

## **A SATISFAÇÃO NO ATENDIMENTO AOS SURDOS NO SETOR COMERCIAL DE ARAGUAÍNA-TO**

*Núbia Régia de Almeida (UFT)*

*Ranieri Leal (UFT)*

[ranierileal@gmail.com](mailto:ranierileal@gmail.com)

*Liliane Barbosa de Sousa (UFT)*

[lilianeeee1703@gmail.com](mailto:lilianeeee1703@gmail.com)

O objetivo deste trabalho é averiguar como o setor comercial da cidade de Araguaína realiza o atendimento às pessoas surdas, e abordar sobre a importância de o setor estar preparado para tornar o atendimento a essas pessoas, adequadas às suas necessidades, garantindo-lhes o devido direito ao atendimento satisfatório, digno e respeitoso. Trata-se de um estudo exploratório e descritivo realizado por meio de levantamento bibliográfico, considerando como aporte teórico livros, artigos, leis, decretos e também o depoimento de uma das pesquisadoras que atua como vendedora em um estabelecimento do setor privado. Para geração de dados utilizou-se entrevistas semiestruturadas aplicadas a dois funcionários atendentes em empresas privadas da cidade de Araguaína-TO, além do próprio relato de experiência de uma das autoras. Foi possível obter um maior esclarecimento a respeito do atendimento aos surdos, o que possibilitou melhor compreensão sobre a importância da atuação de profissionais capacitados em libras no setor comercial. Partindo dos estudos realizados, percebe-se a necessidade de um olhar inclusivo por parte do setor comercial às pessoas surdas para garantir-lhes atendimento digno e satisfatório.

Palavras-chave: Surdos. Setor comercial. Satisfação no Atendimento.