



**UNIVERSIDADE FEDERAL DE SANTA MARIA
CENTRO DE EDUCAÇÃO
CURSO DE EDUCAÇÃO ESPECIAL**

**Cardápio em LIBRAS: Um espaço de
acessibilidade e diferença no restaurante
Pastelão em Santa Maria – RS**

ADRIANA GONÇALVES MADERS

**Santa Maria, RS, Brasil
2016**

**CARDÁPIO EM LIBRAS: UM ESPAÇO DE ACESSIBILIDADE E
DIFERENÇA NO RESTAURANTE PASTELÃO EM SANTA MARIA
– RS**

por

ADRIANA GONÇALVES MADERS

Trabalho Final de Curso (TFC), apresentado ao Curso de Graduação em Educação Especial, da Universidade Federal de Santa Maria (UFSM, RS), como requisito parcial para a obtenção do grau de

Licenciada em Educação Especial

Santa Maria, RS, Brasil

2016

**Universidade Federal de Santa Maria
Centro de Educação
Curso de Graduação em Educação Especial**

A Comissão Examinadora, abaixo assinada, aprova o Trabalho de Conclusão de
Curso

**CARDÁPIO EM LIBRAS: UM ESPAÇO DE ACESSIBILIDADE E
DIFERENÇA NO RESTAURANTE PASTELÃO EM SANTA MARIA –
RS**

elaborado por:

ADRIANA GONÇALVES MADERS

como requisito parcial para obtenção do grau de

Licenciada em Educação Especial

BANCA EXAMINADORA:

Prof^a Dr^a Elisane Maria Rampelotto – Orientadora (UFSM)

Prof^a Ms. Cláudia de Arruda Sarturi – Examinadora (UFSM)

Prof^a Paula Maiane da Silva Cavalheiro – Examinadora (UFSM)

Prof^a Ms. Denise Medina Fidler – (Suplente)

Santa Maria, 22 de dezembro de 2016

AGRADECIMENTOS

No decorrer desta luta, algumas pessoas estiveram sempre presente, me ajudando, incentivando, dando força para que minha vitória fosse alcançada e meu sonho realizado.

Em primeiro lugar, gostaria de agradecer a Deus, por atender minhas orações e não me deixar desistir perante as dificuldades que enfrentei.

Agradeço ao meu pai Jones Alan Maders e minha mãe Almerinda Gonçalves Maders, pessoas de grande coração, que me ensinaram os valores que se pode ter na vida, por me tornarem esta mulher forte, de caráter, que respeita o próximo e as diferenças. O que seria de mim sem vocês?

Agradeço ao meu namorado Gabriel Antônio Morés, pela dedicação, carinho e respeito que sempre teve comigo, me ajudando em todos os momentos nesta trajetória. Você é muito importante na minha vida, mesmo distante, fazendo seu estágio em outra cidade, sempre encontrava tempo para me escutar e conversar sobre os trabalhos acadêmicos.

Agradeço, de coração, minha orientadora, Elisane Maria Rampelotto pelos ensinamentos e carinho que teve comigo, não somente nesta fase de conclusão, mas desde o primeiro dia em que nos conhecemos. Você é um exemplo para mim.

Agradeço também, aos garçons, atendentes do restaurante Pastelão, pelo empenho e comprometimento em aprender os sinais, vocês estão de parabéns. A proprietária Maria Helena Teixeira, por acreditar no meu trabalho e me deixar implementar este cardápio em sua empresa. Não esquecendo da Aline Rodrigues, a gerente de atendimento, que acima de tudo é uma grande amiga, que me apoia, me ajuda em tudo que necessito. És uma grande parceira e faz a diferença para minha vida pessoal e profissional.

Não posso deixar de agradecer, também, as pessoas envolvidas, no qual dedicaram um tempo livre para me ajudar na construção e elaboração deste trabalho: Caroline Fagundes e Luana Agne pelo curso de Libras, Julia Teixeira que fez as filmagens para a concretização dos vídeos, Camila Rizzatti Marqui e Andréa Olinda Dotto da Agência de publicidade Due Propaganda, que estavam sempre dispostas a me ajudar na criação dos ícones e elaboração de textos para disponibilizá-los no site e no facebook.

Enfim, um muito obrigado, de coração, a todos vocês que fizeram e fazem a diferença em vida.

Obrigada!

RESUMO

Trabalho de Conclusão de Curso
Curso de Graduação em Educação Especial
Universidade Federal de Santa Maria

CARDÁPIO EM LIBRAS: UM ESPAÇO DE ACESSIBILIDADE E DIFERENÇA NO RESTAURANTE PASTELÃO EM SANTA MARIA – RS

AUTORA: ADRIANA GONÇALVES MADERS
ORIENTADORA: ELISANE MARIA RAMPELOTTO
Data e local da defesa: Santa Maria, 22 de dezembro de 2016.

Este trabalho tem como tema principal a elaboração de um cardápio acessível para pessoas surdas no restaurante Pastelão de Santa Maria – RS. Na metodologia utilizou-se uma abordagem qualitativa, com procedimentos exploratórios. Buscou-se saber, inicialmente, qual a melhor forma de interação e comunicação entre surdos e ouvintes, por se tratar de um restaurante que recebe com frequência uma grande clientela surda em seu estabelecimento. Em decorrência foi realizado um Curso de Libras para os atendentes do restaurante a fim de capacitar os funcionários do estabelecimento Pastelão para proporcionar a acessibilidade às pessoas surdas que se comunicam através da Língua de Sinais. Como problema de pesquisa este estudo pretende mostrar: Como é possível criar e disponibilizar um cardápio acessível para clientes surdos que frequentam o restaurante Pastelão em Santa Maria – RS? O objetivo principal deste estudo foi o de elaborar um cardápio em LIBRAS para clientes surdos que frequentam o restaurante Pastelão em Santa Maria – RS. Os resultados revelam a satisfação dos clientes surdos ao encontrar no estabelecimento, atendentes que sabem Libras e conseguem se comunicar através de uma língua gestual-visual – a língua natural da comunidade surda. Ainda, os surdos manifestaram o contentamento pela garantia do tratamento diferenciado ao receberem o tablet com o cardápio em Libras para a escolha dos produtos oferecidos pelo restaurante. Além de contar com o cardápio acessível em Libras como recurso de publicidade na website. Partindo dessas constatações, os estudos feitos até o presente momento, mostram a importância de outras empresas, neste caso os restaurantes, aderirem e adequarem em seus espaços a acessibilidade de comunicação entre surdos e ouvintes. Além de disponibilizarem o cardápio em Libras para o freguês surdo.

Palavras-chave: Pessoas surdas, acessibilidade, cardápio, LIBRAS.

SUMÁRIO

NOTAS INICIAIS.....	8
PARTE I	13
1. METODOLOGIA: PASSOS PARA A CRIAÇÃO DO CARDÁPIO ACESSÍVEL 14	
1.1. SUJEITO DA PESQUISA	15
1.2. PASSO 1: REUNIÃO COM PROPRIETÁRIOS E GERÊNCIA DO PASTELÃO (REALIZADO DIA 17/09/2016).	17
1.3. PASSO 2: REUNIÃO COM SURDOS PARA CRIAÇÃO DOS SINAIS INEXISTENTES SOBRE OS RECHEIOS DOS PASTÉIS (REALIZADO DIA 18/09/2016).	17
1.4. PASSO 3: ELABORAÇÃO DO CURSO DE LIBRAS JUNTO AOS SURDOS – PARTICIPANTES DA PESQUISA.	19
1.5. PASSO 4: INÍCIO DO CURSO JUNTO AOS GARÇONS E PROPRIETÁRIOS DO RESTAURANTE	20
1.6. PASSO 5: FILMAGENS PARA ELABORAÇÃO DO CARDÁPIO EM LIBRAS.22	
1.7. PASSO 6: TESTAGEM DO CARDÁPIO ACESSÍVEL PARA SURDOS CLIENTES DO RESTAURANTE PASTELÃO.	24
1.8. PASSO 7: EDIÇÃO DO CARDÁPIO ACESSÍVEL EM LIBRAS.....	25
1.9. PASSO 8: DISPONIBILIZAR O CARDÁPIO ACESSÍVEL EM LIBRAS COMO RECURSO DE PUBLICIDADE DE WEBSITE.....	26
PARTE II	28
2. REFERENCIAL TEÓRICO	29
2.1. ACESSIBILIDADE, DIFERENÇA E SURDEZ	29
2.2. A IMPORTÂNCIA DA LINGUA BRASILEIRA DE SINAIS NA COMUNICAÇÃO ENTRE SURDOS E OUVINTES	31
2.3. RECURSOS DE PUBLICIDADE DE RECURSOS DE PUBLICIDADE DE WEBSITE DO RESTAURANTE PASTELÃO (SITE, CHAT, DELIVERY MUCH E POP UP).....	33
2.4. POP UP: UM RECURSO DE ACESSO NO RESTAURANTE PASTELÃO EM SANTA MARIA – RS	35
PARTE III	37
3. ANÁLISE DOS RESULTADOS.....	38

3.1.	O CARDÁPIO: O QUE DIZEM OS CLIENTES SURDOS E OS OUVINTES.	40
PARTE IV		44
4.	CONSIDERAÇÕES FINAIS	45
5.	REFERÊNCIAS	46
ANEXO A – Reportagem do Diário de Santa Maria	47	

NOTAS INICIAIS

Início este Trabalho Final de Curso contado um pouco de minha vida e da minha trajetória acadêmica e de como fui me constituindo enquanto aluna no Curso de Educação Especial. Narro os caminhos e acontecimentos que vão me deslocando para ser professora para trabalhar com a diferença.

Nasci em Santa Maria/RS, no dia 21 de dezembro de 1984, numa família tradicional. Tenho uma irmã que é dois anos mais velha, sempre nos demos muito bem. Hoje já é casada e tem duas meninas. Não moro mais com meus pais há, aproximadamente, 10 anos, mas moramos perto e nos falamos sempre.

As caminhadas que percorri como estudante desde o ensino fundamental me permitiu, mesmo sem conhecer o grupo cultural dos surdos, estar inserida na profissão que escolhi - ser educadora especial. Estudei, até a 2^a série¹, na Escola Tancredo Neves, depois, minha família mudou para a cidade de Giruá, onde permanecemos durante dois anos residindo neste local. Passados estes 2 anos, retornamos para Santa Maria, e continuei meus estudos, na 4^a série, na escola Municipal de Ensino Fundamental Fontoura Ilha.

Nesta época minha mãe trabalhava como faxineira na casa de uma senhora que tinha uma filha surda (Mariana, 10 anos) e que aparentemente apresentava outros comprometimentos associados. Acabei me tornando uma grande amiga de Mariana e, na escola ela tinha problemas em ficar sozinha na sala de aula. A mãe precisava acompanhá-la todos os dias na escola e ficar sentada na porta da sala de aula em todos os períodos. A mãe de Mariana teve rubéola na gravidez, o que provavelmente ocasionou vários problemas no bebê, como: perda de audição, problemas no desenvolvimento das pernas, que foram praticamente solucionados após as cirurgias feitas ao longo de sua vida.

Mariana estudou até a 4^a série num colégio particular e tradicional de Santa Maria. Segundo relato da mãe, a filha sofria *Bullying*, tanto pelos professores, quanto pelos alunos desta escola. Por este motivo resolveu trocar a filha de escola e, como sabia da minha amizade com Mariana, conversou com a minha mãe para colocá-la no mesmo colégio. Feita a transferência para a nova escola, Mariana passou a ser minha colega de sala de aula sentindo-se mais segura, inclusive permitindo que a

¹ Atual 1º ano do ensino fundamental.

sua mãe fosse embora. A partir daí fez novas amizades e interação entre os colegas e professores. O que percebi era que todos a respeitavam.

Como minha família era muito pobre não pude continuar na escola, e antes de terminar o quinto ano, voltei na escola anterior, pedi, praticamente implorei, para voltar a estudar na escola, e como era boa aluna, a diretora deixou. A menina conseguiu concluir o ensino fundamental sendo aprovada todos os anos, e sem a presença da mãe. Hoje ela é formada em pedagogia com especialização em psicopedagogia, somos grandes amigas até hoje. Foi assim que conheci e convivi com a alteridade surda.

Ao terminar o ensino médio, em 2002, consegui um emprego com a mãe de Mariana. Ela estava abrindo uma loja de bijuteria e eu comecei a trabalhar, adorava meu trabalho, no início era vendedora, após comecei a dar aulas de bijuteria, o meu público eram as crianças e os idosos.

Depois, outros contatos com surdos aconteceram na universidade ao entrar para o Curso de Educação Especial. No entanto, o surdo sempre me chamou a atenção seja na televisão, no ônibus, na rua, etc. Tive interesse pelo Alfabeto Manual desde o primeiro dia que recebi o panfleto. Adorava praticar digitalizando todas as letras do alfabeto. Penso que foi assim que iniciou minha trajetória na área da surdez.

Enquanto trabalhava, sempre pensava no vestibular, meu sonho, desde sempre foi fazer o Curso de Educação Física, achava lindo esportes paraolímpicos, era isso que tanto desejava. Mas como não tinha condições de fazer um cursinho, estudava em casa, mas não consegui aprovação neste curso. Enquanto não passava, me preparava para o mercado de trabalho, com cursinhos oferecidos pelo Senac. Alguns cursos que fazia nem sempre eram na área que pensava em atuar. Assim mesmo, apostava em cursos que, caso não conseguisse fazer a tão sonhada faculdade, poderia conseguir um bom emprego.

Em 2011 decidi que iria fazer vestibular e desta vez com uma certeza: iria conseguir aprovação no Curso de Educação Física. Infelizmente nem de suplente consegui. Mas, para minha surpresa, abriu as vagas remanescentes e havia vagas para o Curso de Educação Especial. Com a oportunidade de entrar no ensino superior revivi a curiosidade que tinha desde o ensino médio em saber como poderia trabalhar com a alteridade deficiente. Agora não mais na área da educação física, mas da Educação Especial.

Com o desejo de entrar na universidade fiz a inscrição e ingressei para o Curso de Educação Especial na UFSM. Mas infelizmente, meados do primeiro semestre, não tinha mais dinheiro para almoçar no RU nem para me deslocar até a universidade. Contra a minha vontade fui obrigada a trancar o curso. Mas isso não me fez desistir, pelo contrário, me fez ir atrás daquilo que eu queria - continuar meus estudos na UFSM. Para dar continuidade aos estudos precisei economizar e guardar dinheiro. Nesta época já trabalhava no restaurante Pastelão em Santa Maria. Fiz novamente vestibular para Educação Física, ainda tinha esperança, porém estava com dúvidas, mas desta vez fiquei de suplente.

Em janeiro de 2013 aconteceu a tragédia da boate Kiss em Santa Maria. Como estava muito chocada e triste com estes acontecimentos e, também não teria carnaval nos balneários, convidei alguns funcionários do Pastelão para acampar em Nova Palma. Foi quando conheci meu atual namorado que era estudante no Curso de Engenharia Elétrica, também na UFSM. Conversamos muito, e nessas conversas ele perguntou-me porque eu não retomava meus estudos no Curso de Educação Especial. Pensei bastante e com o apoio e incentivo do meu namorado e amigo busquei o benefício socioeconômico oferecido pela UFSM. Com este benefício consegui dar continuidade aos estudos. E depois a surpresa, fui chamada para uma vaga no curso de Educação Física. Era preciso decidir naquele momento em qual o curso deveria optar: em dar continuidade no Curso de Educação Especial ou ir para o Curso de Educação Física - curso que tanto desejava fazer. Coloquei os dois cursos na balança, e decidi, por estar encantada pelo curso que havia escolhido, não ir fazer a matrícula. E fico feliz, hoje por não ter ido. Escolhi o curso certo. Me dediquei muito durante estes anos, passei por alguns momentos de dificuldade, mas eu não estava sozinha, eu tinha meu namorado sempre pronto para me apoiar.

Um momento importante desta trajetória foi o intercâmbio cultural que fiz para a cidade de Mendoza – Argentina. Muitos diziam que eu não deveria ir, como deixaria meu namorado aqui, mas, por incrível que pareça, foi ele que mais me incentivou a fazer, pois sabia que era importante, para mim e para minha vida acadêmica, que era uma oportunidade única.

Durante 4 meses, estudei na Facultad de Educación Elemental y Especial de Mendoza e participei de um curso de lengua de señas Argentina na Asociación de Sordos de Mendoza. Fiz grandes amizades no qual me comunico até hoje. Infelizmente não tive a oportunidade de mostrar/ apresentar, para os colegas e

professores do Centro de Educação, principalmente ao grupo de pertencimento da educação especial da UFSM, as experiências e aprendizagens compartilhadas com a comunidade surda Argentina. Meu foco no intercâmbio que fiz na argentina continuou sendo na comunidade surda. Queria entender o que os ouvintes pensam em relação às pessoas surdas. E se eu, que já tinha certa fluência em LIBRAS, conseguiria entender a língua de sinais utilizada em outro país. Em minha estada com surdos argentinos percebi a grande diferença entre as línguas de sinais argentina e brasileira.

No meu retorno à Santa Maria, voltei a trabalhar na empresa do restaurante Pastelão. Neste espaço de alimentação temos um grupo assíduo de surdos que são clientes e que frequentam o estabelecimento e são atendidos por mim.

E é justamente sabendo da necessidade de comunicação entre o funcionário ouvinte e o cliente surdo que questiono: Por que não ter, dentro das empresas, pessoas capacitadas para atender a clientela surda? Qual a dificuldade de oferecer cursos de Libras para atendentes, que com certeza, algum dia irá se deparar com um surdo em sua empresa e terá a necessidade de se comunicar? Será que as pessoas surdas estão satisfeitas com o atendimento nos restaurantes de Santa Maria? Eles conseguem suprir suas necessidades? São estes e outros questionamentos que me instigaram e continuam instigando.

Pensando nisso, trago esta ideia para o TCC e começo a “luta” para colocá-la em prática. Inicio mobilizando os proprietários do restaurante, os atendentes e as pessoas surdas, para que, a comunicação neste estabelecimento, entre as pessoas surdas e ouvintes, se dê da melhor forma possível. Para isso, penso, há algum tempo, e trago como problema de pesquisa: Qual a possibilidade e como criar e disponibilizar um cardápio acessível para clientes surdos que frequentam o restaurante Pastelão em Santa Maria – RS? O objetivo principal deste trabalho é elaborar um cardápio em LIBRAS para clientes surdos que frequentam o restaurante Pastelão em Santa maria – RS. Como objetivos específicos seria observar a comunicação e interação do cliente surdo ao solicitar o pedido disponível no cardápio do restaurante Pastelão de SM-RS; realizar oficina de LIBRAS para os garçons, gerente e proprietários do estabelecimento e criar sinais específicos para todos os recheios disponíveis no cardápio do restaurante.

Inicialmente, procuro ressaltar a importância e a originalidade do tema, apresento a motivação que me levou à realização do estudo; a definição dos objetivos que norteiam a pesquisa.

Na primeira parte, apresento a metodologia da pesquisa, os passos de como foi pensada a elaboração e implementação do cardápio em Libras. Após trago o referencial teórico, onde faço um embasamento sobre acessibilidade, diferença e surdez, trago também sobre os recursos publicitários de websites utilizados pela empresa do restaurante Pastelão.

Na terceira parte trago a análise dos dados da pesquisa através dos recursos utilizados e as narrativas das experiências vividas, tanto dos surdos, cliente do restaurante Pastelão, quanto dos ouvintes - proprietários, garçons e atendentes. E, por último, na quarta parte, faço as considerações finais deste estudo.

PARTE I

1. METODOLOGIA: PASSOS PARA A CRIAÇÃO DO CARDÁPIO ACESSÍVEL

Para realizar este trabalho, parto de uma abordagem qualitativa descritiva que busca as singularidades e as marcas subjetivas levando em consideração a experiência pessoal dos sujeitos da pesquisa. Busco, através de dados observáveis, entender e analisar opiniões dos clientes surdos e também dos ouvintes, quanto à elaboração de um cardápio acessível em Libras para o restaurante Pastelão.

Para Possa (2008, p.144), a pesquisa qualitativa "busca respostas para perguntas que destacam o modo como as experiências educacionais, pedagógicas e sociais, no contexto das instituições educacionais, acontecem". A autora complementa dizendo que "o papel da pesquisa qualitativa é criar e atribuir significados aos fatos, fenômenos e acontecimentos".

Minha trajetória como acadêmica e pesquisadora estão estreitamente relacionadas com as atividades que desenvolvo hoje no restaurante Pastelão (lócus de pesquisa deste estudo), em Santa Maria – RS. Foi neste local de trabalho que me senti afetada para a escolha do objeto de pesquisa - no caso, o cliente surdo que frequenta o restaurante Pastelão em Santa Maria – RS.

Para Hirtz (2004, p.14), a pesquisa nos permite

estabelecer um diálogo consigo mesmo porque a pergunta ou a problemática de que se origina a pesquisa está intimamente relacionada com as vivências do pesquisador, com a sua trajetória pessoal e profissional. Eu preciso me sentir afetado...Se não criarmos um vínculo afetivo com o objeto a ser pesquisado, provavelmente não nos envolvemos intensamente com a pesquisa porque não atribuiremos sentido e significado a mesma.

É de fundamental importância o diálogo com a realidade e com os sujeitos envolvidos no cotidiano do pesquisador. Mas o diálogo acontece na medida em que o pesquisador tem uma atitude de abertura ao outro. E, nesse sentido, de acordo com Hirtz (2004, p. 15), a ação de pesquisar:

[...] implica ouvir o outro e o contexto social, ouvir aquilo que não está expresso em palavras, mas que está presente nas entrelinhas da cotidianeidade. Aprender a ouvir o outro é um dos desafios que são postos pela pesquisa. [...] O diálogo se estabelece quando estamos abertos ao outro e a nosso cotidiano, quando questionamos, perguntamos e problematizamos nossa cotidianeidade. [...] a pesquisa surge a partir da pergunta, quando problematizamos situações presentes na nossa cotidianeidade.

É nesta condição, de ouvir o outro, que me debrucei na aventura de criar um cardápio acessível no estabelecimento em que trabalho há 7 anos.

Abaixo procuro mostrar o caminho que percorri para realizar este Trabalho de Conclusão de Curso. Segue os passos dados para na elaboração do cardápio em Libras: reunião com proprietários e gerência do pastelão; reunião com surdos para criação dos sinais inexistentes sobre os recheios dos pastéis; elaboração do curso de Libras junto aos surdos participantes da pesquisa; início do curso de Libras; início do curso juntos aos garçons e proprietários do restaurante; filmagens para elaboração do cardápio em libras; testagem do cardápio acessível para surdos clientes do restaurante pastelão; edição do cardápio acessível em libras e disponibilizar o cardápio acessível em libras como recurso de publicidade de website.

1.1. SUJEITO DA PESQUISA

Na tabela abaixo apresento os sujeitos surdos e ouvintes, que fizeram parte deste estudo. São 11 surdos (convencionados aqui neste estudo como: S1 ao S11) e 3 sujeitos ouvintes, 2 que participam da comunidade surda e 1 responsável pela gerencia do restaurante Pastelão.

Tabela 1.1 – Sujeitos Surdos

SURDOS	IDADE	SEXO
S1	24 anos	Feminino
S2	23 anos	Feminino
S3	32 anos	Masculino
S4	36 anos	Feminino

S5	27 anos	Masculino
S6	29 anos	Masculino
S7	34 anos	Feminino
S8	27 anos	Masculino
S9	27 anos	Masculino
S10	48 anos	Masculino
S11	25 anos	Feminino

Tabela 1.2 – Sujeito Ouvinte

OUVINTES	IDADE	SEXO
O1	36	Feminino
O2	53	Feminino
O3	23	Feminino

1.2. PASSO 1: REUNIÃO COM PROPRIETÁRIOS E GERÊNCIA DO PASTELÃO (REALIZADO DIA 17/09/2016).

Num primeiro momento, para apresentar a ideia à empresa, fizemos (eu e minha orientadora) uma reunião com os proprietários e gerência do restaurante.

Já havia mostrado meu interesse na comunidade surda, e já há dois anos tentando, de várias formas, mostrar como é importante e necessário aprender a Língua de Sinais em estabelecimentos comerciais.

Os proprietários do Pastelão sempre deram total apoio para a implementação do Cardápio em Libras, porém havia muita dificuldade na criação de alguns sinais, que não existiam ou não se tinha conhecimento na comunidade surda. Pensando nisso, nesta reunião, sugeri de fazer um Curso de Libras para os garçons e atendentes. A proprietária Maria Helena, juntamente com a gerente Aline, muito interessadas, aceitaram a proposta, mesmo sabendo que deveriam arcar com despesas para o pagamento de um Curso de Libras para os funcionários do restaurante. A partir do aceite da proprietária e gerencia para desenvolver o trabalho, vou em busca de uma pessoa surda para dar início ao curso, pois acredito que os ensinamentos serão melhores.

1.3. PASSO 2: REUNIÃO COM SURDOS PARA CRIAÇÃO DOS SINAIS INEXISTENTES SOBRE OS RECHEIOS DOS PASTÉIS (REALIZADO DIA 18/09/2016).

Neste dia, conversei com uma amiga surda (Caroline² Fagundes Domingues), e perguntei da possibilidade de ela dar o curso de Libras no Pastelão, onde o foco era o cardápio do estabelecimento. Mostrei meu interesse em elaborar um cardápio em Libras, onde seria feito um vídeo para cada recheio. Entusiasmada com a ideia em participar da elaboração do cardápio minha amiga surda aceitou em trabalhar os sinais com os funcionários do Pastelão. Solicitei orçamento à Caroline e passei à gerencia e proprietários. Diante do aceite para a realização do curso no estabelecimento iniciaram-se as tratativas e organização para os passos seguintes.

² Carol, como é conhecida, é surda, têm 24 anos, estuda administração na UFSM. É filha de pais ouvintes, sua mãe atua como interprete na Universidade Federal de Santa Maria e seu pai é militar.

Também solicitei autorização para confeccionar banners com o alfabeto manual para deixar exposto nos dois ambientes do restaurante.

Na figura 1 e 2 será demonstrado o cardápio disponibilizado pelos garçons no estabelecimento Pastelão de Santa Maria – RS.

Figura 1.1 – Cardápio do Pastelão de Santa Maria – RS



Figura 1.2 - Cardápio do Pastelão de Santa Maria – RS



1.4. PASSO 3: ELABORAÇÃO DO CURSO DE LIBRAS JUNTO AOS SURDOS – PARTICIPANTES DA PESQUISA.

Para dar início ao curso foi necessário programar e organizar o que iríamos trabalhar. Partimos do pressuposto que os garçons não sabiam Libras, então seria interessante começar com o alfabeto manual e os números. Na sequência as saudações e cumprimentos, até para que os garçons e atendentes pudessem se familiarizar com a língua gestual visual.

O curso de Libras tem foco, exclusivamente no cardápio e no atendimento para o público surdo, pois entendemos da necessidade de um aperfeiçoamento no atendimento dos garçons e atendentes do Pastelão em relação a comunicação dos surdos.

Este curso tem o propósito de auxiliar na composição dos sinais de cada recheio, ajudar a sanar as dúvidas em relação aos ingredientes do pastel (o que colocar ou retirar em cada iguaria) e, auxiliar na interação dos atendentes e seu cliente.

1.5. PASSO 4: INÍCIO DO CURSO JUNTO AOS GARÇONS E PROPRIETÁRIOS DO RESTAURANTE.

O curso de Libras teve seu início no dia 27 de setembro, com duração de 1 hora/aula, das 16 às 17 horas todas as terças-feiras.

No primeiro dia do Curso contou com a presença da gerente de atendimento (Aline Rodrigues), com a atendente (Tatiane Pivetta), com a garçonete (Fabiane Cavalheiro) e com o garçom (Eduardo Bissacott). Todos com disponibilidade de frequentar o curso. Os demais, que tinham outros compromissos no horário que era oferecido o curso, se inteiravam dos assuntos e aprendiam com os colegas no decorrer do expediente, sobre o que havia sido ensinado no curso de Libras.

No primeiro dia foi ensinado o alfabeto manual e números sendo disponibilizado para cada garçom uma cópia do material datilológico.

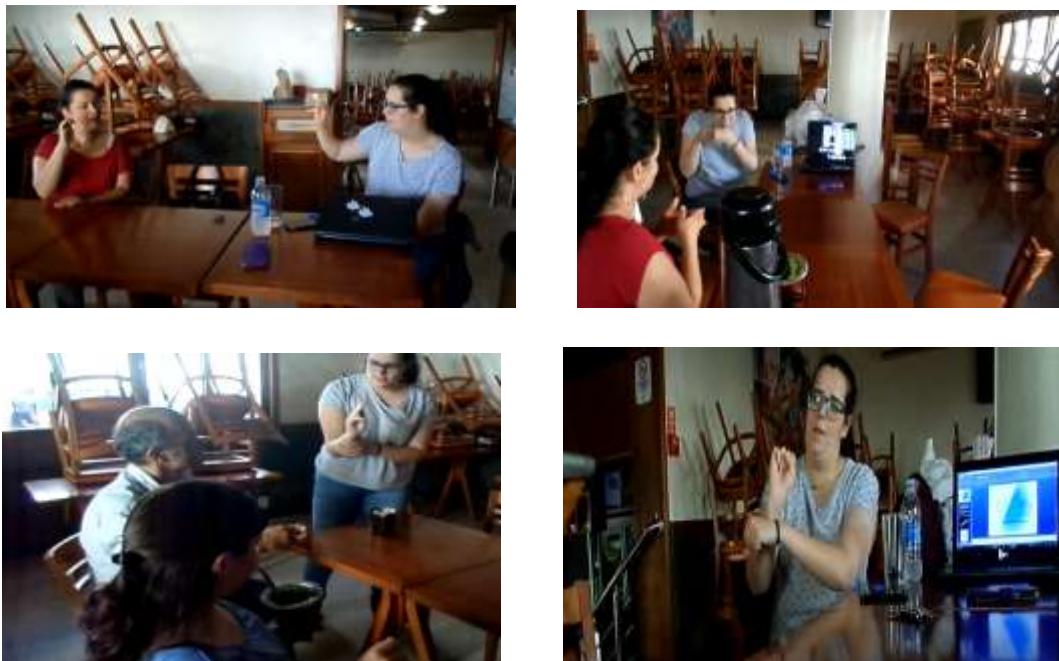
Também foi confeccionado banners para ficar exposto nos dois ambientes do restaurante. Como mostra a figura 1.3. Estes banners auxiliam os garçons, no caso de esquecerem algum sinal. Assim, no caso do esquecimento, podem fazer uso do alfabeto manual para a comunicação com um cliente surdo.

Figura 1.3 – Banner do alfabeto manual em Libras.

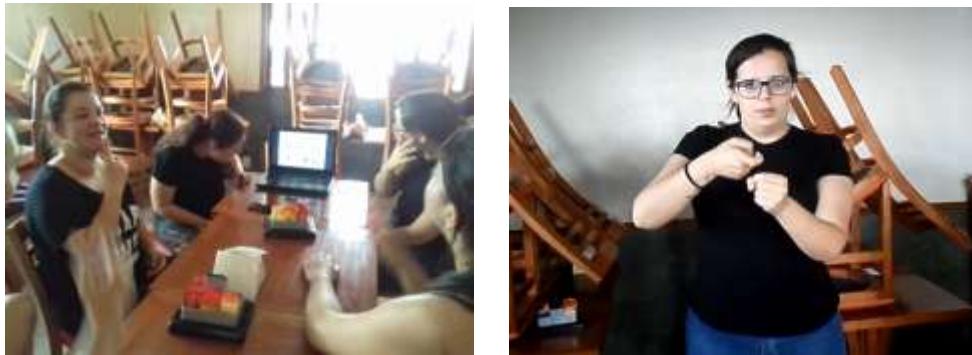


No primeiro dia foi ensinado o alfabeto manual e números e cada pessoa deveria saber, através da datilologia, seu nome e seu sinal. Para isso, foi criado um sinal pessoal para cada atendente presente no curso. Trata-se de um nome visual, um batismo.

Também, neste dia, foi ensinado alguns sinais importantes para o atendimento do dia a dia no restaurante como: cumprimentos (boa noite; licença; qual seu pedido; posso ajudar; mais alguma coisa para você) entre outros importantes utilizados em um atendimento de garçom com cliente.



No segundo dia de curso, 04 de outubro, foram retomados os ensinamentos da aula anterior e posteriormente ensinado sinais das bebidas. Iniciamos com um exemplo de cada bebida vendida no estabelecimento para ser ensinado aos garçons e atendentes. Neste dia, contamos com a presença da Luana Agne, uma moça, também surda, que se disponibilizou a ajudar com os sinais do cardápio utilizado no restaurante Pastelão. Deste dia em diante tivemos sempre a presença das duas surdas para o curso de Libras.



No terceiro dia de curso, 18 de outubro, iniciamos os sinais do cardápio e seus recheios. As instrutoras surdas levaram uma foto de cada ingrediente e ensinavam os sinais que sabiam. Àqueles sinais que não sabiam eram discutidos e estudados com outros surdos para que na aula seguinte pudesse ser ensinado aos atendentes. Um surdo que sempre deu dicas importantes de novos sinais foi Willian Brum (professor de Libras no ensino superior), com quem aprendi a língua gestual visual em cursos proferidos por ele.

No quarto dia, 25 de outubro, reforçamos todos os sinais ensinados do cardápio oferecido no restaurante Pastelão. O foco da aula neste dia foram os nomes e recheios dos pastéis.

No quinto dia, 08 de novembro a aula foi destinada a prática de diálogos entre os garçons. Foram elaboradas frases simulando atendimento ao cliente surdo. Assim, os garçons poderiam vivenciar a experiência de como atender uma pessoa surda. Este dia foi de grande aproveitamento pois era perceptível o envolvimento dos garçons com a aprendizagem e aquisição da Libras.

1.6. PASSO 5: FILMAGENS PARA ELABORAÇÃO DO CARDÁPIO EM LIBRAS.

No dia 4 de outubro de 2016, iniciou-se as filmagens para a elaboração dos cardápios em Libras. Em um primeiro momento, pensei em disponibilizar estes vídeos no cardápio do site, onde normalmente é feito os pedidos pelas pessoas surdas, e posteriormente, eles retiram no estabelecimento ou pedem para que seja entregue em suas residências.

Neste site, há a possibilidade de pedidos online, sem a interação direta com atendentes. Pensando nisso é que foi disponibilizado os vídeos com os recheios pois assim o cliente surdo tem condições de saber o que tem dentro de cada pastel.

Depois de conversar com as pessoas da agência de publicidade, responsável pelo site do restaurante Pastelão, solicitei ajuda para a montagem do cardápio, com “Pop Up”. Este recurso de publicidade vai abrir a informação para que o surdo possa receber o vídeo em Libras do recheio que deseja. Ou seja, o cliente clica em cima do ícone e aparece o vídeo explicativo do recheio. Estes mesmos vídeos também são disponibilizados nos tablets utilizados pelos garçons e oferecidos aos clientes surdos que frequentam o estabelecimento.

Abaixo, na figura 1.4, será demonstrado como foram as filmagens para a construção dos vídeos do cardápio em Libras.

Figura 1.4 – Filmagem dos vídeos.



1.7. PASSO 6: TESTAGEM DO CARDÁPIO ACESSÍVEL PARA SURDOS CLIENTES DO RESTAURANTE PASTELÃO.

No dia 11 de novembro aconteceu, no estabelecimento Pastelão, a testagem do cardápio em Libras. Um grupo de surdos se reuniu no restaurante para conferir, além do cardápio acessível, a comunicação entre os garçons e os surdos.

Os comentários sobre a testagem serão discutidos no capítulo das análises dos dados, pois faz parte do resultado deste experimento.

Abaixo, nas figuras 1.5 e 1.6, os registros feitos no dia da testagem no restaurante Pastelão, com pessoas surdas e ouvintes.

Figura 1.5 – Foto no dia da testagem.



Figura 1.6 – Foto no dia da testagem



1.8. PASSO 7: EDIÇÃO DO CARDÁPIO ACESSÍVEL EM LIBRAS.

Com a ajuda da agência de publicidade Due Propaganda³, foi feita a edição dos vídeos e encaminhados à Netface⁴, para a inserção dos novos códigos e vídeos. A Netface é uma empresa de tecnologia especializada em desenvolver aplicativos móveis, sistemas personalizados, sites, lojas virtuais e marketing digital. Esta empresa é responsável pelo site do Pastelão onde são feitos os pedidos online pelos clientes.

Após a inserção dos vídeos no cardápio disponibilizado no site, a visualização sobre os recheios dos pastéis fica acessível às pessoas surdas.

³ <http://duepropaganda.com.br/>

⁴ <http://www.netface.com.br/>

1.9. PASSO 8: DISPONIBILIZAR O CARDÁPIO ACESSÍVEL EM LIBRAS COMO RECURSO DE PUBLICIDADE DE WEBSITE.

No dia 06 de dezembro foi disponibilizado, no site, o cardápio em Libras. Ao acessar a página do Pastelão o usuário visualizará todo o cardápio, em Libras, ilustrado na figura 1.7. Basta clicar no ícone de cada recheio que abrirá uma janela Pop-Up com o vídeo, como ilustrado na figura 1.8

Figura 1.7 – Imagem do cardápio em Libras.

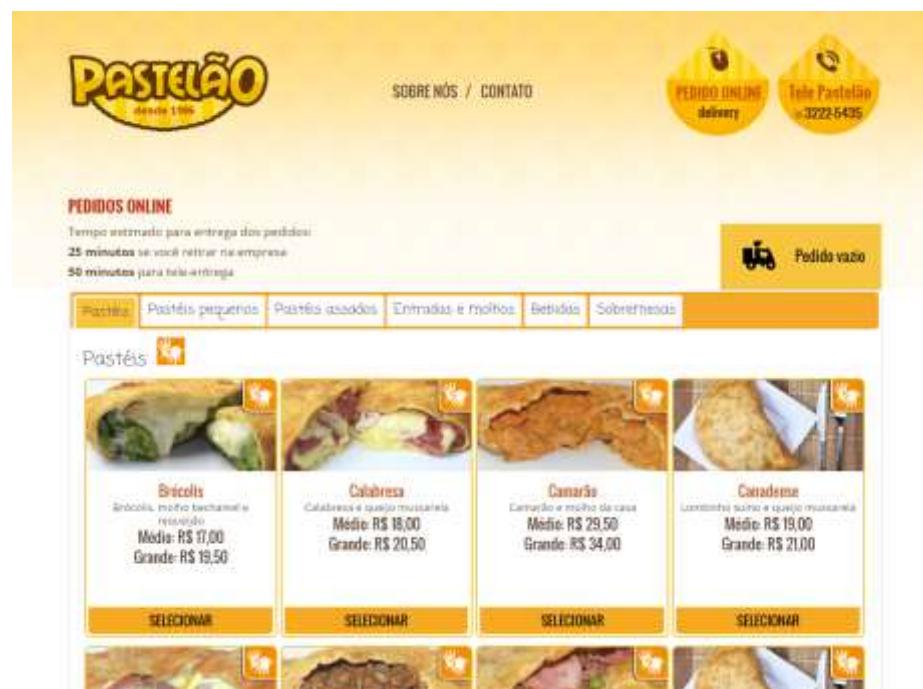
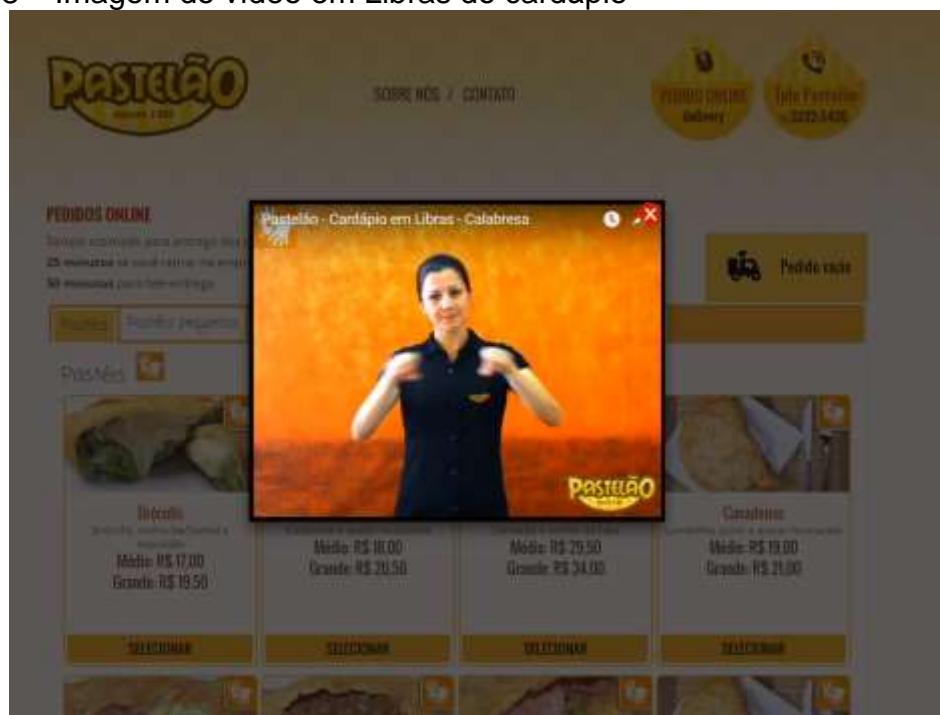


Figura 1.8 – Imagem do vídeo em Libras do cardápio



PARTE II

2. REFERENCIAL TEÓRICO

2.1. ACESSIBILIDADE, DIFERENÇA E SURDEZ

Uma das dificuldades enfrentadas pelos sujeitos surdos é a comunicação entre ouvintes. Os surdos têm sua língua própria, a Libras, e a grande maioria das pessoas ouvintes não tem conhecimento básico da língua gestual visual para que haja uma comunicação eficiente garantindo assim tratamento diferenciado a esses sujeitos. Há surdos que são oralizados, e para os ouvintes a comunicação se torna mais fácil. Porém, o que quero frisar, é que nem todos os surdos fazem uso da técnica da oralização⁵ e da leitura labial, além de não se tratar da língua utilizada pela comunidade surda. Sendo assim, como ficaria a comunicação em um restaurante por exemplo?

Segundo o Decreto 5.626, de 2005 em seu Art. 26 diz que:

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

Este Decreto prevê a garantia dos serviços de atendimento para surdos em órgãos da administração pública direta, indireta e empresas prestadoras de serviços públicos e instituições financeiras, mas não há nenhuma lei que obriga bares e restaurante a prestarem serviços às pessoas surdas.

É importante a conscientização dos proprietários dos restaurantes para possibilitar o aprendizado, pelo menos de um atendente com a Libras básica. Só assim, as pessoas surdas poderão ter garantido um atendimento digno e de qualidade.

A Política Nacional de Educação Especial (1994, p. 14), traz o conceito de deficiência auditiva como a “perda total ou parcial, congênita ou adquirida, da capacidade de compreender a fala por intermédio do ouvido”. Entende-se o surdo como o sujeito usuário da língua de sinais e, como se refere Skliar (1995), os surdos são “vistos como criando e constituindo uma diferença política”. E assim, constituem-

⁵ É o uso exclusivo da linguagem verbal, tanto na compreensão como na expressão (MARTINS, 1986)

se em um grupo antropológico, social, cultural e lingüístico. Uma representação que entende a comunidade surda enquanto ‘categoria cultural de autoidentificação’.

Por isso, é preciso perceber a diferença entre o termo deficiente auditivo e surdo, pois não possuem a mesma identidade. O deficiente auditivo, por exemplo, tem restos auditivos que podem ser corrigidos e ele pode falar. E o surdo usa a comunicação gestual visual através da língua de sinais.

Conforme diz Thoma (2011)

[...] podemos dizer que os deficientes auditivos são aqueles que vivem a condição da surdez como deficiência, aqueles que são subjetivados pelo discurso da ausência e levados a buscar a cura da surdez, através do aprendizado da leitura labial e da fala. (p.3)

É interessante mudar a percepção e a representação que se tem sobre uma pessoa surda. Não se trata de um sujeito com deficiência e sim de um indivíduo com experiências visuais e que não necessita da audição e da fala para se comunicar. Mas necessita de um canal que não passe pelo ouvido e sim pela experiência visual das mãos. Uma pessoa surda depende da visão, através deste canal visual, pode ser suprida a falta da audição. Os surdos criam seus conceitos visuais, conseguindo se comunicar através do uso da língua gestual visual e da imagem. Assim, Perlin afirma que:

A cultura ouvinte no momento existe como constituída de signos essencialmente auditivos. No que tem de visual como a escrita, igualmente é constituída de signos audíveis. Um surdo não vai conseguir utilizar-se de signos ouvintes, como por exemplo, a epistemologia de uma palavra. Ele somente pode entendê-la até certo ponto, pois a entende dentro de signos visuais (2005, p. 29).

A parte visual para uma pessoa surda é de suma importância, pois é através deste canal, que se dá a aprendizagem.

É fundamental entender a natureza do ser surdo e da condição de viver a experiência de ser o outro - a experiência de ser surdo/a. Para isso, é importante como destaca Skliar:

Em vez de entender a surdez como uma exclusão e um isolamento no mundo do silêncio, defini-la como uma experiência e uma representação visual; em vez de representá-la através de formatos médicos e terapêuticos, quebrar essa tradição por meio de concepções sociais, linguísticas e antropológicas; em vez de submeter os surdos a uma etiqueta de deficientes da linguagem,

compreendê-los como formando parte de uma minoria linguística; em vez de afirmar que são deficientes, dizer que estão localizados no discurso da deficiência (1999, p.23).

Pensar em uma pessoa surda é pensar em diferença, mas afinal, quem é igual? O fato de uma pessoa se comunicar com as mãos o torna diferente? Ou será apenas a forma de comunicação que muda?

Sobre o conceito de diferença Silva coloca que “passou a ganhar importância na teorização educacional crítica a partir da emergência da chamada ‘política de identidade’ e dos movimentos multiculturalistas”. O mesmo autor coloca ainda que nesse cenário “refere-se às diferenças culturais entre os diversos grupos sociais, tais como classe, raça, etnia, gênero, sexualidade e nacionalidade. Em algumas das perspectivas multiculturalistas, é simplesmente tomada como dado da vida social que deve ser respeitado” (SILVA, 2000, p.42).

2.2. A IMPORTÂNCIA DA LÍNGUA BRASILEIRA DE SINAIS NA COMUNICAÇÃO ENTRE SURDOS E OUVINTES

A linguagem é certamente a mais humana das funções cognitivas. É por meio dela que podemos transmitir ideias, planejar ações, expressar sentimentos e propagar os conhecimentos que aprendemos.

Há muito tempo os surdos sofrem pela falta de comunicação em uma sociedade de ouvintes, onde a maioria dos familiares não tem domínio da Língua de sinais, utilizando-se de gestos e da oralização para se comunicar.

Assim, para que os ouvintes possam estabelecer a comunicação com surdos é preciso sentir-se provocados a um grande desafio que é aprender a língua de sinais, que no Brasil é denominado de Libras. As línguas de sinais também são conhecidas como língua gestual-visual e compõe o símbolo da surdez.

Para BEHARES (1997, p.1) a Língua de Sinais é definida como:

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

Muitas pessoas confundem, acreditam que a Libras é uma linguagem e não uma língua. A Libras é uma língua, pois apresenta gramática e estrutura frasal

própria, diferente do português. Algumas pessoas, que não tem conhecimento sobre a cultura surda, pensa que a Libras é composta por gestos ou mímicas, mas na Libras há um sinal específico para cada palavra, estes sinais são compostos por cinco parâmetros: configuração de mão, ponto de articulação, movimento, direção e expressão facial e corporal. É através do conjunto de sinais que se dá a Libras. Há palavras que não existe sinal, neste caso utiliza-se a datilologia – alfabeto manual.

Para Brito (1997), existe diferenças entre as línguas orais e as gestuais visuais utilizadas pelas comunidades surdas. Elas se distinguem

porque utilizam-se de um meio ou canal visual-espacial e não oral auditivo. Assim, articulam-se espacialmente e são percebidas visualmente, ou seja, usam o espaço e as dimensões que ele oferece na constituição de seus mecanismos “fonológicos”, morfológicos, sintáticos e semânticos para veicular significados, os quais são percebidos pelos seus usuários através das mesmas dimensões espaciais (BRITO, 1997, p.2).

A aquisição e o desenvolvimento das línguas de sinais, que fazem uso do canal visual-manual, originam-se de uma língua diferente das línguas orais que são aquelas articuladas de modo verbal, captadas auditivamente e que se caracterizam por um fluxo linear na forma oral. E as línguas de sinais são produzidas por gestos que incluem mãos, face e corpo, são compreendidas visualmente e se caracterizam por um fluxo de elementos concomitantes que acontecem num tempo e espaço determinado.

O psiquiatra surdo norueguês Terje Basilier, citado por Ferreira Brito (1993, p.75), coloca que:

Quando aceito a língua de outra pessoa, eu aceitei a pessoa... A língua é parte de nós mesmos... Quando aceito a língua de sinais, eu aceito o surdo, e é importante ter sempre em mente que o surdi tem direito de ser surdo. Nós não devemos muda-los; devemos ensiná-los, ajuda-los, mas temos que permitir-lhes ser surdos_ (TERJE BASILIER, psiquiatra norueguês, 1993).

É oportunizando o aprendizado da língua de sinais por ouvintes que vamos ampliar as oportunidades interativas entre as comunidades surdas nos diferentes convívios sociais. Assim que estaremos otimizando a comunicação entre a sociedade surda e a ouvinte e viabilizando a transmissão de informações.

2.3. RECURSOS DE PUBLICIDADE DE RECURSOS DE PUBLICIDADE DE WEBSITE DO RESTAURANTE PASTELÃO (SITE, CHAT, DELIVERY MUCH E POP UP).

Através do Site do Pastelão é possível fazer o pedido online, sem ter contato direto com as atendentes. Há todo um amparo visual de fotos dos recheios e ingredientes discriminados para a escolha.

Na figura 9, uma ilustração do cardápio em Libras disponibilizado no site⁶ do Pastelão.

Figura 2.1 – Foto do cardápio em Libras



Através do chat do Pastelão, o cliente entra em contato com as atendentes (figuras e consegue fazer seu pedido ou tirar suas dúvidas referentes à entrega, aos recheios dos pastéis, ou qualquer outra dúvida que possua.

⁶ <http://pastelao.com.br/>

Figura 2.2 – Telefonista efetuando pedidos do chat do Pastelão.

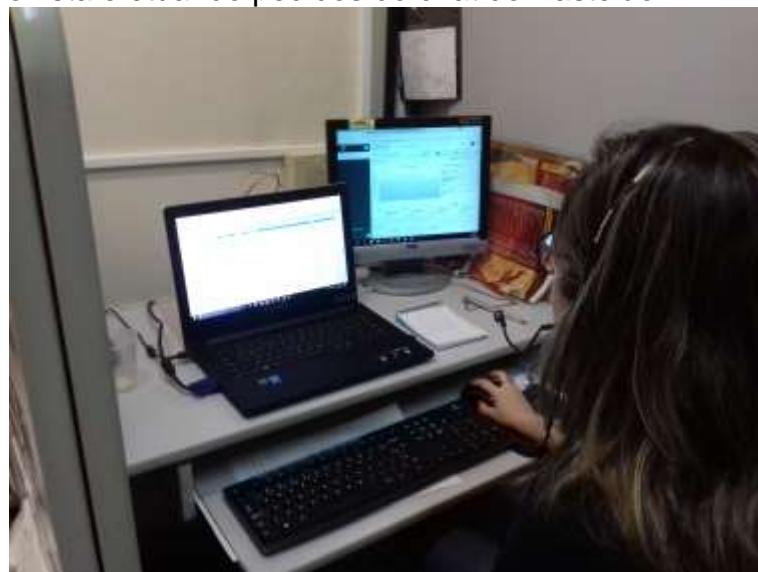
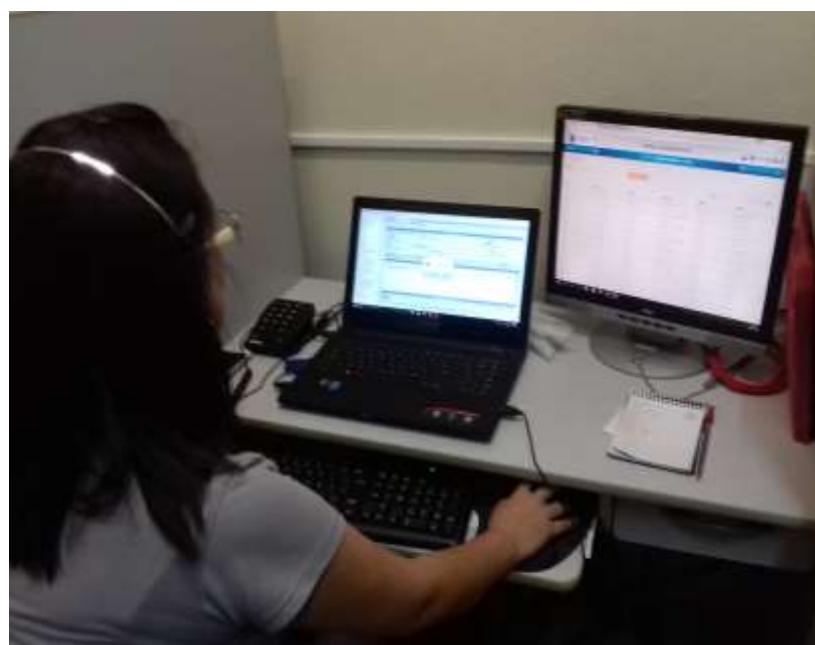
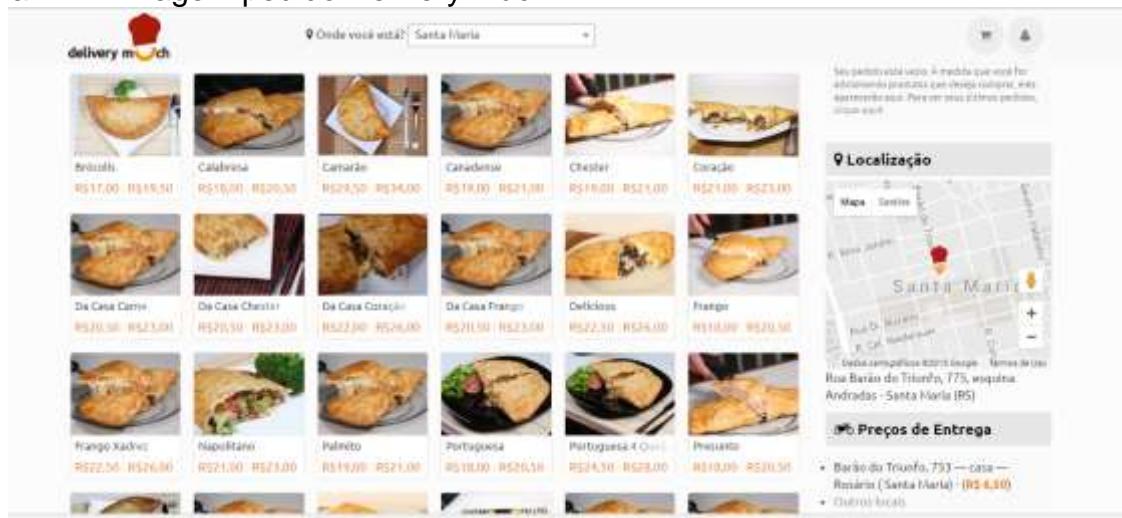


Figura 2.3 - Telefonista efetuando pedidos do chat do Pastelão.



O Delivery Much é um sistema de pedidos online onde existe várias empresas do ramo alimentícios que disponibilizam imagens dos produtos. O cliente escolhe a empresa e o produto e tem a possibilidade de escolher se gostaria de retirar no estabelecimento ou através de uma tele entrega.

Figura 2.4 – Imagem pedido Delivery Much



Tanto o Delivery Much, o Chat, quanto o Site do Pastelão são recursos muito utilizados pelas pessoas surdas. Uma forma que os surdos encontraram de fazer seus pedidos, sem a necessidade de um intermediário, que necessite ligar ou ir até a empresa para fazer seu pedido.

2.4. POP UP: UM RECURSO DE ACESSO NO RESTAURANTE PASTELÃO EM SANTA MARIA – RS.

Para a elaboração do cardápio, solicitei a agência de publicidade Due Propagandas ajuda para a implementação no site, dos vídeos com os recheios em Libras, porém não tinha conhecimentos suficientes. Foi então que a Webdesigner Camila Marqui sugeriu utilizar um Pop Up para apresentação dos vídeos.

O Pop-Up foi criado por um blogueiro norte americano Ethan Zuckerman. O Pop-Up é considerado um recurso de publicidade utilizado por websites, com o objetivo de chamar a atenção de internautas. Ao acessar uma página, é aberto alguma informação como meio de propaganda. Há quem desabilite em seu computador para que não seja visualizado sempre que abrir um determinado site. Dependendo da frequência que visite o site, pode tornar-se cansativo para o internauta.

Na enciclopédia livre Wikipédia o Pop-up é “uma janela que abre no navegador ao visitar uma página web ou acessar uma hiperligação específica”.

Ainda, o mesmo documento informa que a janela pop-up é “utilizada pelos criadores do site para abrir alguma informação extra ou como meio de propaganda”.

Abaixo a descrição de como criar janelas Pop-up para sites:

```
<a href="#" onclick="window.open('http://codigofonte.net', 'Pagina', 'STATUS=NO,  
TOOLBAR=NO, LOCATION=NO, DIRECTORIES=NO, RESISABLE=NO,  
SCROLLBARS=YES, TOP=10, LEFT=10, WIDTH=770, HEIGHT=400');">Clique  
para abrir a janela POP-up</a>
```

Os comandos utilizados no código fonte são:

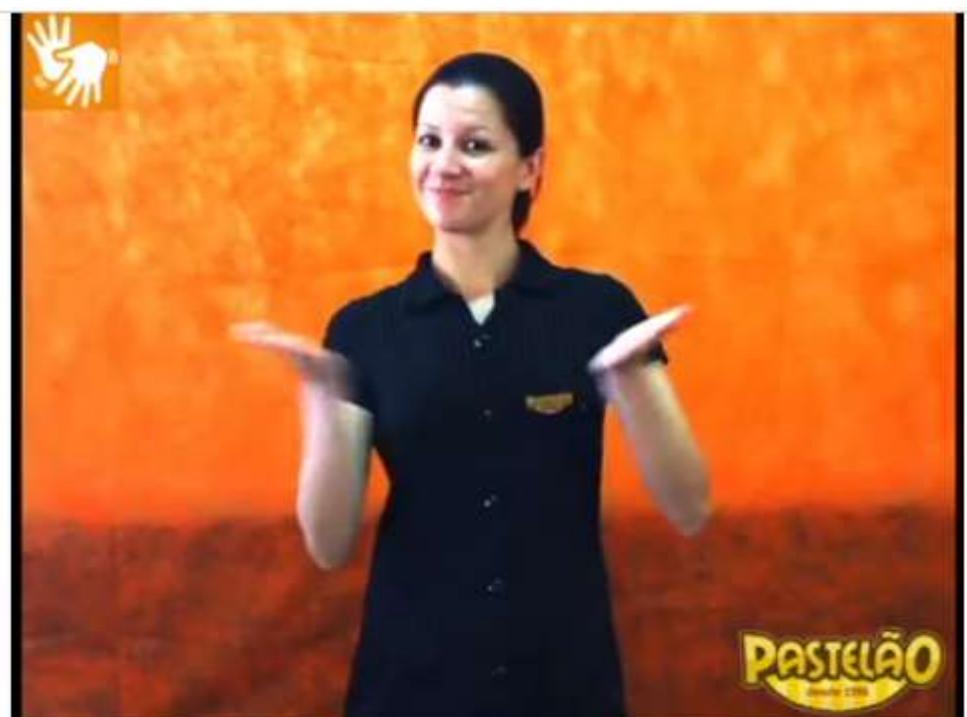
1. 'http://codigofonte.net': é onde fica o endereço da página que será exibida na janela pop-up.
2. 'Pagina' : nome interno para a janela. NÃO É O TÍTULO.
3. STATUS=NO: este, exibe a barra de status do IE.
4. LOCATION: NO: serve para exibir a localização do site (aquele barrinha de endereços).
5. TOOLBAR=NO: exibe a barra de ícones básicos do IE. Do tipo COPIAR, COLAR...
6. DIRECTORIES: NO: serve para exibir a barra de links (atalhos do IE).
7. RESISABLE=NO: permite que o usuário redimensione a janela.
8. SCROLLBARS=YES : exibe a barra de rolagem.
9. TOP=10: define com quantos pxls a página irá ser exibida a partir do topo.
10. LEFT=10: define com quantos pxls a página irá ser exibida a partir da esquerda.
11. WIDTH=600: largura da Janela
12. HEIGHT=400: altura da Janela.

PARTE III

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

Para a divulgação do cardápio acessível, foi disponibilizado, dia 07 de dezembro na página do facebook do Pastelão uma apresentação em Libras (Figura 3.1) onde informa que agora o restaurante tem cardápio acessível em Libras. O vídeo teve mais de 5.000 visualizações e diversas manifestações positivas deixadas nos comentários, tanto de pessoas surdas como de ouvintes e também mais de 50 compartilhamentos, dados estes, atualizados em 19 de dezembro de 2016.

Figura 3.1 – Postagem do facebook do Pastelão



22.230 pessoas alcançadas

[Ver resultados](#)

5,3 mil visualizações

[Curtir](#)

[Comentar](#)

[Compartilhar](#)



[297](#)

[Principais comentários ▾](#)

<p> Daniela Bernardes Super parabéns... Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 18:00 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Mayê Borges Trindade Parabéns adri!!!! Sucesso sempre 😊😊😊😊 Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 18:04 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Joyce Noronha Rodrigues Que linda Adri! Parabéns!! Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 18:22 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Meriza Prestigioni Que legal... Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 19:28 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Priscila Favarin Adoreeee!!!! Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 19:36 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Kika Requa Tá linda Adri Maders Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 20:17 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Maab VS Que show essa trabalho Parabéns Adri! Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 20:42 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Joselaine Alcantara Que linda Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 21:17 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p>	<p> Júlia Caroline Morêns Que show!! Você é demais Adri, parabéns Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 22:09 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Fernando Rocha de Oliveira Que legal adri.me lembrou do filme velocidade máxima 2 que o cara principal sabe a linguagem.parabéns. Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 22:45 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Solange Machry Krum Ribeiro Linda. Parabéns Descurtir · Responder · 1 · 7 de dezembro às 23:59 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Guilherme Dal Forno Gostei Bom libras eu ja fui uma vez pastelão to saudade santa maria muito bom to vontade de novo ir problema moro sao sao gabriel - rs qualquer um dia apareço bom fim de semana pra você. Descurtir · Responder · 1 · Ontem às 01:47 · Editado ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Fabiano Fialho Favarin Lindo comercial Adri Maders Descurtir · Responder · 1 · Ontem às 08:12 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Marcelo Maders de Oliveira o que tu disse ali? kkk. Bem legal! Parabéns!! Descurtir · Responder · 1 · Ontem às 09:33 ↳  Adri Maders respondeu · 3 Respostas</p> <p> Andreia Ines Dillenburg Adri que lindoool Parabéns! Descurtir · Responder · 1 · Ontem às 11:42 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p>
--	---

<p> Francine Gabbardo Adoro vcs 😍 Descurtir · Responder · 1 · Ontem às 14:18 ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Sandro Fagundes Parabéns Drica. Esse projeto já nasceu para dar certo pq desde lá no começo você tava com o pensamento correto é cheia de boas energias, eu lembro desta semente que ainda vai longe... Descurtir · Responder · 1 · 23 h ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Carla Löbell Que máximo! Parabéns!!! ❤️ ❤️ ❤️ Descurtir · Responder · 1 · 23 h ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Régis Cavanha Dias Massa Drica! Descurtir · Responder · 1 · 22 h ↳  Adri Maders respondeu · 1 resposta</p> <p> Kelly Lucas Ferreira Muito top parabéns tu merece todo o sucesso alcançado! 🥳🥳🥳🥳 Descurtir · Responder · 1 · 14 h ↳  Kelly Lucas Ferreira respondeu · 2 Respostas</p>

Em depoimento filmado, os surdos demonstram grande satisfação e empolgação por encontrar neste estabelecimento, pessoas ouvintes que sabem Libras e conseguem se comunicar e interagir com eles (clientes surdos) na língua própria desta comunidade.

3.1. O CARDÁPIO: O QUE DIZEM OS CLIENTES SURDOS E OS OUVINTES.

Foram elaboradas duas perguntas, uma para a gerente do pastelão e, no dia da testagem do cardápio, outra pergunta aos surdos e ouvintes (amigos dos surdos que foram prestigiar a elaboração do cardápio em Libras) e conferir o atendimento dos garçons.

No dia da testagem do cardápio em Libras um total de onze sujeitos responderam as questões. Por se tratar da comunicação gestual visual todas as entrevistas foram gravadas em vídeo.

Abaixo trago fragmentos das respostas dadas pelos clientes surdos e ouvintes, bem como pela gerente do estabelecimento Pastelão. Estes estão convencionados aqui como: Surdos (S1 ao S11) e Ouvintes (O1 ao O3).

A primeira questão foi direcionada para a gerente do restaurante.

Qual a importância da implementação do curso de Libras aos garçons e a criação de cardápio acessível para surdos no Pastelão de Santa Maria?	
O1	<p><i>“...tendo em vista a inclusão social, melhorar nosso atendimento e beneficiar esse público na comunicação que, apesar de terem muitas conquistas, observa-se que não há muita preocupação com eles no que diz respeito ao atendimento em restaurantes, o pastelão está oferecendo curso de Libras para os atendentes e garçons. Foi visto pela Empresa como um aprimoramento necessário, para desta forma minimizar as barreiras da comunicação...”</i></p>

A segunda questão foi direcionada para os surdos e ouvintes, que estiveram presentes no dia da testagem.

Qual sua opinião sobre a elaboração de um cardápio em LIBRAS no restaurante pastelão e qual sua impressão sobre o atendimento dos garçons que se deu em LIBRAS?

S1	“...juntas ensinamos Libras, porque aprender melhor comunicação com surdos. Porque fácil Libras novo e português ruim comunicação direto, tablete novo, futuro outros restaurantes agora experiência aqui Pastelão, futuro outros restaurantes...”
S2	“...amigas juntas aqui, acessibilidade, aprender comunicação, ensinar alunos troca, contato, conhecer, aprender sinais, acessibilidade muito importante aqui no Pastelão...”
S3	“...aqui no Pastelão tem acessibilidade, tem uso tablete, fácil clicar abre em Libras, melhor porque importante surdo saber cardápio em Libras. Gostei também alguns garçons pedido comunicação os clientes surdos, troca importante saber comunicação informação cardápio sinais...”
S4	“...alguns vieram querem conhecer, perfeito, bom, tem garçom interprete Libras aprender aos poucos bom futuro começar melhor contato...”
S5	“...eu vim aqui Pastelão primeira vez, admirado, legal, muitos surdos sim. Eu vi tablete legal em Libras bom clicar, abre vídeo, entendi português adaptado em Libras, muito bom...”
S6	“...aqui Pastelão bom, tem Libras garçons, exemplo pedido mesa vários sinais explicação pronto, expressão comunicação...”
S7	“... primeira vez aqui Pastelão, eu vi tablete bom, eu vi legal em Libras, outro dia combinar vir aqui...”
S8	“...eu vim aqui Pastelão bom, ótimo, acessibilidade primeiro aqui, bom tablete, recebi informação também interprete garçom, sinal bom eu também feliz...”
S9	“...eu primeira vez aqui, comunicação bom Pastelão, outros não tem, ler português difícil, mostrar cardápio ruim, tem troca sinal, aprender fácil, entendi...”
S10	“...comunicação tablete aprender carnes aos poucos, futuro aumentar, outros não tem, melhor primeiro aqui, feliz...”
	“...melhor contato garçom, melhor comunicação pessoa pedir, agradeço

S11	<i>torço agora melhorar..."</i>
O2	<i>"...eu achei bem interessante essa iniciativa do Pastelão em organizar o cardápio em Libras através do tablete de maneira acessível para a comunidade surda. Hoje nós viemos aqui fazer uma experiência para ver como estava funcionando, ficou muito bom..."</i>
O3	<i>"...achei super legal a iniciativa, gostei muito de poder estar aqui com meus amigos, porque geralmente a gente sai e acaba tendo algumas dificuldades em relação ao atendimento, então aqui o atendimento do Pastelão foi ótimo, os garçons aprenderam super rápido os sinais..."</i>

Depois deste dia, outros surdos, que não conheciam o restaurante, foram até o Pastelão conferir a novidade, e demonstraram interesse e satisfação ao encontrar em um restaurante, além de garçons que se comunicam pela Língua Brasileira de Sinais, um cardápio acessível em Libras.

Hoje temos nos dois ambientes banners com o alfabeto manual, e notamos que os clientes ouvintes, quando estão em suas mesas, ficam observando e tentando reproduzir as letras.

O sucesso do cardápio foi tanto, que a equipe do Diário de Santa Maria entrou em contato com o estabelecimento para saber sobre o cardápio. Conversou com a gerente Aline Rodrigues, que passou as informações. A reportagem (Anexo 1) conta com uma entrevista feita com a Luana Agne, uma das participantes no curso de Libras e com o diretor da escola de surdos Escola Estadual de Educação Especial Dr. Reinaldo Fernando Coser. A matéria exibida teve grande repercussão, chegando a mais de 1350 curtida, que se compradas à outras matérias exibidas pelo jornal, ficam na média de 300.

Aos poucos, o cenário dos direitos dos surdos está se modificando. Os surdos tiveram muitas conquistas e mudanças ao passar dos anos. A primeira conquista foi o reconhecimento da Língua Brasileira de Sinais, conforme prevê a Lei nº 10.436 de Abril de 2002 e, posteriormente o Decreto nº 5.626 de dezembro de 2005, este que regulamenta a lei que garante o direito à educação de pessoas surdas ou com deficiência auditiva incluindo a Libras como disciplina curricular nos cursos de licenciatura, e a regulamentação da profissão de Tradutor Intérprete prevista na Lei

nº 12.319 de setembro de 2010, dentre outras conquistas que vem sendo garantidas às pessoas surdas por suas lutas constantes aos seus deveres e direitos.

Mesmo com a implementação de leis, decretos e resoluções o cidadão surdo no Brasil, ainda é desamparado sem os direitos que assistem aos demais cidadãos ouvintes. Isso porque, por não poder aprender a língua da comunidade ouvinte, ele é relegado à situação muitas vezes de “deficientes” e privado dos mais elementares direitos – o direito da comunicação e inclusão social.

Neste sentido os fragmentos, tanto dos surdos quanto dos ouvintes, são unanimes em afirmar a necessidade de promover ações que façam valer os direitos dos surdos, proporcionando a eles uma comunicação de fato.

A consciência dessa realidade, a crença de que o sujeito surdo tem que ser integrado à comunidade maior, sim, mas sem perder seus direitos e sua identidade de ser surdo.

Para se instituir a inclusão social, torna-se necessário trabalhar em diversas frentes, concomitantemente. É preciso ter iniciativas como esta implementada no restaurante Pastelão de Santa Maria para dar lugar ao surdo e às suas especificidades no campo da interação social, para verdadeiramente integrá-lo à sociedade maior e não mais aceitar o simulacro da inclusão que é feito até hoje e que reduz o surdo a um sujeito incapaz, que não reivindica seus direitos.

Os empresários precisam abrir as portas dos seus estabelecimentos à minoria surda de fato, e não apenas de direito. Isso implica em promover condições para que a comunidade surda tenha ampla oportunidade de inclusão significativa com o mundo à sua volta, especialmente garantindo às pessoas surdas o tratamento diferenciado. Esta garantia se faz por meio do uso e difusão de Libras e da tradução e interpretação de Libras.

PARTE IV

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

O desenvolvimento deste trabalho teve por objetivo elaborar e disponibilizar um cardápio acessível aos clientes surdos no restaurante Pastelão de Santa Maria – RS. Embora com o curto tempo para elaboração do cardápio, filmagens, cursos de Libras aos garçons e atendentes, testagem, edição e disponibilização do cardápio em Libras como recurso de publicidade conseguimos, com êxito, implementar esta ideia no restaurante.

No decorrer deste trabalho, percebe-se a satisfação das pessoas envolvidas, tanto os surdos, quanto os ouvintes na elaboração do cardápio acessível. Os surdos pela possibilidade de usufruir de um espaço onde há garantia da comunicação em Libras e, os ouvintes, pela dedicação e comprometimento em aprender a Língua de Sinais para interação entre os clientes que recebem no estabelecimento em que trabalham.

É sem dúvida uma conquista para a comunidade surda. Com o cardápio acessível os clientes surdos têm a garantia do tratamento diferenciado que recebem dos atendentes capacitados no restaurante Pastelão. Eles conseguem compreender, por exemplo, o que tem em cada recheio ao realizar os pedidos.

A experiência de ter um restaurante que proporcione a inclusão para um sujeito surdo é o início de uma batalha que já vem de dois anos atrás como fiz referência no início deste texto. Mas valeu a pena pelo pioneirismo de um restaurante, em Santa Maria, apresentar e concretizar a implementação da proposta de um cardápio acessível.

É importante lembrar que não é apenas no restaurante Pastelão que devemos ter um cardápio acessível e garçons capacitados para atender a clientela surda. Temos muitos estabelecimentos comerciais na cidade e, esperamos que muitos outros sigam o exemplo e ofereçam aos seus funcionários, ao menos, um curso de Libras, para facilitar a comunicação com os surdos.

Ao finalizar este TCC quero acreditar na possibilidade de garantir a acessibilidade para um grupo minoritário – a comunidade surda. Para que isto continue acontecendo é preciso acreditar, investir, divulgando o que deu certo mostrando a importância de um atendimento diferenciado ao cliente.

5. REFERÊNCIAS

<http://pastelao.com.br/>

<https://www.delivermuch.com.br/>

<http://acessibilidadenapratica.blogspot.com.br/2011/02/acessibilidade-para-surdos.html>

<https://pt.wikipedia.org/wiki/Pop-up>, acesso dia 16 de dezembro de 2016.

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

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Especial. **Decreto nº 5.626**, de 22 de Dezembro de 2005.

BRASIL. Ministério da Educação. Secretaria de Educação Especial. Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002. Dispõe sobre a Língua Brasileira de Sinais – LIBRAS e dá outras providências.

BRITO, Lucinda Ferreira. A Língua Brasileira de Sinais. In: BRASIL, Ministério da Educação. **Deficiência Auditiva**. Série Atualidade Pedagógicas, fascículo 7. Brasília: SEESP, 1997.

FERREIRA BRITO, Lucinda. *Integração social & educação de surdos*. Rio de Janeiro: Babel, 1993

HIRTZ, S. Pesquisa em Educação. IN: SCHERER, S. (org) **Formação Pedagógica**. Jaraguá do Sul, SC: Editora UNERJ, 2004

SILVA, T. T. (org.). **Identidade e diferença**: a perspectiva dos estudos culturais. Rio de Janeiro: Vozes, 2000.

SKLIAR, C. A invenção e a exclusão da alteridade “deficiente” a partir dos significados da normalidade. In: **Educação e realidade**. Porto Alegre. V.24 n.2 jul./dez. 1999.

PERLIN, G. T. O **Lugar da cultura surda**. Santa Cruz do Sul, Rio Grande do Sul; EDUNISC, 2005.

POSSA, Leandra Bôer. Metodologia da Pesquisa. Curso de Especialização à Distância em Educação Especial. Santa Maria/RS – 2009.

THOMA, Adriana da Silva. **Surdos, língua de sinais, comunidades e cultura surda**. Curso de graduação a distância de Libras. Santa Maria/RS – 2011, 22 p.

ANEXO A – Reportagem do Diário de Santa Maria



Diário de Santa Maria

16 de dezembro às 18:00 ·

Local resolveu investir depois que perceberam que público ficava mais à vontade quando era atendido por alguém que conseguia entendê-lo



"Fiquei muito emocionada", diz cliente surda do 1º restaurante com cardápio em Libras de Santa Maria

DIARIODESANTAMARIA.CLICRBS.COM.BR

Amei

Comentar

Compartilhar

▾

1,3 mil

Principais comentários ▾

Há mais ou menos dois meses, proprietários da pastelaria Pastelão, em Santa Maria, entraram em contato com um grupo de pessoas surdas com o interesse em treinar o quadro de funcionários para atender clientes com essa limitação. O resultado pode ser visto no dia 7 de dezembro, quando foi lançado, oficialmente, o primeiro cardápio em Língua Brasileira de Sinais (Libras) da história do município.

UFSM lança edital para contratação de professores de Direito e Medicina

Também há um cardápio online onde, em vídeo, uma intérprete comunica, em Libras, o produto. O estabelecimento também conta com dois tablets, onde é possível clicar no produto, e o software diz o que vai nele.

Uma das pessoas que treinou a equipe foi a estudante de Educação Especial Luana Machado Agne, 25 anos. O Diário teve ajuda da intérprete de Libras Raquel Pereira Job para conversar com Luana, que contou sobre como foi ter sido atendida por alguém que soube se comunicar na sua língua.

– Foi muito bom. Eu fiquei muito emocionada – conta.



Bem-vindos ao Pastelão, agora temos cardápio acessível em LIBRAS!
Acesse <http://www.pastelao.com.br/pedido-online/> para conhecer a novidade.

238 32 52

Pode soar estranho para a comunidade ouvinte alguém dizer que esse ato foi "emocionante", mas quem é surdo enfrenta dificuldade de se expressar em qualquer estabelecimento comercial, então encontrar alguém que se comunique com ela sem nenhum ruído é, sim, muito gratificante.

O estudante de Educação Física da UFSM, Igor Mazzuani, 18, diz que ainda dá sorte quando está junto dos familiares, que – em um restaurante, por exemplo – mediam a comunicação. No entanto, quando está sozinho, chega a ser constrangedor.

Acedimento das Luzes de Natal da 3^a DE e da 6^a Brigada de Santa Maria é transferido

– É bastante difícil. Eu ainda escrevo, mas já aconteceu de não entenderem, de fazerem piada, de darem risada. Santa Maria não está preparada (para prestar um bom atendimento para quem enfrenta alguma limitação) – conta.

A iniciativa foi tomada por uma funcionária do Pastelão, que cursa Educação Especial na UFSM. Foi por meio dela que a gerência recebeu a proposta e resolveu investir.

– Nós sempre recebemos vários clientes surdos. Depois que Adriana começou

A iniciativa foi tomada por uma funcionária do Pastelão, que cursa Educação Especial na UFSM. Foi por meio dela que a gerência recebeu a proposta e resolveu investir.

– Nós sempre recebemos vários clientes surdos. Depois que Adriana começou a trabalhar com a gente, e vimos que eles ficavam muito mais à vontade ao serem atendidos por alguém que conseguia entender eles, veio a pergunta: Por que a gente não faz um curso? – conta Aline de Oliveira Rodrigues, gerente de atendimento do Pastelão há 14 anos.

Corsan e prefeitura de Santa Maria prorrogarão contrato por mais seis meses

Aline entrou em contato com os proprietários do restaurante, que toparam a proposta e as aulas foram agendadas.

– É uma barreira que a gente precisa superar. Custa muito pouco e significa um monte para eles. Também para gente, que busca a satisfação do cliente. Espero que outros locais também tomem essa iniciativa – conta Aline.