

## ACESSIBILIDADE DOS SURDOS NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS EM FORMOSA-GO

SOUSA, Ana Clara Barros de<sup>1</sup>; CHAIBUE, Karime<sup>2,\*</sup>

<sup>1</sup>Instituto Federal de Goiás, Câmpus Formosa.

<sup>2</sup>Instituto Federal de Goiás, Câmpus Goiânia,\* [karime.chaibue@ifg.edu.br](mailto:karime.chaibue@ifg.edu.br)

As pessoas surdas, ao longo da história, sofreram violências de aspectos e localidades variadas. Atualmente no Brasil, existem documentos legais que asseguram o direito da pessoa surda à comunicação, informação, educação, saúde, esporte e lazer. No entanto, mesmo após a criação de leis direcionadas à comunidade surda, pesquisas recentes têm constatado que apesar dos surdos transitarem pelos mesmos espaços urbanos que os ouvintes, tornam-se invisíveis na sociedade em decorrência da sua especificidade linguística, pois comunicam prioritariamente em Libras, uma língua de modalidade visoespacial. O município de Formosa-GO foi legalmente contemplado com 3 (três) legislações direcionadas à comunidade surda, sendo que uma destas lei, é direcionada à acessibilidade ao surdo durante o atendimento nas agências bancárias. Diante disso, o presente trabalho tem como objetivo central, compreender quais os desafios acerca da acessibilidade comunicacional que as pessoas surdas enfrentam nas agências bancárias na cidade de Formosa-GO. A fim de atingir o referido objetivo, foi realizada uma investigação mediante a aplicação de 2 (dois) questionários, um contendo dados gerais dos participantes, e o outro, perguntas relativas às experiências dos surdos no atendimento bancário, incentivando-os a relatarem suas dificuldades, e além disso, a apresentarem sugestões para um atendimento satisfatório. Ambos questionários possuem perguntas estruturadas em Libras e em Língua Portuguesa. Para a coleta de dados, tivemos a colaboração de 07(sete) participantes, sendo estes(as) surdos(as), com faixa etária de 40 a 58 anos, residentes na cidade de Formosa e que se comunicam em Libras. A pesquisa proposta pode ser caracterizada como uma pesquisa qualitativa, pois prioriza os relatos e as vivências dos surdos, buscando uma interpretação dos dados conforme a perspectiva dos participantes. O método selecionado para os dados foi o estudo de caso, o qual tem como premissa, buscar entender um fenômeno contextual a partir de diversas fontes de informações. Os dados expostos pelos participantes mostram que a falta de um atendimento acessível tem ocasionado transtornos ao surdo, como: perda de tempo, não resolução de problema, nervosismo e tristeza. Para a extinção de tais transtornos, os participantes sugerem que as agências bancárias propiciem a capacitação em Libras de seus funcionários, e que tenham um intérprete de Libras para mediar o atendimento aos surdos. Espera-se que esta pesquisa contribua para a acessibilidade dos surdos nas agências bancárias em Formosa, estimulando a realização de mais trabalhos sobre a temática exposta. Além disso, espera-se que o presente trabalho possa incentivar ações conscientizadoras da necessidade urgente de acessibilidade dos surdos nas agências bancárias, bem como, em outras esferas da sociedade.

**Palavras-chave:** Acessibilidade; Agências Bancárias; Surdos; Formosa-GO.

**Agradecimentos:** O presente trabalho foi realizado com apoio do Instituto Federal de Goiás (Edital nº 18/2023). Sousa, Ana Clara Barros agradece ao CNPq pela bolsa concedida.

Realização:

Apoio: