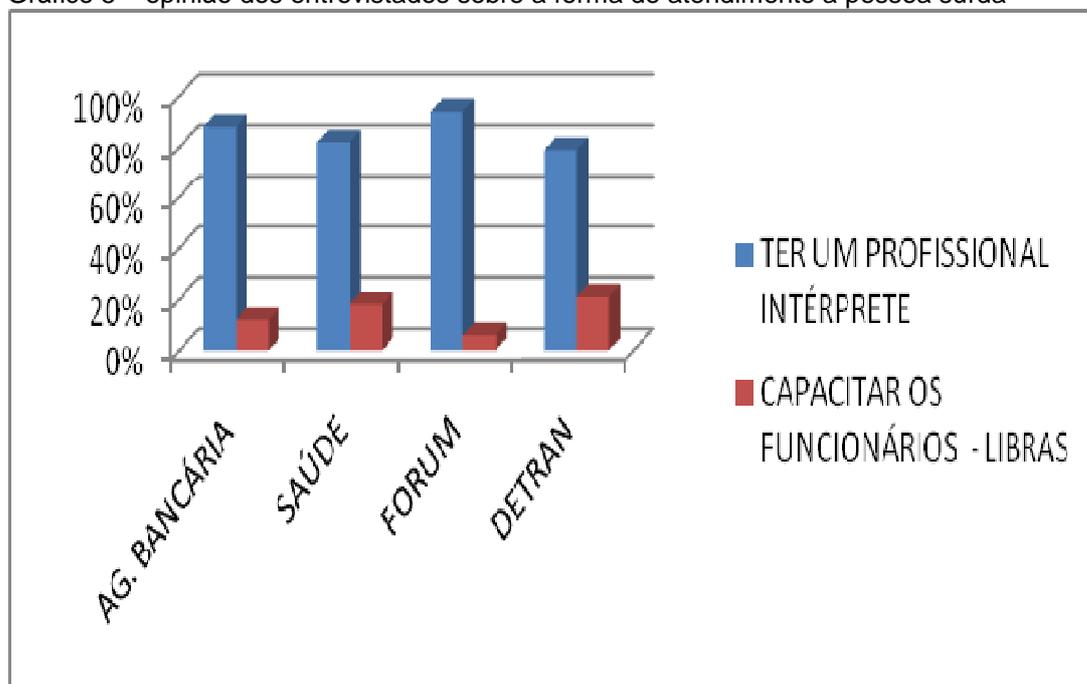


Fonte: Pesquisa de campo através de questionário

O objetivo dessa pesquisa foi analisar se os entrevistados sabem da existência do profissional intérprete de LIBRAS como intermediador entre a pessoa ouvinte e não ouvinte e conforme segue os questionário a maior parte dos entrevistados sabem a intervenção do intérprete. Diante disso, fica claro que falta conscientização, por parte dos órgãos, criando a necessidade de uma legislação que exija pelo menos um funcionário apto a prestar esse tipo de serviço.

#### 4.1.7 - OPINIÃO DOS ENTREVISTADOS COM RELAÇÃO A FORMA DE ATENDIMENTO A PESSOA SURDA

Gráfico 5 – opinião dos entrevistados sobre a forma de atendimento a pessoa surda



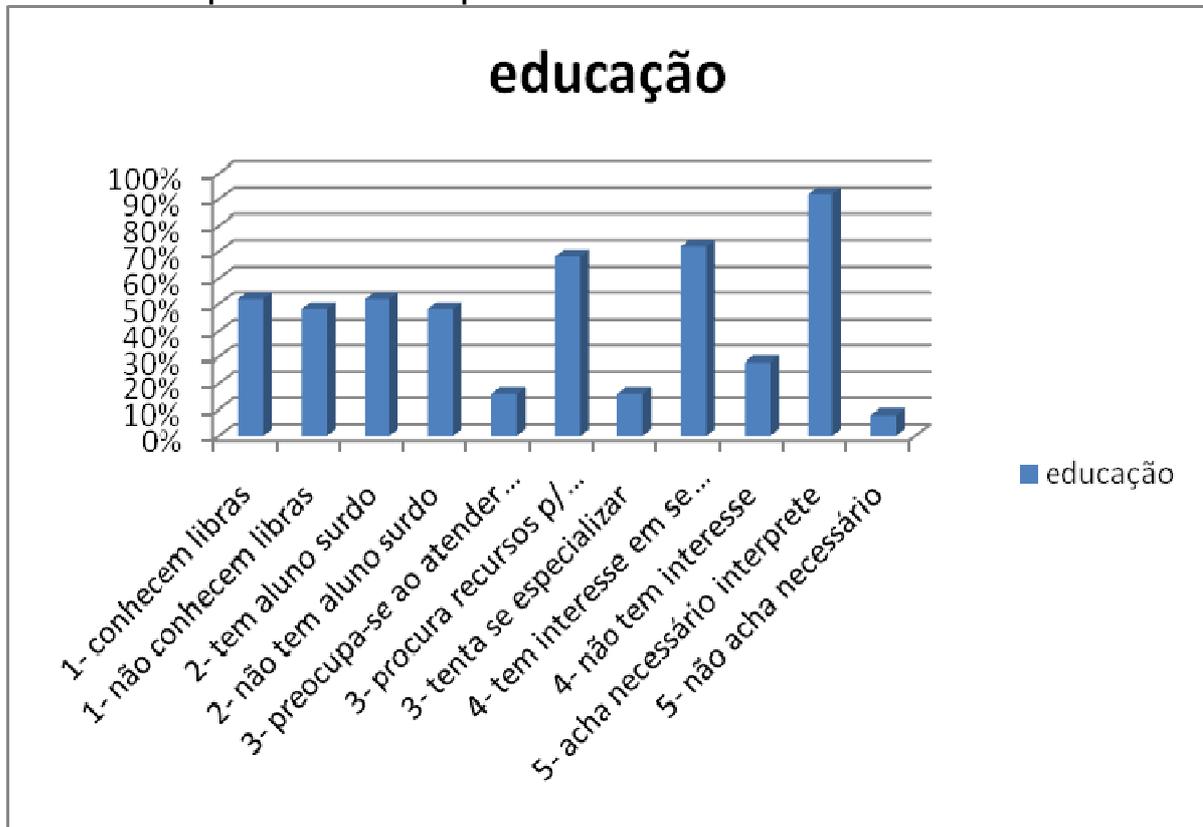
Fonte: Pesquisa de campo através de questionário

Fundamentados no tópico anterior, no que diz respeito elaboração leis que exijam um intérprete nos órgãos públicos, questionamos os participantes da pesquisa sobre a obtenção desse profissional, conforme segue os resultados apontados no gráfico, mais de 80% dos entrevistados optam pela contratação de um intérprete de LIBRAS e 5% a 20% preferem a capacitação.

#### 4.2 ANÁLISE DE DADOS DA PESQUISA REALIZADAS COM PROFESSORES.

A LDB 9394/96, define a responsabilidade do poder público, a efetivação da matrícula na rede regular de ensino e a oferta de serviço especializado, oferecido especialmente para os educados com necessidades especiais e também que as escolas devem acolher todas as crianças independentes de suas condições físicas, intelectuais, sociais, emocionais e lingüísticas, entre outras

**Grafico 6 – Pesquisa realizada com professores**



Fonte: Pesquisa de campo através de questionário

Segundo Rafaeli; Silveira (2009), p.88 os pais bem orientados pelos serviços educacionais, sabem que precisam desenvolver a linguagem de seu filho, ou seja, sabem que as crianças, mesmo surdas, já nascem com capacidade para expressar o que quiserem por meio do corpo, principalmente dos gestos e até por meio das falas.

Nessa perspectiva o trabalho educacional ofertado através de professores deve contemplar o surdo com relação a sua comunicação, bem como sua forma de expressar, diante disso, fica evidente a necessidade da capacitação profissional por parte dos docentes.

Na área da educação a pesquisa realizada com os professores, constatou que 52% conhecem libras, e 48% não conhece, entre esses professores entrevistados 52% possuem alunos surdos, observa-se que alguns procuram recursos, dessa porcentagem 16% tenta-se especializar e 72% tem interesse em

capacitar, 28% não tem interesse, desses professores entrevistado 92% acham necessário um intérprete e 8% acha que não é necessário intérprete.

Ao longo da pesquisa se percebeu claramente que de uma forma geral quase a metade dos pesquisados já atenderam surdos e que ficam nervosos quando se deparam com uma pessoa surda.

A forma mais utilizada para a comunicação é a escrita e a libras e muitos têm o conhecimento parcial de Libras.

A média de pessoas atendidas por mês nos órgãos de Goioerê é de aproximadamente 8 pessoas em um município de 29 mil habitantes.

Mais o que preocupa é que menos da metade das pessoas têm interesse em se capacitar e muitos nem sequer fizeram questão de responder.

Verifica-se de um modo geral é que o atendimento ao surdo em Goioerê precisa melhorar pelos órgãos públicos.

Na pesquisa realizada com os surdos e com a ajuda de uma intérprete o casal de surdos relatou suas dificuldades quando precisam ir a algum local público, pois a comunicação é complicada e, quando eles precisam de um atendimento não conseguem se fazer entender, pois precisaria de um intérprete.

A mulher declarou que não deixa de ir aos locais desde que sua irmã esteja junto com ela, quando a irmã não está, ela não vai, conta que já deixou de ir ao médico, por falta de um intérprete, não tinha uma pessoa para ir com ela, pois a necessidade de um intérprete é muito grande para eles.

Quanto ao homem, quando precisa ir ao banco, o atendente não o entende e precisa escrever o que ele quer, mas o atendente escreve um jornal ele não consegue entender pede para resumir, às vezes fica muito nervoso porque o atendente ignora-o, quando o problema é grave dá um jeitinho e chama alguém para ir com ele.

Outro fato que aconteceu com ele foi quando foi à Prefeitura Municipal de Goioerê; lá ninguém entendia LIBRAS e não conseguiu se comunicar, ficando muito nervoso.

Na opinião deles precisaria de um intérprete em cada órgão público para facilitar a comunicação entre ambos.

Diante de tantas leis que garantem o atendimento ao surdo, procurou-se saber como está o atendimento ao surdo nos órgãos públicos de Goioerê.

Durante o recolhimento dos questionários observou-se resistência por alguns órgãos para responderem o mesmo, porém ficou claro que em alguns lugares faltou vontade e disponibilidade; outros responderam prontamente mostrando-se interessados pela pesquisa.

Alguns desses órgãos entrevistados atendem um número razoável de pessoas surdas por mês e tentam se comunicar com esses através de mímicas, sendo que um dos locais que mais atendem surdos é o DETRAN e também o local que entregou todos os questionários respondidos.

Quando eles necessitam de um intérprete é comunicado o Núcleo Regional de Educação de Goioerê, que informa os procedimentos a serem tomados para contratar o serviço de um intérprete sendo estendido esse procedimento a todos os órgãos que precisarem desse serviço.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

Para contribuirmos no processo de inclusão, enquanto membros da sociedade temos que quebrar o preconceito, quebrar as resistências tendo humildade, generosidade e principalmente o respeito para que as pessoas surdas tenham seus direitos e espaço dentro da sociedade e possam exercer sua cidadania.

Uma das grandes barreiras que os surdos sofrem é a comunicação com o ouvinte, à falta de paciência, a ausência de intérprete, os preconceitos. Outra dessas barreiras é a falta de capacitação do profissional e a ausência de um intérprete nos órgãos públicos para o atendimento dessa população e de outros recursos tecnológicos para auxiliar na orientação desse público. Em alguns casos, a pessoa surda sempre está acompanhada de algum familiar para servir de intérprete ou elo de comunicação, no entanto, pode acontecer que a pessoa com deficiência auditiva não queira a companhia de um familiar, para não expor assuntos confidências.

Existem legislações e decretos defendem a implantação da LIBRAS nos órgãos públicos, mas, na maioria das vezes, não estão sendo cumpridos. Muitas vezes a população surda possui um baixo nível de escolaridade e de poder financeiro, não tendo acesso às informações, então acabam desconhecendo seus direitos não exigindo dos órgãos públicos esses direitos, ou seja, um atendimento de acordo com suas necessidades.

Ainda é possível perceber um distanciamento entre uma pessoa surda e o profissional nos órgãos públicos, existindo dificuldades de se estabelecer um vínculo adequado no atendimento.

Através da pesquisa realizada observou-se que os surdos e as pessoas que tinham algum tipo de deficiência eram vistas como seres incapazes e marginalizados, eram inferiores às outras pessoas e que durante séculos eles sofreram discriminações. A sociedade não tinha interesse de compreendê-los e suprir suas necessidades. Ao longo do tempo com grandes esforços dos pais os surdos foram conquistando espaço tanto educacional quanto social possibilitando as condições necessárias para a inclusão.

Com o reconhecimento legal da Língua Brasileira de Sinais, (LIBRAS) deu-se uma nova conquista aos surdos, pois, podem assim falar, se expressar,

trocar idéias e até discursar como qualquer outra pessoa, o que muda é o meio de comunicação, próprio e peculiar que unem a todos com a mesma característica.

Como todos os cidadãos merecedores dos seus direitos e deveres, os surdos conseguiram mais uma conquista a lei 10.436, que regulamenta seus direitos e que possa interagir com o mundo por meio de experiências visuais, manifestando sua cultura.

Portanto, para saber se sociedade está preparada para receber essas pessoas com deficiência auditiva, realizamos uma pesquisa em alguns órgãos públicos, da cidade de Goioerê, através de questionários, relacionado com o atendimento ao surdo, buscando saber sobre o interesse da capacitação de cada funcionário, o conhecimento da LIBRAS e sobre necessidade de um intérprete nos órgãos públicos.

Observou-se que houve uma falta de interesse em alguns locais para responderem o questionário, questões simples e objetivas, enquanto outros mostraram-se interessados em responder, e até mesmo fazer a capacitação, para melhor atender esse público.

Verificou-se que a falta de profissionais capacitados tem sido um transtorno grande na vida escolar de crianças com necessidades especiais, e no caso de alunos e demais pessoas surdas não só na área da educação, mas nos órgãos públicos. A falta de adaptações nesses órgãos, traz um desconforto total, às pessoas.

## REFERÊNCIAS

BRASIL. **Educação Especial**: Deficiência Auditiva, Brasília: Ministério da Educação e Desporto. Série: Atualidades Pedagógicas. V.1, Fascículo 2, 1997.

BRASIL. **Lei 8.160, de 8 de janeiro de 1991**, Dispõe sobre a caracterização de símbolos que permita a identificação de pessoas com deficiência auditiva. Brasília: 1991, Art. 1º e 2º.

BRANDÃO, Mônica. **A audição do bebê**. Disponível em <<http://www.revistacrescer.globo.com./revista/crescer/>>. Acesso em: 11 ago. 2009 as 11:22h..

BRASIL. **Lei 7.853, de 24 de outubro de 1989**. ACESSIBILIDADE DA COMUNIDADE SURDA AOS CANAIS DE AUTO-ATENDIMENTO. Disponível em <[www.surdos.org](http://www.surdos.org)>. Acesso em 17 set. 2009, as 19.27.

**DETRÂNSITO**. Revista do Detran/PR Curitiba: 2007. ano V, Número 48.

FELIPE, A. Tanya. **LIBRAS** em contexto: Curso Básico. 8ª Edição. Rio de Janeiro: WalPrint Gráfica e Editora, 2007.

LIBRERON,R;TRIBOLI,P. sancionada a lei que regulamenta a profissão de tradutor , Lei 12.319/10. de LIBRAS. Disponível em :<http://www2.camara.leg.br/camaranoticias/noticias/TRABALHO-E-PREVIDENCIA/150282-SANCIONADA-LEI-QUE-REGULAMENTA-PROFISSAO-DE-TRADUTOR-DE-LIBRAS.html>---- acesso no dia 19/02/2013 acesso em Dezembro de 2010.

OLIVEIRA, C.C; CUNHA,K.M.M.B. Concordância verbal em língua de sinais e suas implicações na escrita da segunda língua. **Revista EUTOMIA, ANO II, N 1**

PARANÀ. **Lei nº 12.095**, de março de 1998.. Curitiba: Casa Civil, 1998.

RAFALEI, K.S.C; SILVEIRA,M.D.D. Língua brasileira de sinais. **UNIASSELVI, INDAIAL – SC, 2009**.

ROSA, A.S. **Entre a visibilidade da tradução da língua de sinais e a invisibilidade da tarefa do intérprete**. Arara Azul, 2008.

STROBEL, Karin. **As imagens do outro sobre a Cultura Surda**. Florianópolis: Editora da UFSC. 2008

**APÉNDICE(S)**

## APÊNDICE – A – ENTREVISTA REALIZADA COM SURDOS

Pergunta 1- Como vocês se sentem quando precisa de um atendimento no órgão público e não tem pessoas capacitadas em LIBRAS?

Pergunta 2- Vocês já deixaram de ir à algum órgão público por saber que não tem intérprete?

Pergunta 3- Vocês já foram prejudicados por não ter atendimento em LIBRAS?

Pergunta 4- Na sua opinião, qual melhor atendimento para surdos no órgão público?

Pergunta 5- Quando vocês precisam de um atendimento, no hospital, banco, entre outro órgão como vocês procedem?

## APÊNDICE – B - ENTREVISTA REALIZADA NOS ORGÃOS PÚBLICOS

### 3.2 QUESTIONÁRIO/ ENTREVISTA

#### 1) Qual área você atua e qual sua função?

( ) Saúde/Função-----

( ) Agente de Saúde/Função-----

( ) Agência Bancária/Função-----

( ) Educação/Função-----

( ) Fórum/Função-----

( ) DETRAN/Função-----

#### 2) Você já atendeu alguma pessoa surda?

( ) sim como foi?      ( ) não nunca atendi

#### 3) Como você se comunica com as pessoas surdas?

( ) chama um profissional    ( ) por meio da escrita    ( ) mímicas    ( ) Libras-  
Língua de Sinais    ( ) Não tenho contato com surdos.

#### 4) Como você age quando não consegue se comunicar com o surdo?

( ) fico (a) nervoso (a)    ( ) faço mímicas    ( ) tenta fazer leitura labial.

#### 5) Quantas pessoas surdas são atendidas por mês?

( ) nenhuma    ( ) até cinco    ( ) até dez    ( ) mais de dez

#### 6) Você conhece a Língua Brasileira de Sinais ( LIBRAS)?

( ) sim    ( ) não    ( ) parcialmente

7) Você tem conhecimento de que hoje existe o profissional intérprete de LIBRAS/ Língua Portuguesa, para realizar a comunicação entre pessoas surdas e ouvintes?

sim     não

8) Qual seria sua sugestão para melhoria de comunicação com pessoas surdas e ouvintes?

ter profissional Intérprete

capacitar os funcionários em LIBRAS

## APÊNDICE B

## QUESTIONÁRIO COM PROFESSORES

1- Você tem o conhecimento da Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS)?

sim  não

2- Na sua sala tem algum aluno surdo?

sim  não

3- Qual a sua sensação quando se depara com pessoa surda?

preocupa-se  procura recursos  procura-se especializar

4- Você tem interesse em se capacitar em cursos de LIBRAS?

sim  não

5- Você acha necessária a presença de um interprete para auxiliar um professor não capacitado?

sim  não