



**INSTITUTO FEDERAL DE EDUCAÇÃO, CIÊNCIA E TECNOLOGIA DA PARAÍBA
CAMPUS JOÃO PESSOA
DIRETORIA DE ENSINO SUPERIOR
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS
CURSO SUPERIOR DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO**

THAYS RAMALHO LIRA SIQUEIRA PEREIRA

**ACESSIBILIDADE À PESSOAS SURDAS EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS NA
CIDADE DE JOÃO PESSOA-PB: um relato de experiência**

**JOÃO PESSOA-PB
2021**

THAYS RAMALHO LIRA SIQUEIRA PEREIRA

**ACESSIBILIDADE À PESSOAS SURDAS EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS NA
CIDADE DE JOÃO PESSOA-PB: um relato de experiência**



TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO, em formato de Artigo Científico, apresentado ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em **ADMINISTRAÇÃO**.

Orientador(a): Profa. Dra. Lidianny Braga de Souza

Tradutor da LIBRAS/Português: Ms. Nemuel Gonçalves de Lima

**JOÃO PESSOA-PB
2021**

Dados Internacionais de Catalogação na Publicação (CIP)
Biblioteca Nilo Peçanha do IFPB, *campus* João Pessoa.

P436a Pereira, Thays Ramalho Lira Siqueira.

Acessibilidade à pessoas surdas em agências bancárias de João Pessoa-PB: um relato de experiência / Thays Ramalho Lira Siqueira Pereira. – 2021. 22 f. : il.

TCC (Graduação – Bacharelado em Administração) – Instituto Federal de Educação da Paraíba / Unidade Acadêmica de Gestão e Negócios, 2021.

Orientação: Prof^a Dra Lidianny Braga de Souza

1. Acessibilidade – agência bancária. 2. Inclusão – surdos.
3. Deficiência auditiva. 4. Libras I. Título.

CDU 72.051:364.614.8056.26(043)

Lucrecia Camilo de Lima
Bibliotecária – CRB 15/132



INSTITUTO FEDERAL
Paraíba

CAMPUS JOÃO PESSOA
UNIDADE ACADÊMICA DE GESTÃO E NEGÓCIOS

PARECER 49/2021 - UA5/UA/DDE/DG/JP/REITORIA/IFPB

Em 4 de novembro de 2021.

FOLHA DE APROVAÇÃO
DEFESA DE TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO

DISCENTE

THAYS RAMALHO LIRA SIQUEIRA

MATRÍCULA: 20172460081

TÍTULO

Acessibilidade à pessoas surdas em agências bancárias na cidade de João Pessoa-PB: um relato de experiência
TRABALHO DE CONCLUSÃO DE CURSO apresentado em 28/10/2021 ao Instituto Federal de Educação, Ciência e Tecnologia da Paraíba (IFPB), curso Superior de Bacharelado em Administração, como requisito institucional para a obtenção do Grau de Bacharel(a) em ADMINISTRAÇÃO.

Resultado: APROVADO

João Pessoa, 28/10/2021.

BANCA EXAMINADORA:

(assinaturas eletrônicas via SUAP)

LIDIANNY BRAGA DE SOUZA

Orientador(a)

KATUCHA KAMILLA MARQUES PEREIRA

Examinador(a) interno(a)

BRUNA ALICE TAVEIRA DE LIMA

Examinador(a) interno(a)

Documento assinado eletronicamente por:

- Bruna Alice Taveira de Lima, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 09/11/2021 07:18:36.
- Lidianny Braga de Souza, PROF ENS BAS TEC TECNOLOGICO-SUBSTITUTO, em 05/11/2021 13:59:55.
- Katucha Kamilla Marques Pereira, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/11/2021 18:58:16.
- Amanna Ferreira Peixoto, PROFESSOR ENS BASICO TECN TECNOLOGICO, em 04/11/2021 18:18:33.

Este documento foi emitido pelo SUAP em 04/11/2021. Para comprovar sua autenticidade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/autenticar-documento/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 235313

Código de Autenticação: 236784f849



NOSSA MISSÃO: Ofertar a educação profissional, tecnológica e humanística em todos os seus níveis e modalidades por meio do Ensino, da Pesquisa e da Extensão, na perspectiva de contribuir na formação de cidadãos para atuarem no mundo do trabalho e na construção de uma sociedade inclusiva, justa, sustentável e democrática.

VALORES E PRINCÍPIOS: Ética, Desenvolvimento Humano, Inovação, Qualidade e Excelência, Transparência, Respeito, Compromisso Social e Ambiental.

*“Não destruir meu sonho e alcançar
sempre o sucesso!”* Thays Ramalho

À tia Beta, por suas palavras e conselhos que foram e são importantes para mim!

AGRADECIMENTOS

Primeiramente agradeço a Deus por me ajudar a chegar até aqui. Sem ele eu não conseguiria

Agradeço a minha orientadora que cuidou de mim com carinho nessa etapa tão decisiva. Deus ilumine você.

Agradeço a família por me apoiar em todos os meus projetos profissionais. Quero orgulhar vocês sempre

Agradeço ao COAPNE por fazer cumprir meu direito como surda tornando minha trajetória acadêmica acessível com LIBRAS

Agradeço aos meus amigos surdos por todos os momentos leves de risadas e conversa dentro do IFPB

Agradeço ao meu amor, Gilberto, por ser paciente, cuidar de mim e me dar esperança para continuar nos meus sonhos

Agradeço a todos que de forma direta ou indireta fizeram parte dessa história, a minha vitória é também de vocês.

SUMÁRIO

1. INTRODUÇÃO.....	10
2. ACESSIBILIDADE EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS: IMPORTANTES DISCUSSÕES.....	11
3. RELATO DA EXPERIÊNCIA	15
3.1. Sobre a escolha das agências bancárias: algumas considerações.....	15
3.2. Visita às agências bancárias: resultados obtidos	16
3.3. Agência do Banco do Brasil	17
3.4. Agência da Caixa Econômica Federal.....	17
3.5. Agência do Banco Bradesco	18
4. CONSIDERAÇÕES FINAIS.....	20
5. REFERÊNCIAS	21

ACESSIBILIDADE À PESSOAS SURDAS EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS NA CIDADE DE JOÃO PESSOA-PB: um relato de experiência

Thays Ramalho Lira Siqueira Pereira¹

Lidianny Braga de Souza²

Nemuel Gonçalves de Lima³

RESUMO: Dada a importância de se investigar a função da gestão de empresas para a inclusão e acessibilidade das pessoas surdas enquanto consumidores de bens e serviços, este artigo teve por objetivo analisar a acessibilidade em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e o acolhimento aos clientes surdos e deficientes auditivos de agências bancárias situadas na cidade de João Pessoa-PB. Para tal, a pesquisa se fundamentou legalmente nas orientações contidas na Lei 13.146/2015 – Lei Brasileira de Inclusão que versa sobre o uso de tecnologias assistivas no enfrentamento das barreiras que impedem a pessoa surda de ter uma vida justa e igualitária. Sendo assim, realizou-se uma visita in loco das principais agências bancárias localizadas em uma avenida de grande circulação da cidade de João Pessoa-PB, sendo a escolha destas realizada por conveniência. Nesta visita, verificou-se em sua maioria a ausência de recursos que podem promover a inclusão social das pessoas surdas nas instituições financeiras. Os resultados encontrados nos fazem visualizar uma proposta para adequação do atendimento ao público de forma que respeite as particularidades das pessoas surdas.

Palavras-chave: agências bancárias; surdez, acessibilidade.

ABSTRACT: Given the importance of investigating the role of business management for the inclusion and accessibility of deaf people as consumers of goods and services, this article aimed to analyze accessibility in Brazilian Sign Language (LIBRAS) and the reception to deaf and hearing impaired clients of bank branches located in the city of João Pessoa-PB. To this end, the research was legally based on the guidelines contained in Law 13.146/2015 – Brazilian Inclusion Law that deals with the use of assistive technologies in facing barriers that prevent the deaf person from having a fair and equal life. Thus, an on-site visit of the main bank branches located on an avenue of great circulation in the city of João Pessoa-PB was carried out, and the choice of these was made for convenience. In this visit, most of them found the lack of resources that can promote the social inclusion of deaf people in financial institutions. The results found make us visualize a proposal to adapt the service to the public in a way that respects the particularities of deaf people.

Keywords: bank branches; deafness, accessibility.

¹ Graduanda em Administração pelo IFPB – Campus João Pessoa, é Técnica em Contabilidade pelo IFPB – Campus João Pessoa.

² Professora Substituta do IFPB - Campus Cabedelo Centro, Doutora em Psicologia/UEPB.

³ Tradutor e Intérprete da LIBRAS/Português desse artigo.

1. INTRODUÇÃO

Dada a importância de se investigar a função da gestão de empresas para a inclusão e acessibilidade das pessoas surdas enquanto consumidores de bens e serviços, este artigo teve por objetivo analisar a acessibilidade em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e o acolhimento aos clientes surdos e deficientes auditivos de agências bancárias situadas na cidade de João Pessoa-PB.

Para além de achados em trabalhos científicos, esse trabalho trouxe inquietações provenientes da trajetória da autora como uma pessoa surda e também como acadêmica de Administração. Em especial, no que se refere à prestação de serviços bancários observa-se uma dificuldade de acessibilidade no atendimento ao público, havendo uma tendência a generalizar o seu público-alvo, e, por muitas vezes, não dando a atenção devida às diferenças, como no caso das pessoas surdas e deficientes auditivas.

2. ACESSIBILIDADE EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS: IMPORTANTES DISCUSSÕES

Imagina entrar numa agência e não ser compreendido no que necessita? Imagina assinar um contrato sem ter noção do que está escrito nele? Esses são alguns casos vivenciados pelos surdos no Brasil. Tal realidade provoca no sujeito surdo uma sensação de insegurança e de não-autonomia, sensação que está tendo seus direitos como cidadão brasileiro violados.

A ausência da língua de sinais, de materiais que promovam a acessibilidade, de dispositivos tecnológicos para acessibilidade comunicacional e informacional, constrói uma condição de dependência, estando esse cliente sempre vinculado a uma pessoa ouvinte que possa ir com ele a esses locais. Isso situa o surdo numa condição marginal e socialmente associada à incapacidade.

A LIBRAS é a língua oficializada da comunidade surda brasileira, a qual é reconhecida por lei e é considerada uma língua como qualquer outra, se diferenciando apenas por sua modalidade, a visual-gestual-espacial.⁴ A língua de sinais é um dos artefatos do povo surdo espalhado pelo mundo. Cada país tem sua própria língua de sinais e é através dela que as pessoas surdas desenvolvem sua identidade cultural. Sendo assim, a língua está diretamente vinculada à concepção do ser e existir.

Quando nos referimos à acessibilidade para pessoas surdas, temos como principal desafio a transposição de barreiras que impedem o acesso a informação, comunicação e expressão. A Lei 13.146/2015 – Lei Brasileira de Inclusão (LBI) versa sobre a importância de destruímos essa barreira para que os sujeitos surdos se sintam incluídos e plenos em sociedade.

Sendo assim, pensar em estratégias de inclusão e adaptação do ambiente para prestar melhor serviço e atendimento ao público surdo vai além de cumprimento da lei. Significa dizer que a pessoa surda existe e que nos importamos com quem elas são.

A gestão e prestação de serviços no setor bancário foi escolhido como objeto de estudo dessa pesquisa por ter passado por reestruturações a partir da década de 1970. Naquele momento, foi incorporado inovações tecnológicas e organizacionais através da utilização de tecnologias da informação e comunicação (TICs). Nesse

⁴ Lei 10.436/2002 Lei da LIBRAS

contexto, o objetivo deste artigo é descrever aspectos que tornam o ambiente das agências bancárias mais acessíveis, bem como dissertar sobre o que a lei aponta como cenário ideal para o acolhimento da comunidade surda. Tudo isso é compreendido aqui como parte fundamental da gestão estratégica nas organizações. Haja vista que, para o exercício pleno da cidadania, é direito do sujeito surdo o acesso à comunicação no trabalho, serviços, lazer, meio jurídico, educação e saúde como versa a lei. Para os gestores, se dá, então, o dever da observância dos direitos já conquistados.

Pretende-se com esta iniciativa incentivar projetos replicáveis e comunidades de prática que desenvolvam pesquisas na área da democratização da informação, acessibilidade e inclusão social. Dessa forma, “o sistema de comunicação tradicional limita, mais do que expande, a disponibilidade e legibilidade da maior parte da pesquisa científica” (JOHNSON, 2002). Por outro lado, segundo Jonhson (2002), ao instalar as tecnologias que permitem a racionalização integral do trabalho e dos serviços bancários, as empresas tiveram que conviver com o acesso a um conjunto de informações por parte do funcionário. Essas informações causam problemas uma vez que os funcionários se comunicam e se mobilizam mais rapidamente para reivindicar questões relativas ao trabalho.

A institucionalização das tecnologias de informação e da comunicação à medida que permitiu o uso de formas de comunicação como o e-mail, aplicativos, softwares e outras soluções tecnológicas fez com que não haja escassez de alternativas para tornar o ambiente de trabalho nas agências mais empático às causas da diversidade. Os benefícios podem ser vistos tanto quando focamos no âmbito do trabalho nesses espaços, quanto no público que usufrui dos serviços fornecidos nesse espaço.

Para Rumo (2006), a comunicação surge como fator-chave do sucesso operacional ao envolver toda a comunidade empresarial por via da formulação de um planejamento bem estruturado, a nível interno e externo. Isto é, sem comunicação o serviço fica vulnerável a falhas e, conseqüentemente, esses gargalos chegam ao público usuário desses serviços, como as pessoas surdas.

Bilhim (1996) afirma que a comunicação em si se trata de um processo simples que envolve um emissor, um receptor e um meio. Quando pensamos no receptor, muitas vezes somos atraídos apenas pelo aspecto capitalista da prestação dos serviços bancários. Entretanto, para pensar no receptor, devemos antes pensar em

como vamos emitir nossa mensagem. Assim, o meio será adaptado e o público recebe as informações sem ruídos.

Tais formas de adaptação estão expressas na Lei 13.146/2015 – Lei Brasileira de Inclusão (Estatuto da Pessoa com Deficiência) que conceitua em seu artigo 3º: acessibilidade, desenho universal e tecnologias assistivas. Além de conceituar e classificar todas as barreiras que uma pessoa com deficiência pode enfrentar na sociedade.

Tem-se, então:

Art. 3º Para fins de aplicação desta Lei, consideram-se:

I - acessibilidade: possibilidade e condição de alcance para utilização, com segurança e autonomia, de espaços, mobiliários, equipamentos urbanos, edificações, transportes, informação e comunicação, inclusive seus sistemas e tecnologias, bem como de outros serviços e instalações abertos ao público, de uso público ou privados de uso coletivo, tanto na zona urbana como na rural, por pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida;

II - desenho universal: concepção de produtos, ambientes, programas e serviços a serem usados por todas as pessoas, sem necessidade de adaptação ou de projeto específico, incluindo os recursos de tecnologia assistiva;

III - tecnologia assistiva ou ajuda técnica: produtos, equipamentos, dispositivos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços que objetivem promover a funcionalidade, relacionada à atividade e à participação da pessoa com deficiência ou com mobilidade reduzida, visando à sua autonomia, independência, qualidade de vida e inclusão social;

IV - barreiras: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que limite ou impeça a participação social da pessoa, bem como o gozo, a fruição e o exercício de seus direitos à acessibilidade, à liberdade de movimento e de expressão, à comunicação, ao acesso à informação, à compreensão, à circulação com segurança. (BRASIL, 2015)

Entende-se que, os instrumentos supracitados, buscam, exclusivamente, a promoção da autonomia da com deficiência. A exemplo das pessoas surdas que, através de tecnologias assistivas que enfrentem as barreiras da comunicação e do acesso à informação poderão ser sujeitos autônomos e independentes no usufruto de seus direitos.

A lei ainda cita outras barreiras que podem ser destruídas para a maior inclusão das demais pessoas como deficiência, como:

- a) barreiras urbanísticas: as existentes nas vias e nos espaços públicos e privados abertos ao público ou de uso coletivo;
 - b) barreiras arquitetônicas: as existentes nos edifícios públicos e privados;
 - c) barreiras nos transportes: as existentes nos sistemas e meios de transportes;
 - d) barreiras nas comunicações e na informação: qualquer entrave, obstáculo, atitude ou comportamento que dificulte ou impossibilite a expressão ou o recebimento de mensagens e de informações por intermédio de sistemas de comunicação e de tecnologia da informação;
 - e) barreiras atitudinais: atitudes ou comportamentos que impeçam ou prejudiquem a participação social da pessoa com deficiência em igualdade de condições e oportunidades com as demais pessoas;
 - f) barreiras tecnológicas: as que dificultam ou impedem o acesso da pessoa com deficiência às tecnologias;
- (BRASIL, 2015)

Estas barreiras podem ser destruídas através de ações que busquem promover a igualdade de direito de todos que fazem parte do ecossistema de uma agência bancária, desde o gerente até o público final. Para que esse processo seja iniciado, a lei orienta que algumas adaptações razoáveis sejam feitas inicialmente, para que pouco a pouco a consciência sobre a inclusão social e empatia com as minorias sejam cada vez mais real.

No Brasil, de acordo com o IBGE (2010), temos 10,7 milhões de pessoas com deficiência auditiva, em João Pessoa são 30.011 pessoas com algum grau de perda auditiva. Se consideradas apenas as pessoas surdas, com perda completa de audição, os números são de 6.470 afetados na Paraíba e 1.226 na capital. Esse público precisa ser contemplado em suas características culturais e identitárias para que possam ser incluídas socialmente de forma mais justa e igualitária.

A questão que esse artigo busca responder é: As agências bancárias estão preparadas para atender bem a comunidade surda? E ainda: Quais dispositivos de acessibilidade elas utilizam? Essas perguntas serão respondidas sob a hipótese de que o cenário ideal é aquele onde o surdo tem sua necessidade comunicacional e informacional suprida, isto é: disponibilidade de intérpretes de LIBRAS, funcionários

com conhecimento básico da língua, aplicativos com avatares acessíveis e o uso de máscara acessível, além de outras formas de comunicação e acesso à informação acessível.

3. RELATO DA EXPERIÊNCIA

3.1. Sobre a escolha das agências bancárias: algumas considerações

Apesar desse artigo considerar todas as formas existentes de prestação de serviço ao público disponibilizado pelo sistema bancário, a exemplo de agências físicas, sites, aplicativos, centrais de atendimento, entre outros, procuramos aqui focar na prestação de serviço apenas na modalidade do atendimento presencial, ou seja, as agências físicas. Mas, em alguns casos também fora observada a disponibilidade do atendimento virtual.

Para podermos visualizar o tamanho do nosso desafio, a seguir, apresenta-se uma tabela onde podemos verificar o quantitativo das principais agências bancárias - considerando sua popularidade - do Brasil e também no Estado da Paraíba, da cidade de João Pessoa-PB e especificamente da Avenida Epitácio Pessoa, considerando dados do mês de março de 2021.

Tabela 1 - Quantitativo das Agências Bancárias

BANCOS	BRASIL	PARAÍBA	JOÃO PESSOA-PB	AV. EPITÁCIO PESSOA
BANCO DO BRASIL	4161	41	22	01
CAIXA	3372	42	16	01
BRDESCO	3309	45	14	04
ITAÚ	2800	14	07	02
SANTANDER	2694	24	14	04

Fonte: Banco Central e observação da pesquisadora

Assim, como pode ser observado na **Tabela 1**, 14 das principais agências da cidade de João Pessoa-PB ficam localizadas na Avenida Epitácio Pessoa, fora aquelas que não se encontram na lista, a exemplo do Banco Safra, que possui uma

agência na cidade, a qual também está localizada nesta Avenida. Por isso, optamos por delimitar a amostra a partir dessa localização, por se tratar da principal via de acesso que liga o centro da cidade de João Pessoa à orla marítima, via de grande circulação e importância da cidade.

Logo, foi entendido que, por motivos de se tratar de uma região central e de intercâmbio para diversos bairros da capital paraibana, as agências situadas nessa Avenida seriam a melhor opção de corpus para esse trabalho. Em seu percurso, os transeuntes cruzam diversos bairros e nela estão disponibilizadas agências bancárias de grande importância, a saber: Banco do Brasil, Bradesco, Caixa, Santander, Banco Safra e Itaú.

Mesmo considerando a possibilidade de visitar várias agências bancárias, entendemos, que seria necessário a delimitação da amostra para que pudessemos chegar ao resultado da pesquisa de forma mais célere. Assim, tendo em vista os bancos mais utilizados pela população em geral, bem como sua localização e proximidade, foram escolhidos os seguintes bancos: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal e Bradesco.

O Banco do Brasil foi fundado em 12 de outubro de 1808 se tornando a primeira instituição bancária a atuar no país. São mais de 200 anos de existência, o que acabou tornando esta marca uma das mais conhecidas pelos brasileiros.

Aos 12 de janeiro de 1861, outro gigante do ramo financeiro foi fundado no Brasil, a Caixa Econômica. Está foi fundada com intuito de se aproximar ainda mais dos brasileiros e fomentar a economia nacional dos pequenos produtores da época. Tanto o Banco do Brasil, quando a Caixa só vieram passar por um processo de modernização em sua estrutura e seus serviços a partir da década de 1990. A partir daí, o acesso a diversos serviços foram facilitados para todo o país.

O Banco Bradesco foi fundado no interior de São Paulo, em 10 de março de 1942, com o objetivo de atender as demandas dos novos imigrantes que chegavam no Brasil fornecendo oportunidade de crédito, empréstimos e outros serviços para os agricultores e comerciantes.

3.2. Visita às agências bancárias: resultados obtidos

Para a visitação e observação destas agências bancárias, observamos se as mesmas atendem aos seguintes critérios previstos em Lei:

1. Placa indicativa que a agência é acessível;
2. Presença de intérprete de LIBRAS ou funcionário que sabe LIBRAS;
3. Utilização de softwares e dispositivos tecnológicos que possibilitam tradução através de avatares digitais;
4. O uso de máscaras acessíveis que permitem a leitura labial.

Considerando a popularidade dessas marcas, realizou-se as visitas durante os meses de setembro e outubro de 2021, a fim de coletarmos as informações, as quais constam a seguir:

3.3. Agência do Banco do Brasil

- Não apresenta recurso de acessibilidade comunicacional ou informacional para surdos;
- Não disponibiliza intérpretes de LIBRAS;
- Não tem seus meios de comunicação audiovisuais acessíveis em LIBRAS;
- Não possuem aplicativos ou softwares que tornam o uso dos caixas eletrônicos acessíveis;
- Possuem rampa e porta para acesso de pessoas com deficiência ou pouca mobilidade
- Não possuem recurso em braile para cegos e deficientes visuais;

Apesar disso, os atendentes da agência se demonstraram empáticos e generosos na tentativa de se comunicar através da escrita.

3.4. Agência da Caixa Econômica Federal

- Não apresenta recurso de acessibilidade comunicacional ou informacional para surdos;
- Não disponibiliza intérpretes de LIBRAS;
- Não tem seus meios de comunicação audiovisuais acessíveis em LIBRAS;
- Não possuem aplicativos ou softwares que tornam o uso dos caixas eletrônicos acessíveis;

- Possuem rampa e porta para acesso de pessoas com deficiência ou pouca mobilidade
- Possuem um mapa em braile para cegos e deficientes visuais com a indicação “você está aqui”;

Apesar disso, no quadro de funcionários há o incentivo para o aprendizado da LIBRAS comprovado com a presença de atendentes com sinalização básica;

3.5. Agência do Banco Bradesco

O Bradesco apresentou avanço no que se refere a acessibilidade no geral.

- Apresenta recurso de acessibilidade comunicacional ou informacional para surdos;
- Não disponibiliza intérpretes de LIBRAS;
- Tem seus meios de comunicação audiovisuais acessíveis em LIBRAS;
- Possuem aplicativos ou softwares que tornam o uso dos caixas eletrônicos acessíveis;
- Possuem rampa e porta para acesso de pessoas com deficiência ou pouca mobilidade
- Possuem um mapa em braile para cegos e deficientes visuais;

Para maior conforto dos clientes, os serviços são personalizados, de acordo com suas necessidades, a saber:

- Abertura de conta pela internet com auxílio do assistente em Libras – Língua Brasileira de Sinais;
- Atendimento em todos os canais – Internet Banking, Fone Fácil, Máquinas de Autoatendimento e Agências;
- Fone Fácil personalizado;
- Atendimento nas agências com pelo menos um funcionário treinado em Libras, identificado no crachá;
- Libras no Facebook – canal com conteúdo em vídeos narrados em Libras e legendas
- ProDeaf Móvel 2.0- aplicativo para smartphones e tablets que traduz o português para Libras;

- Soluções em Crédito para aquisição de tecnologias assistivas e produtos e serviços de acessibilidade.

Para além desta pesquisa realizada, ressalto que, ao lembrar das minhas experiências pessoais como consumidora de serviços bancários, podemos apontar alguns aspectos: apesar da agência bancária que frequento não ter intérprete, tinha um atendente muito solícito e empático à minha condição; e a humanização destes ambientes pode fazer a diferença.

Outros aspectos que observei durante a pandemia, é que os atendentes não demonstraram interesse em solucionar minhas demandas como cliente. Além disso, usavam máscaras não acessíveis, que não mostram a boca para que eu pudesse tentar fazer alguma leitura labial. Sem contar também com as demais pessoas que, ao esperar muito tempo na fila, se sentem no direito de reclamar por uma pessoa surda está recebendo atendimento preferencial. Tudo isso nos mostra que a solução se inicia na humanização e na empatia, não somente por parte das agências bancárias, que devem ser espaços geridos a fim de que sua clientela seja bem atendida, mas também de uma conscientização da população, sobretudo, dos demais clientes daquela instituição.

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

Essa pesquisa desde o início buscou entender as dinâmicas da prestação de serviços nas instituições e financeiras e compreender quais recursos de acessibilidade os gestores aplicam para receber bem a comunidade surda, tendo como objetivo geral analisar a acessibilidade em Língua Brasileira de Sinais (LIBRAS) e o acolhimento aos clientes surdos e deficientes auditivos de agências bancárias situadas na cidade de João Pessoa-PB.

O cenário ideal imaginado na parte inicial desse artigo, no geral, não foi encontrado no interior das agências. Apesar da efervescência dos movimentos sociais da comunidade surda e suas conquistas, percebeu-se que a conscientização e a humanização nos processos de trabalho e atendimento ao público são os principais fatores que aumentam a exclusão social das pessoas com deficiência.

Apesar do Brasil ter a lei mais moderna e mais completa sobre o assunto, foi verificado que ainda é pouca a observância desta lei. Esperamos que com os resultados aqui apresentados, esse artigo torne-se um chamado de alerta e de atenção para os pontos que precisam melhorar. Espera-se também que outros pesquisadores se sintam motivados para escrever e publicar mais sobre a temática que aqui apresentamos, a fim que o grito silencioso da comunidade surda seja visto e ouvido por todos.

REFERÊNCIAS

BILHIM, J. **Teoria Organizacional: Estruturas e pessoas**. Instituto Superior de Ciências Sociais e Políticas. Universidade Técnica de Lisboa. 2.^a ed. Lisboa, 1996.

BRAZ, A. T. M; DONAT, C. E. A acessibilidade das pessoas surdas em nossa sociedade. Virtual de Cultura Surda. **Centro Revista Virtual de Cultura Surda**. Edição Nº 27 / março de 2020 - ISSN 1982-6842. Disponível em: <<https://editora-arara-azul.com.br/site/admin/ckfinder/userfiles/files/Artigo%204%20Revista%2027%20BR AZ%20e%20DONAT.pdf>>. Acesso em setembro 2021.

BRASIL, 2015. **Lei n. 13.146, de 6 de jul. de 2015**. Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência. Disponível em: http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_Ato2015-2018/2015/Lei/L13146.htm. Acesso em setembro 2021.

FEBRABAN. **Federação Brasileira de Bancos**. Disponível em: <https://www.buscabanco.org.br/>. Acesso em setembro 2021.

JOHNSON, Richard K. Partnering with faculty to enhance scholarly communication. **D-Lib Magazine**, v. 8, n. 11, nov. 2002. Disponível em: <<http://www.dlib.org/dlib/november02/johnson/11johnson.html>> Acesso em: setembro 2021.

LEIS SOBRE LIBRAS E SURDEZ. Disponível em: <<https://www.libras.com.br/lei-de-libras>>. Acesso em setembro 2021.

LIMA, A.; BORBA, V. Banco de dados dos trabalhos de conclusão do curso de biblioteconomia da ufpe: preservação e acessibilidade. **Biblionline**, João Pessoa, n. esp., p. 34-41, 2010. Disponível em: <https://www.brapci.inf.br/repositorio/2011/03/pdf/fbf1ec7061_0015282.pdf>. Acesso em setembro 2021.

NUNES, A. E. R. **Acessibilidade de clientes com deficiência auditiva ao Banco do Brasil**. Monografia. Administração, Universidade de Brasília. Brasília, 2010. https://bdm.unb.br/bitstream/10483/2886/1/2010_AparecidaEvangelistaRodriguesNunes.pdf. Acesso em setembro 2021.

PEREIRA, C. L.; SEGRE, L. M.; NASCIMENTO, R. P. A ampliação das estruturas de controle por meio das tecnologias de informação e comunicação: a onipresença do "pan-óptico eletrônico" no setor bancário. **Cad. EBAPE.BR**, 11 (1) • Março, 2013. Disponível em:

<<https://www.scielo.br/j/cebape/a/DFvphnV3GB6qP5LxYVdz37w/abstract/?lang=pt>>. Acesso em setembro 2021.

PRADO, M. Bancos fecham 400 agências, 726 caixas eletrônicos e demitem 3.000 no primeiro trimestre. **6 minutos**. São Paulo, 03 de maio de 2021. Disponível em: <<https://6minutos.uol.com.br/negocios/bancos-fecham-400-agencias-726-caixas-eletronicos-e-demitem-3-000-no-primeiro-tri/>>. Acesso em setembro 2021.

ROCHA, R. O surdo nos bancos e a falta acessibilidade comunicacional. **Signumweb**. 18 de junho de 2018. Disponível em: <<https://blog.signumweb.com.br/negocios/surdo-nos-bancos-falta-acessibilidade-comunicacional/>>. Acesso em setembro 2021.

SANTOS, C. P. **Dinheiro, trabalho e as tecnologias de informação e da comunicação: um estudo sobre controle e disciplina na empresa bancária**. Tese de Doutorado. Sociologia Política, Universidade Federal de Santa Catarina. Florianópolis, 2008. Disponível em: <<https://repositorio.ufsc.br/bitstream/handle/123456789/92170/273663.pdf?sequence=1&isAllowed=y>>. Acesso em setembro 2021.

SOBRAL, S.; PASSOS, C. Comunicação de responsabilidade social empresarial no setor bancário português. **Gestão e Desenvolvimento**, Ed. 26, pp. 157-176, 2018. <https://doi.org/10.7559/gestaoedesenvolvimento.2018.659>.

Documento Digitalizado Ostensivo (Público)

Trabalho de Conclusão de Curso

Assunto: Trabalho de Conclusão de Curso
Assinado por: Thays Lira
Tipo do Documento: Anexo
Situação: Finalizado
Nível de Acesso: Ostensivo (Público)
Tipo do Conferência: Cópia Simples

Documento assinado eletronicamente por:

- **Thays Ramalho Lira Siqueira, ALUNO (20172460081) DE BACHARELADO EM ADMINISTRAÇÃO - JOÃO PESSOA**, em 13/12/2021 11:14:54.

Este documento foi armazenado no SUAP em 13/12/2021. Para comprovar sua integridade, faça a leitura do QRCode ao lado ou acesse <https://suap.ifpb.edu.br/verificar-documento-externo/> e forneça os dados abaixo:

Código Verificador: 398120

Código de Autenticação: 05418cde90

