

# REAÇÃO

**INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA  
MOBILIDADE REDUZIDA, FAMILIARES E PROFISSIONAIS DO SETOR**

ANO XVII - Nº 101  
NOVEMBRO/DEZEMBRO 2014

66

momento surdo

por Neivaldo Zovico

## Tecnologia Assistiva impedindo a comunicação dos Surdos

**N**o ano de 2006, o Comitê de Ajudas Técnicas propõe para criar o novo termo "Tecnologia Assistiva" para que a sociedade brasileira socialize, conheça e se conscientize sobre acessibilidade para todos os tipos de pessoas com deficiências.

O objetivo da Tecnologia Assistiva é proporcionar a pessoas com deficiência mais autonomia, com qualidade de vida, inclusão social e também ampliar a comunicação, mobilidade e ambiente, permitindo seu aprendizado, trabalho e integração com família, amigos e sociedade.

A Tecnologia Assistiva engloba os produtos, recursos, metodologias, estratégias, práticas e serviços, que promovem a autonomia de pessoas com deficiências de todos os tipos, com a participação dentro da sociedade.

Já estamos no novo milênio, estamos com a visão da evolução da tecnologia muito avançada, que tem possibilidade para ajudar as pessoas com deficiência de todos os tipos.

No Brasil já existem muitas leis que defendem os direitos das PcD através de acessibilidade. Apesar das Leis, Decretos, Portarias, Normas da ABNT etc, os gestores públicos não se preocupam com PcD e alegam que falta verba, aprovação do projeto pelo governo, entre outros. Enquanto isso, 9,7 milhões de Surdos e/ou Pessoas com Deficiências Auditivas, brasileiros, sofrem muito com as barreiras de comunicação.

O Governo Federal lançou o programa "Viver sem Limite". Este programa se destina a implementar novas iniciativas e intensificar ações que já são desenvolvidas pelo Governo em benefício das pessoas com deficiência. Apesar disso, este programa ainda não sanou os problemas enfrentados pelos Surdos. O Governo pensa que está tudo resolvido em relação à acessibilidade para povo Surdo, mas na verdade, ainda não fez nada. A burocracia tem feito os Surdos esperarem há muitos anos, pagando os impostos e sem garantia dos seus direitos. O sonho do povo Surdo é quebrar as barreiras de comunicação para ter mais autonomia, não precisar pedir a ajuda de outras pessoas e se integrar na sociedade, tendo seus direitos respeitados.

O plano de Internet 4G ou LTE, que seria uma saída para a comunicação dos Surdos, já que permitiria acesso a diversas ferramentas, como: webcam, chat, email e outros tipos de comunicação de forma mais eficiente, apresenta preço abusivo. Além disso, não há subsídios para tecnologia de comunicação, como: celulares smartphones, laptops, tablets e videofone, que são meios de comunicação muito úteis e necessários do povo Surdo para a comunicação do dia-a-dia, mas ainda são inacessíveis para a maioria dos Surdos por conta de seus preços altíssimos.

A Central de Intermediação para Surdos, ainda não oferece



aos Surdos a possibilidade de fazer ligações para pessoas ouvintes (bem como, receber ligações) por meio de videoconferência em LIBRAS, na qual se traduz da Língua Portuguesa para a Língua Brasileira de Sinais, e através disso poder agendar consultas médicas, resolver questões referentes a seguro de carro e de casa, pedir pizza etc. O povo Surdo sequer pode ligar, em caso de emergência, para a Polícia, SAMU, Bombeiro e disque denúncia, entre outros. Além disso, não há chat para este tipo de serviços de emergência.

Nem o SAC tem atendimento prioritário para os Surdos. A ANATEL recomenda o uso de tecnologias que já são obsoletas, como: TTD/TS (telefone para Surdos). Embora diversas empresas disponham dessa tecnologia, ninguém a usa na prática. Além disso, a televisão, aberta e por assinatura, não exibe legenda em todos os programas. No caso da TV paga isso fica ainda mais grave, já que os clientes Surdos pagam um pacote e não têm acessibilidade, o que os deixa insatisfeitos e frustrados.

Não há legenda nos filmes nacionais, mesmo nos que foram premiados em diversos lugares, exibidos no Brasil, e eles são patrocinados com a verba do Governo Federal, nosso dinheiro. Não há a preocupação com acessibilidade dos Surdos! Diretores e atores sequer reconhecem a importância da legenda nos filmes.

A ANATEL, a Secretaria Nacional de Pessoa com Deficiência, o Ministério Público Federal e diversos órgãos públicos não têm desempenhado eficazmente seu papel para a melhoria da comunicação de Surdos, por meio de tecnologias avançadas. Por causa da política e também da falta de vontade de resolver problemas do povo Surdo. Diversas cartas em nome da Federação Nacional de Educação e Integração dos Surdos (FENEIS) foram enviadas, mas não tiveram retorno e, portanto, nada foi feito até agora para melhorar a acessibilidade de comunicação dos Surdos.

Nós, o povo Surdo, estamos com a esperança de que os novos políticos eleitos e reeleitos vão reconhecer nossos direitos de comunicação. Esperamos que eles trabalhem em prol do povo Surdo, legislem e fiscalizem em favor da quebra de nossas barreiras de comunicação para que assim nós Surdos possamos nos integrar à sociedade brasileira.



**Neivaldo Augusto Zovico**

é Surdo, professor, Consultor de Acessibilidade para Surdos e pessoas com deficientes auditivos, Coordenador Nacional de Acessibilidade para Surdos da FENEIS, Diretor de Relações Públicas da APSSP – Associação dos Professores Surdos do Estado de São Paulo e é colaborador da equipe do site: [www.portaldosurdo.com](http://www.portaldosurdo.com) e [www.acessibilidadeparasurdos.blogspot.com](http://www.acessibilidadeparasurdos.blogspot.com)  
E-mail: [neivaldo.zovico@terra.com.br](mailto:neivaldo.zovico@terra.com.br)



# REAÇÃO

INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA,  
MOBILIDADE REDUZIDA, FAMILIARES E PROFISSIONAIS DO SETOR

ANO XV- Nº 84  
JANEIRO/FEVEREIRO 2012

18 **momento surdo** por Neivaldo Zovico

## Que absurdo !!!

### Hotéis não oferecem serviços acessíveis para Surdos...

**U**m dia, o Surdo ficou interessado em participar no Festival da Cultura Surda em uma cidade da região Sul do país e combinou com outros amigos surdos por videochamada. No dia seguinte, pediu para a sua mãe para ligar para o hotel para reservar, pois o hotel não tem atendimento "on-line" (chat) e ou por SMS (torpedo) para que a reserva possa ser feita pelo Surdo. Mais tarde o Surdo chegou em casa e perguntou à sua mãe se ela tinha ligado. E a mãe respondeu que tinha esquecido. O Surdo ficou frustrado, porque pensou que o hotel poderia estar lotado por causa do Festival. No dia seguinte pediu novamente para ligar, ela ligou para o hotel e reservou, avisou que o filho é Surdo, e o atendente disse que não se preocupasse, porque iam recebê-lo bem.

No dia da reserva o Surdo chegou no hotel. Ele fez sinal "SURDO" para a recepcionista e ela não entendeu. O Surdo fez sinal novamente: "EU SURDO". E ela não entendeu. O Surdo ficou irritado, pegou papel e caneta, e escreveu: "Eu sou Surdo". Ele pensou que chegaria ao hotel, e que o hotel sabendo que teria um surdo entrando naquele dia, que então iriam atendê-lo, e se comunicar com ele em Língua de Sinais, e também que os funcionários do Hotel teriam conhecimento de LIBRAS básico e Cultura Surda para um melhor atendimento. Mas que nada... ele escreveu em um papel: "Meu nome é Jonas, reservei aqui". A recepcionista leu e entregou a chave sem explicação nenhuma, pois sentiu dificuldade para se comunicar com o Surdo.

Quando entrou no quarto, já estava exausto por causa da dificuldade de comunicação, resolveu tomar banho, tirou as roupas foi para chuveiro e viu que não tinha toalha, voltou a vestir a roupa para descer e avisar recepção que não tinha toalha, pois não tinha possibilidade de videochamada ou tablet com chat (on-line), ou SMS (torpedo) para a comunicação entre hóspedes e recepcionistas. Voltou para o chuveiro, a camareira foi para o quarto e tocou várias vezes, e o Surdo não escutou, porque não tem sinalização luminosa do tipo estroboscópio, que pisca para a chamada dos Surdos. Então a camareira deixou a toalha na porta. Quando ele terminou banho e foi até a porta e achou a toalha.

Foi deitar na cama, ligou o controle da televisão, de repente apareceu Plantão da Globo: o Surdo não entendeu nada que estava acontecendo no Aeroporto porque não tinha legenda ou Close Caption. Tentou mudar para outro canal que também não tem legenda, porque a televisão não tem decodificador e também as emissoras não colocam legendas no horário nobre depois das 22 hs. Ficou frustrado novamente, desligou a TV e pegou um livro para ler, a história de um Surdo que rompeu as barreiras de comunicação.

O Hóspede Surdo lembrou-se que deveria acordar mais cedo para encontrar os amigos Surdos que haviam combinado. Desceu para a recepção, pediu para acordar o Surdo, pois não havia relógio despertador vibratório para ele que não escuta o som do despertador. O recepcionista ficou em dúvida: como ia chamá-lo? Mas não falou como ia chamá-lo.

Chegou a hora, o recepcionista foi até quarto, tentou chamar ele, colocou um papel embaixo da porta fazendo movimentos e pensou que tinha ele visto, mas ele ainda estava dormindo e não viu o movimento do papel. De repente levantou e viu a hora, saiu do quarto correndo, chegou e era

o último hóspede a tomar café da manhã, o restaurante quase fechou.

Voltou para quarto para tomar banho, preparou para ir ao encontro de seus amigos Surdos no horário, para participar na Festival da Cultura Surda. O Surdo comunicou com amigos que ia atrasar pelo envio de SMS (torpedo), quando os amigos se encontraram, houve muita reclamação e discussão entre eles sobre todos os hotéis onde se hospedaram. Nenhum se preocupava com acessibilidade para Surdos. Mesmo assim, aproveitaram muito durante o dia inteiro no Festival da Cultura Surda.

O Surdo voltou do Festival para o hotel, e avisou que iria embora no outro dia bem cedo, e que precisava que alguém o chamasse. Ele explicou o que deveria ser feito para chamá-lo. Então, quando chegou a hora combinada, o recepcionista foi até no quarto, abriu a porta, ligou e desligou a luz para que o Surdo acordasse. O Surdo se preparou para a volta para sua cidade, foi até a recepção para pagar as contas usando comunicação por escrito.

Já pensou quantos Surdos no Brasil estão sofrendo por causa da barreira de comunicação? Nós Surdos pagamos impostos para o Governo e onde estão os nossos direitos de comunicação? A Lei de Acessibilidade Nº 10.098/2000 e o Decreto de Acessibilidade Nº 5.296/2004, já existem há muitos anos. Já foram feitas diversas feiras, congressos e palestras sobre Acessibilidade para Surdos em hotéis, houve divulgação pela Associação Brasileira de Hotéis, e quase nada é feito.

Quando o hotel é indagado sobre a falta de acessibilidade, alega que não sabem das informações e também da dificuldade de encontrar os recursos para atender as regras exigentes de acessibilidade. O mais importante é que os funcionários do hotel deveriam ter conhecimento sobre a Cultura Surda e saber da comunicação com os Surdos através da Língua de Sinais.

Na verdade, as situações relatadas representam a falta de interesse em prestar um melhor atendimento aos Surdos, e também a falta de consciência, não atendendo as exigências da Legislação Brasileira. Esperamos que até 2014, durante a Copa, todos os hotéis tenham implantados serviços que ofereçam acessibilidade para todos os tipos de deficiências.



**Neivaldo Augusto Zovico** é professor, Consultor de Acessibilidade para Surdos e pessoas com deficiências auditivas, Coordenador Nacional de Acessibilidade para Surdos da FE-NEIS, Colaborador da equipe do site: [www.portaldosurdo.com](http://www.portaldosurdo.com), [www.acessibilidadeparasurdos.blogspot.com](http://www.acessibilidadeparasurdos.blogspot.com), E-mail: [neivaldo.zovico@terra.com.br](mailto:neivaldo.zovico@terra.com.br)


**espaço surdo**

## Cadê a acessibilidade em libras para Surdos nos bancos ?

\*Neivaldo Augusto Zovico

Um dia o carteiro tocou a campainha na casa de um casal de surdos. O Surdo foi até a porta e atendeu. Como não escuta, percebeu o sinalizador luminoso piscando quando o carteiro tocou a campainha. A casa do casal de surdos tem estes sinalizadores luminosos instalados em vários cômodos e assim sabem quando alguém toca a campainha.

O carteiro trouxe uma carta registrada do Banco pedindo o comparecimento urgente do Surdo na agência para resolver problemas com a sua conta corrente.

O Surdo foi ao Banco e a porta de segurança travou, pois havia chaves no bolso dele. Veio então o segurança e falou para que ele tirasse alguma coisa de metal, mas Surdo não entendeu e sinalizou "SURDO", em LIBRAS. Sem entender o que o Surdo havia dito, o segurança gritou novamente, e o Surdo tentou sinalizar de novo: "SURDO". Então o segurança percebeu e gritou ainda mais alto, para que ele pudesse escutar... mas não adiantou nada. O Surdo tentou sozinho entender o que estava acontecendo e descobriu que eram suas chaves que carregava, e finalmente conseguiu passar na porta de segurança.

Nesse momento, apareceu uma atendente que falou para o Surdo, em que poderia ajudá-lo. Novamente ele sinalizou: "SURDO". Mas ela não entendeu, mandando-o ficar na fila do caixa.

Depois de esperar muito tempo, o Surdo chegou na faixa da fila do caixa, aguardando para a próxima balconista o atender, e ficou olhando no painel o número do caixa que o chamaria, mas ao invés disso, a moça do caixa gritou: "próximo" !

A pessoa que estava atrás do Surdo, percebeu que ele não ouvia mesmo e tocou no seu ombro, apontando o caixa que estava livre.

O Surdo, indignado, sinalizou em LIBRAS: "fiquei olhando o painel com o número do caixa livre e pensei que funcionasse... Que palhaçada ! Obrigada!". O pior de tudo é que quando chegou ao caixa, a moça estava furiosa, porque chamou por ele várias vezes e o Surdo nem ouviu... Então o Surdo sinalizou mais uma vez: "SURDO". Para que ela entendesse. Percebendo o ocorrido, ela entendeu, e verificou a carta que o Surdo havia recebido em casa e falou para ele que deveria ir a outro lugar.

Porém, o Surdo não entendeu... então a moça tentou escrever, de cara feia e impaciente, dando o papel para o Surdo ler, e ele foi para a sala destinada aos clientes que são devedores do Banco, apresentando a carta e sinalizando: "SURDO".

Chegando ao local, o funcionário do Banco perguntou a ele se ouvia, e porquê não usava aparelho, não falava, se sabia ler os lábios, se sabia ler e escrever... e o Surdo ficou irritado com as tantas perguntas ridículas e idiotas, porquê isso não era importante, mas sim, respeitar a diversidade.

O funcionário do Banco tentou se comunicar procurando alguma coisa para escrever e colocou todo o problema por escrito, mostrando para o Surdo ler.

Ele ficou muito assustado, pois teria que pagar multas e juros. O Surdo usou o limite do Cartão de Crédito, pensando que era empréstimo, como o



cheque especial.

O Surdo tentou explicar que não podiam cobrar desta maneira, mas cobraram os juros e a multa assim mesmo. E como não estava entendendo, não efetuou o pagamento, ele ficou nervoso e tentou conversar em LIBRAS, pois o funcionário também não estava entendendo.

O Surdo acabou ficando muito frustrado e foi embora, afinal, nenhum dos os funcionários do Banco conhecem o idioma de comunicação dos Surdos, que é a LIBRAS.

Por isso é que, todos os dias, estão surgindo muitos problemas de

### LIBRAS

A língua brasileira de sinais (LIBRAS), é a língua de sinais (língua gestual) usada pela maioria dos surdos dos centros urbanos brasileiros e reconhecida pela Lei. É derivada, tanto de uma língua de sinais autóctone, quanto da língua gestual francesa. Por isso, é semelhante a outras línguas de sinais da Europa e da América. A LIBRAS não é a simples gestualização da língua portuguesa, e sim uma língua à parte, como comprova o fato de que em Portugal, usa-se uma língua de sinais diferente, a língua gestual portuguesa (LGP).

acessibilidade nos Bancos, por falta de comunicação com os Surdos, pelo não conhecimento de LIBRAS por parte dos funcionários nas agências. Muitas vezes, o Surdo acaba levando um parente ou amigo que saiba LIBRAS para conversar com gerente ou funcionário, sobre os produtos e serviços do Banco: aplicações, investimentos, saques, transferências, bloqueios de cartão etc...

Se houvesse pelo menos UM atendente que soubesse LIBRAS em cada agência bancária, todos estes problemas de comunicação seriam minimizados e evitados.

O Governo Federal criou muitas Leis, como: Lei de Acessibilidade, Decreto de Acessibilidade, Lei de LIBRAS, Decreto de LIBRAS, Lei de atendimento Prioritário, Decreto relacionado aos Call Centers e diversas outras, que os bancos não cumpriam.

Para que foram criadas tantas Leis e Decretos? E para que servem estas Leis e Decretos, se não há conscientização por parte das instituições bancárias sobre como tratar com igualdade de direitos as pessoas com necessidades especiais?

O Surdo, e todas as outras Pessoas Portadoras de Deficiências, são clientes dos Bancos e possuem os mesmos direitos que qualquer cidadão brasileiro !!!

Imaginem que, no Brasil, existem 5,7 milhões de pessoas surdas que já possuem sua conta corrente, mas não vão ao Banco por falta de comunicação ou por não existir funcionário treinado para atender aos surdos.

Estas pessoas deveriam conhecer muito bem LIBRAS - o Idioma dos Surdos - e a Cultura dos Surdos, e entender que os Surdos são completamente diferentes dos ouvintes, porque não escutam, e essa desigualdade de direitos e barreiras na comunicação dificulta o acesso desta parcela da população aos Bancos em todo o Brasil.

Na reunião feita pelo Ministério Público Federal, dos Estados de São Paulo e de Minas Gerais, com a Secretaria Especial de Direitos Humanos e com a Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência e FEBRABAN - Federação Brasileira de Bancos, como resultado foi assinado o TAC - Termo de Ajustamento de Conduta de Acessibilidade, para ser implementado em todas as agências bancárias do Brasil, para garantir o acesso das pessoas Surdas aos bancos.

Mas o prazo para capacitar os funcionários a utilizarem LIBRAS expirou em 16 de fevereiro de 2009, e as agências não cumpriram o TAC.

Os 5,7 milhões de surdos, continuam sem comunicação em LIBRAS nos bancos, e os bancos, continuam ganhando muito dinheiro com os correntistas Surdos.

Porém, ao não cumprirem com este compromisso, os Bancos não estão respeitando o artigo 5º da Constituição Federal, que prevê a igualdade de direitos para todos os cidadãos brasileiros... e isso é uma falta de respeito para com a população.

Espero que a FEBRABAN tome essas "providências em caráter urgente", pois o povo Surdo tem direito ao atendimento com "igualdade e respeito", assim como todos os outros cidadãos brasileiros.



\* Neivaldo Augusto Zovico é professor, consultor de acessibilidade para Surdos e pessoas com deficiências auditivas e coordenador de acessibilidade para Surdos da FENEIS.

E-mail: neivaldo.zovico@terra.com.br

### CULTURA DOS SURDOS

Além de serem indivíduos que possuem surdez, por norma, são utilizados de uma comunicação espaço-visual como principal meio de conhecer o mundo, em substituição à audição e à fala, tendo ainda uma cultura característica. No Brasil, eles desenvolveram a LIBRAS, e em Portugal a LGP. Já outros, por viverem isolados ou em locais onde não exista uma comunidade surda, apenas se comunicam por gestos. Existem surdos que, por imposição familiar ou opção pessoal, preferem utilizar a língua falada.

# REACÇÃO

## 10 anos

INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA,  
MOBILIDADE REDUZIDA, FAMILIARES E PROFISSIONAIS DO SETOR

Ano XI - Nº 65  
Novembro / Dezembro 2008



ALERTA

## 0800 - SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR:

### SERÁ QUE OS SACS ATENDEM AOS SURDOS ?

\*POR NEIVALDO ZOVICO



O Surdo viu quando saiu uma promoção no jornal. Era uma super oferta com preço especial para uma geladeira e a loja, ficava longe mais ou menos 30 quilômetros da casa do Surdo.

O Surdo ficou muito motivado, enfrentou trânsito e engarrafamento, e foi até a loja, pois queria muito aproveitar a promoção da geladeira. Chegou lá, depois de algumas horas dirigindo no trânsito caótico e comprou a geladeira. Voltou para casa todo contente, aguardando sua nova geladeira que breve chegaria à sua casa.

Uma semana depois, o caminhão da loja levou a geladeira até a casa do Surdo. Muito contente, abriu a embalagem e instalou na cozinha. A esposa, também surda, estava muito ansiosa para usar a geladeira nova.

Por razões não explicáveis a geladeira "não funcionou".

Será que foi algum problema na produção? O que fazer?

Será que o Surdo terá que voltar até a loja, dirigir mais 30 quilômetros, enfrentar trânsito e congestionamento, para poder fazer a reclamação sobre a geladeira que não faz o que tem que fazer?

O vendedor mal conhece o surdo e pede para que ele ligue para o SAC. Surdo ligar para o SAC?

O Surdo ficou muito frustrado, e mostrou que é surdo, usando a língua de sinais. Apontou o dedo no ouvido e na boca mostrando que é surdo e novamente

o vendedor falou para que ele pedir para a família ou amigos ligarem.

O Surdo respondeu novamente que morava com a esposa, também surda e não tinha parentes ou amigos por perto. Não tinha ninguém para ajudar.

Já imaginaram que no Brasil existem 6 milhões de surdos que estão sofrendo por falta de comunicação com os SACS?

Não é somente para ligar quando o produto estiver com defeito e sim por diversas outras coisas. Os consumidores surdos compram plano de saúde, marcam consulta médica, reservam passagens aéreas, reservam hotel, fazem seguro do carro e de vida, precisam de assistência técnica de eletrodomésticos etc.

O TDD - Telecommunications Device for Deaf e ou TS - Telefone para surdos foi trazido para o Brasil há mais de 15 anos. Nos Estados Unidos era muito popular. O governo dava um TS para cada família e como não havia computadores e internet, era usado para a comunicação somente com amigos, não com empresas. E atualmente, no Brasil, o nosso governo e as empresas pensam que é uma novidade.

É lógico que estamos num país aonde todas as evoluções tecnológicas chegam rapidamente. E já existem muitas tecnologias de comunicação que os surdos usam que são os celulares com os torpedos (SMS) os celulares 3G com imagem, internet (web chat), video conferência e até, eventualmente TDD/TS.

Atualmente são aproximadamente 90% dos surdos que usam os celulares com torpedos. E 70% dos surdos usam a internet. O TDD/TS é utilizado em lugares públicos, mas alguns deles estão com problemas de funcionamento.

Quando o Presidente Lula sancionou o novo Decreto 6.523/2008, que regulamenta a qualidade do SAC - para melhorar a comunicação dos consumidores - as empresas se preocupam, mas fazem de qualquer jeito, somente para atender ao decreto. Instalam equipamentos inadequados e também não divulgam que têm atendimento aos surdos. Desta forma, como os consumidores surdos vão ser atendidos?

É aconselhável que as empresas procurem saber qual é melhor for-

ma para atender aos 6 milhões de surdos. O que é necessário para um bom atendimento para que o surdo consiga exercer os seus direitos como consumidor?

Qual tecnologia que o surdo usa para comunicar-se e como fazer para receber esta comunicação em seu SAC. O surdo atualmente comunica-se somente por texto e quer muito comunicar-se por vídeo.

Qual o treinamento para os funcionários que fazem este atendimento? A forma de escrever do surdo segue a forma de comunicação da língua de sinais. O surdo é direto e objetivo, não gosta de ficar esperando, não entende gírias nem sentido figurado e não gosta de blá, blá blá. Quer um atendimento direto e objetivo.

O que estou vendo no Brasil é que os surdos usam muito celulares para a comunicação, pois dizem que é prático e mais fácil ir para todos os lugares com o seu celular e mandar torpedo a qualquer hora que quiser.

Sei que as empresas se preocupam muito, na hora de comprar seus equipamentos de telecomunicação e informática para atender aos surdos por causa dos custos altos gerados por estas novas tecnologias.

As novas tecnologias permitem que os SACS recebam os torpedos (SMS), recebam mensagens de chat por celular, por WAP e por Wi-Fi, também as mensagens de chat da internet. Agora com vídeo e celular 3G podemos nos relacionar com os SACS usando a língua que mais comunicamos: LIBRAS.

Nos países desenvolvidos tudo isto é uma realidade. Por que no Brasil estamos tão atrasados nos SACS?

Acredito que existem 6 milhões surdos que são consumidores e não vão prejudicar as empresas com custos das tecnologias de atendimento pois os consumidores surdos compram igual aos outros e através das novas tecnologias de telecomunicação, poderão ter mais lucro com o aumento da satisfação do consumidor surdo e também da família e amigos dos surdos.

O importante é ter consciência de que existe o consumidor Surdo e não adianta somente cumprir a lei de qualquer jeito. Com isso a empresa mostra a sua preocupação com a qualidade no atendimento ao povo surdo ajudando na quebra das barreiras da comunicação entre surdos e ouvintes. É preciso mudar !!!



\* NEIVALDO A. ZOVICO É PROFESSOR, CONSULTOR DE ACESSIBILIDADE DE COMUNICAÇÃO E VISUAL PARA PESSOAS SURDAS E DEFICIENTES AUDITIVOS, DIRETOR REGIONAL DA FENEIS E CONSELHEIRO DO CEAPPD.

# REAÇÃO

## 12 anos

INCLUSÃO E ACESSIBILIDADE DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA,  
MOBILIDADE REDUZIDA, FAMILIARES E PROFISSIONAIS DO SETOR



ANO XII - Nº 69  
JULHO / AGOSTO 2009

momento surdo

## Banco 24 horas não resolve o problema dos surdos...

\* por Neivaldo Zovico

**D**urante a madrugada, quando um grupo de amigos surdos resolveu viajar para o Litoral, um deles pediu ao outro que estava dirigindo carro, para parar num "Banco 24 horas" para sacar o dinheiro, pois precisava para pagar as despesas da viagem. Parou e foi lá tentar sacar enquanto os outros amigos ficaram esperando. Mas dentro da cabine, apareceu a mensagem na tela da caixa dizendo que "o cartão estava com problema"... E que se ele precisasse de informações, deveria ligar para o "bankfone" ou utilizar o telefone que fica dentro do próprio Banco 24hs para pedir informações.

Mas o surdo ficou irritado e frustrado, afinal, precisava do dinheiro. Outro amigo disse que iria tentar outro Banco, porque ele também precisava de dinheiro. E foram até lá. Porém, também a mesma coisa apareceu na tela, pedindo novamente para ligar ao Bankfone ou usar o fone do banco. Isso fez com que o grupo de surdos desistisse de viajar, por causa dos problemas dos Bancos, que não tem acesso para atender os surdos quando precisam ou quando tem problema com seus cartões.

Já imaginaram que, no Brasil, existem mais de 6 milhões de surdos que são correntistas de bancos? E que eles precisam de acessibilidade para a comunicação também nas cabines dos tais "Banco 24 horas" em caso de emergência ou outras situações comuns do dia-a-dia??

Durante a XIX Exposição de Tecnologia da Informação das Instituições Financeiras, do CIAB e FEBRABAN, fui visitar muitas empresas e percebi que estas nem se preocupam com a acessibilidade para os surdos. E que existem muitas máquinas para sacar dinheiro com tecnologias avançadas e que facilitam cada vez mais o trabalho dos bancários. Além disso, existem também muitas máquinas que tem acessibilidade para pessoas com deficiências físicas, sendo mais baixas para o uso por cadeirantes, que assim podem sacar e visualizar a tela. Eles podem usar fone do Banco 24hs, e a pessoa com deficiência visual também, pois os caixas tem um "plug" para encaixar o minifone para os cegos, que podem escutar o que a máquina fala, digitando no teclado com marcação em Braille.

Mas e os surdos? Não tem nenhuma máquina que ajude a facilitar a sua comunicação?

É por isso que estão surgindo muitos problemas entre os surdos e os chamados "Bancos 24hs", deixando o acesso deles as suas contas ainda mais difícil.

Lá na Feira de Tecnologia, conheci a empresa que está fazendo uma bela máquina para que os surdos possam conseguir este acesso. A máquina se chama "Terminal de autoatendimento", e irá substituir o fone na cabine, e o surdo conseguirá ser atendido por um funcionário do banco da Central de Atendimento aos Clientes, que saiba se comunicar na Língua de Sinais - LIBRAS.

Os funcionários do Banco poderão trabalhar em Centrais de Atendimento ao Correntista, através de uma "webcam", para que os surdos possam ver o que



falam os atendentes.

É importante pensar bem, pois estas empresas, quando forem construir a máquina e o acesso, deverão deixar disponíveis para todos os tipos de pessoas com deficiências, e pensar que os surdos não escutam e sim se comunicam através da Língua de Sinais. E que recebemos a informação através de nossos olhos, e por isso nossa comunicação é chamada de visual espacial, pois os surdos falam com as mãos e escutam com os olhos.

As empresas precisam ter consciência de todas as deficiências, e de como tornar a acessibilidade viável para todos os indivíduos.



\* Neivaldo Augusto Zovico é professor, consultor de Acessibilidade para Surdos e pessoas com deficiências auditivas. É Coordenador Nacional de Acessibilidade para Surdos da FENEIS e colaborador da equipe dos sites:  
[www.portaldosurdo.com](http://www.portaldosurdo.com)  
[www.acessibilidadedeparasurdos.blogspot.com](http://www.acessibilidadedeparasurdos.blogspot.com)  
E-mail: [neivaldo.zovico@terra.com.br](mailto:neivaldo.zovico@terra.com.br)

