ACESSIBILIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA: ANÁLISE DA OFERTA DE SERVIÇOS EM LIBRAS EM TANGARÁ DA SERRA – MT

ACCESSIBILITY IN BANKING SERVICE FOR PEOPLE WITH HEARING IMPAIRMENT: ANALYSIS OF THE PROVISION OF LIBRAS SERVICES IN TANGARÁ DA SERRA – MT

ANA LÍVIA BARBOSA FERNANDES

ELEI CHAVIER MARTINS
UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO - UNEMAT

JANE STREY

CRISTIANE PAULINO GOMES GONÇALVES
UNIVERSIDADE DO ESTADO DE MATO GROSSO - UNEMAT

Comunicação:
O XIV SINGEP foi realizado em conjunto com a 14th Conferência Internacional do CIK (CYRUS Institute of Knowledge) e com a SPARK (Society for Promoting Academic Research and Knowledge), em formato híbrido, com sede presencial na UNINOVE - Universidade Nove de Julho, no Brasil.

ACESSIBILIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA: ANÁLISE DA OFERTA DE SERVIÇOS EM LIBRAS EM TANGARÁ DA SERRA – MT

Objetivo do estudo
Descrever as políticas de acessibilidade comunicacional adotadas por instituições bancárias no atendimento presencial a pessoas com deficiência auditiva em Tangará da Serra – MT, identificando os dispositivos legal-normativos aplicáveis, mapeando as práticas institucionais e avaliando seu grau de conformidade com a legislação

Relevância/originalidade
O estudo preenche lacuna na literatura sobre acessibilidade comunicacional em instituições financeiras, com foco específico na oferta de Libras em Tangará da Serra, analisando a conformidade das políticas adotadas e não apenas as barreiras já amplamente discutidas em pesquisas anteriores.

Metodologia/abordagem
Pesquisa qualitativa, exploratória e descritiva, com abordagem documental, telematizada e de campo. Foram realizadas entrevistas semiestruturadas com gestores de quatro instituições bancárias e análise de conteúdo dos dados, triangulados com o arcabouço legal-normativo vigente sobre acessibilidade comunicacional.

Principais resultados
Os resultados evidenciam avanços pontuais, como centrais de atendimento remoto com intérpretes de Libras e capacitação obrigatória de colaboradores em algumas instituições, mas revelam ausência universal de sinalização visual adequada e de auditorias sistemáticas sobre a efetividade da acessibilidade comunicacional oferecida.

Contribuições teóricas/metodológicas
O estudo contribui teoricamente ao articular acessibilidade comunicacional, gestão organizacional e conformidade legal em um mesmo arcabouço analítico, e metodologicamente ao triangular dados documentais, entrevistas e pesquisa telematizada, oferecendo um modelo replicável para investigar a acessibilidade comunicacional em outras instituições e regiões.

Contribuições sociais/para a gestão
Para a gestão, o estudo aponta a necessidade de sinalização visual adequada, auditorias periódicas e capacitação contínua em Libras. Socialmente, dá visibilidade às dificuldades de clientes surdos, fortalecendo a defesa por um atendimento bancário mais inclusivo e humanizado.

Palavras-chave: Acessibilidade comunicacional, Deficiência auditiva, Libras, Inovação inclusiva, Setor bancário

ACCESSIBILITY IN BANKING SERVICE FOR PEOPLE WITH HEARING IMPAIRMENT: ANALYSIS OF THE PROVISION OF LIBRAS SERVICES IN TANGARÁ DA SERRA – MT

Study purpose
To describe the communication accessibility policies adopted by banking institutions in face-to-face service for people with hearing impairment in Tangará da Serra – MT, identifying applicable legal provisions, mapping institutional practices, and assessing their compliance with current legislation.

Relevance / originality
This study fills a gap in the literature on communication accessibility in financial institutions, focusing specifically on the provision of Libras services in Tangará da Serra, analyzing policy compliance rather than only the barriers already widely discussed in prior research.

Methodology / approach
Qualitative, exploratory, and descriptive research combining documentary, telematic, and field approaches. Semi-structured interviews were conducted with managers from four banking institutions, and content analysis was applied, triangulating the data with the applicable legal framework on communication accessibility.

Main results
Results reveal isolated advances, such as remote service centers with Libras interpreters and mandatory staff training at some institutions, but also show a universal lack of adequate visual signage and systematic audits regarding the effectiveness of the communication accessibility provided.

Theoretical / methodological contributions
The study contributes theoretically by linking communication accessibility, organizational management, and legal compliance within a single analytical framework, and methodologically by triangulating documentary data, interviews, and telematic research, offering a replicable model for future studies in other institutions and regions.

Social / management contributions
For management, the study highlights the need for adequate visual signage, periodic audits, and ongoing Libras training. Socially, it gives visibility to the difficulties faced by deaf customers, strengthening the case for more inclusive and humanized banking service.

Keywords: Communication accessibility, Hearing impairment, Libras, Inclusive innovation, Banking sector

ACESSIBILIDADE NO ATENDIMENTO BANCÁRIO A PESSOAS COM DEFICIÊNCIA AUDITIVA: ANÁLISE DA OFERTA DE SERVIÇOS EM LIBRAS EM TANGARÁ DA SERRA – MT

1 Introdução

A acessibilidade tem se consolidado como um dos pilares fundamentais para a construção de sociedades mais justas, inclusivas e equitativas. Segundo a Organização Mundial da Saúde (2021), cerca de 2,5 bilhões de pessoas, uma em cada quatro, viverão com algum grau de perda auditiva até 2050, das quais pelo menos 700 milhões necessitarão de serviços de reabilitação auditiva; atualmente, já são cerca de 1,5 bilhão de pessoas no mundo com algum grau de perda auditiva, sendo mais de 430 milhões com deficiência auditiva incapacitante, número que tende a crescer com o envelhecimento populacional e a exposição contínua a ruídos.

No Brasil, o Censo Demográfico de 2022, realizado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2023), identificou que 2,6 milhões de pessoas com dois anos ou mais relatavam dificuldade permanente para ouvir, mesmo usando aparelhos auditivos, dentro de um universo de 14,4 milhões de brasileiros com algum tipo de deficiência (7,3% da população nessa faixa etária). Já o módulo Pessoas com Deficiência da Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua, também do Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística (2023), apurou 18,6 milhões de pessoas com deficiência no país, 8,9% da população de dois anos ou mais, diferença que decorre da metodologia distinta empregada por cada levantamento, mas que, em ambos os casos, reforça a relevância do tema. Embora o país conte com avanços legais, como a Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência (Lei nº 13.146/2015), ainda são muitos os desafios enfrentados por pessoas surdas no acesso a serviços essenciais. Em Mato Grosso, o Relatório Anual de Gestão da Secretaria de Estado de Saúde (SES-MT, 2024) identificou 146.248 pessoas com deficiência auditiva no estado. Em Tangará da Serra – MT, município com população estimada de 112.547 habitantes (IBGE, 2023), a presença desse público é significativa, mas a oferta de serviços em Libras nas instituições financeiras ainda é limitada.

Diante desse cenário, o presente estudo buscou analisar a acessibilidade comunicacional no atendimento presencial de instituições financeiras a pessoas com deficiência auditiva em Tangará da Serra, com foco na oferta de serviços em Libras. Leite (2016) pontua que muitos clientes enfrentam dificuldades ao buscar serviços financeiros devido à falta de adaptação das instituições para atendê-los adequadamente. De acordo com o módulo Pessoas com Deficiência da PNAD Contínua (IBGE, 2023), a população brasileira com deficiência corresponde a cerca de 8,9% das pessoas com dois anos ou mais – dado que reforça a necessidade de políticas eficazes de acessibilidade no setor bancário. Diante disso, este estudo investigou a seguinte problemática: quais são as políticas de acessibilidade comunicacional no atendimento a pessoas com deficiência auditiva adotadas pelas instituições bancárias com atendimento presencial em Tangará da Serra – MT?

O objetivo geral foi descrever as políticas de acessibilidade comunicacional adotadas pelas instituições bancárias no atendimento presencial às pessoas com deficiência auditiva em Tangará da Serra – MT. Para tanto, foram definidos os seguintes objetivos específicos: identificar o que os dispositivos legal-normativos do setor estabelecem sobre as políticas de acessibilidade comunicacional a serem adotadas pelas instituições bancárias com atendimento presencial; mapear as políticas de acessibilidade comunicacional adotadas por essas instituições no atendimento às pessoas com deficiência auditiva; e avaliar o grau de conformidade das políticas institucionais adotadas com os dispositivos legais normativos aplicáveis.

A importância desse estudo está relacionada à sua capacidade de evidenciar as práticas de acessibilidade adotadas no atendimento bancário, especificamente voltadas à inclusão das

pessoas com deficiência auditiva. Adicionalmente, a investigação permitiu identificar os principais desafios enfrentados pelas instituições financeiras na efetivação das exigências legais relativas à acessibilidade comunicacional. Para as instituições financeiras, a investigação é relevante porque permite compreender os desafios e gargalos no atendimento bancário acessível em Tangará da Serra – MT; a análise das práticas atuais pode auxiliar bancos e cooperativas de crédito a aprimorar seus serviços, promovendo um atendimento mais eficiente e humanizado. Para os clientes com deficiência auditiva, o estudo pode trazer visibilidade às suas dificuldades, fortalecendo a luta por um atendimento bancário mais inclusivo e alinhado às suas necessidades, além de contribuir para a conscientização sobre seus direitos, incentivando-as a buscar um atendimento mais adequado e a reivindicar melhorias nos serviços bancários.

Para o campo acadêmico, este estudo contribui significativamente ao preencher uma lacuna na literatura sobre a aplicação prática das políticas de acessibilidade em instituições financeiras, com um olhar específico para a oferta de serviços em Libras na região de Tangará da Serra. Diferentemente de estudos anteriores que frequentemente se concentram nas barreiras ou na necessidade de normativas, esta pesquisa buscou analisar a conformidade das políticas adotadas, oferecendo insights sobre a efetividade das ações e propondo aprimoramentos com base nas possibilidades já existentes, o que agrega valor prático e teórico, servindo de base para futuras investigações e para a formulação de estratégias mais eficazes de inclusão no setor.

Ainda nesse contexto, este estudo também se mostra relevante por possibilitar uma análise crítica da acessibilidade no setor bancário e do cumprimento das normas que garantem os direitos legais das pessoas com deficiência auditiva. A pesquisa agrega valor à formação em Administração ao permitir o desenvolvimento de uma visão estratégica voltada à gestão responsável e à inovação em serviços, ampliando a capacidade de atuação na criação de ambientes mais inclusivos e socialmente responsáveis.

2 Referencial Teórico

Este capítulo apresenta os fundamentos teóricos que embasam a discussão sobre acessibilidade comunicacional no atendimento bancário a pessoas com deficiência auditiva. Inicialmente, são discutidos os conceitos de acessibilidade e os direitos das pessoas com deficiência auditiva, seguidos de um panorama das políticas de acessibilidade já adotadas no setor bancário brasileiro e, por fim, uma análise da conformidade entre as políticas institucionais e os dispositivos legal-normativos vigentes, elementos que, em conjunto, sustentam a análise empírica desenvolvida nas seções seguintes deste artigo.

2.1 Fundamentos da Acessibilidade e dos Direitos das Pessoas com Deficiência Auditiva

Neves et al. (2021) definem a acessibilidade como a possibilidade de alcance, percepção e utilização segura e autônoma de serviços e ambientes, tratando-se de um direito fundamental diretamente relacionado à participação plena e efetiva de todos os indivíduos na sociedade. Os autores destacam que a acessibilidade deve ir além das barreiras físicas, incluindo aspectos comunicacionais, sensoriais e sociais, e apontam que a sociedade ainda negligencia as necessidades do público com deficiência auditiva, tanto na forma como os espaços são projetados quanto nos processos de prestação de serviços. Lopez et al. (2020) reforçam que a acessibilidade é um direito de todos os cidadãos, mas que ainda existem barreiras atitudinais e comunicacionais recorrentes, como a escassez de intérpretes de Libras e a baixa disponibilização de conteúdos informacionais adaptados, revelando uma lacuna organizacional grave no atendimento ao público surdo.

A legislação brasileira busca garantir condições adequadas de acessibilidade, mas ainda existem desafios significativos na implementação dessas normativas no atendimento presencial.

O Quadro 1 sintetiza os principais dispositivos legais e normativos relacionados à acessibilidade no atendimento presencial e sua aplicação ao setor bancário.

Dispositivo legal	Ano	Determinações sobre atendimento a surdos	Aplicação
Constituição Federal	1988	Igualdade, dignidade e inclusão social	Atendimento igualitário
Lei 10.436	2002	Reconhecimento da Libras como meio legal de comunicação e expressão	Exigência de intérpretes ou recursos de comunicação em Libras
Lei 13.146	2015	Atendimento prioritário e inclusivo	Treinamento de pessoal
Decreto 10.014	2019	Acessibilidade comunicacional obrigatória	Presença obrigatória de intérpretes de Libras
Resolução CMN nº 4.949	2021	Atendimento adequado, justo e equitativo	Adaptação da cultura organizacional
Lei Estadual nº 12.157	2023	Regulamenta o exercício da profissão de tradutor e intérprete de Libras no estado de Mato Grosso	Atende a categoria de profissionais de Libras em todos os âmbitos
Lei Municipal nº 6.094	2023	Determina à administração pública municipal a disponibilização de intérprete de Libras no atendimento ao público	Atende à participação em atendimentos e eventos oferecidos pela Câmara

Quadro 1 – Panorama dos dispositivos legal-normativos
Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A Constituição Federal de 1988, em seus artigos 1º e 5º, garante a dignidade da pessoa humana, a igualdade de direitos e a proteção especial às pessoas com deficiência. Ainda nesse contexto, a Lei nº 10.436, de 2002, reconhece a Libras como a forma legítima de comunicação e expressão das pessoas surdas, definindo que a comunicação das pessoas com deficiência deve ser garantida por meio de recursos adequados.

Outras legislações complementam e reforçam o direito das pessoas surdas, como a Lei Brasileira de Inclusão – Lei nº 13.146/2015. Essa lei dispõe que é dever do Estado, da sociedade e das instituições assegurar condições de igualdade para o exercício de direitos; além disso, determina o atendimento inclusivo e priorizado para pessoas com deficiência, exigindo que empresas e órgãos públicos ofereçam recursos como treinamento de pessoal para promover a acessibilidade nos serviços prestados. O Decreto nº 10.014/2019 regulamenta os serviços públicos e privados, incluindo as instituições bancárias, tendo como objetivo assegurar a promoção da acessibilidade e a prioridade de atendimento; essa norma reforça o compromisso do poder público com a inclusão social, garantindo que pessoas com deficiência ou mobilidade reduzida tenham seus direitos respeitados em ambientes de uso coletivo.

A Resolução CMN nº 4.949, de 2021, estabelece diretrizes que promovem a inclusão e o atendimento adequado a todos os clientes, a fim de disponibilizar um tratamento justo e equitativo a clientes e usuários, buscando ainda promover uma cultura organizacional que incentive os princípios de ética, responsabilidade e transparência. No âmbito estadual, a Lei nº 12.157/2023 de Mato Grosso regulamenta o exercício da profissão de tradutor e intérprete de Libras, com o objetivo de reconhecer e valorizar esses profissionais e fomentar sua capacitação. Na esfera municipal, em Tangará da Serra há a Lei nº 6.094/2023, que determina à administração pública municipal a disponibilização de intérprete de Libras no atendimento à população, assegurando a acessibilidade comunicacional para pessoas surdas nos serviços e eventos municipais.

Nesse contexto, é fundamental analisar como as políticas de acessibilidade estão sendo aplicadas especificamente nas instituições financeiras, a fim de identificar as medidas adotadas para garantir a plena inclusão das pessoas surdas. Portanto, a seguir é apresentado um panorama

atual das políticas de acessibilidade, com foco nas iniciativas voltadas à promoção da equidade no atendimento e à efetivação dos direitos das pessoas com deficiência auditiva.

2.2 Políticas de Acessibilidade no Setor Bancário: Panorama Atual

De acordo com Leite (2016), a acessibilidade no atendimento bancário, especialmente em agências físicas, precisa ser prioridade nas políticas públicas brasileiras, promovendo a inclusão social e o cumprimento das normas legais voltadas às pessoas com deficiência. As agências com atendimento presencial precisam desenvolver adaptações na estrutura física e no atendimento a esse público. O Quadro 2 apresenta as principais modalidades de comunicação acessível que podem ser oferecidas no atendimento bancário.

Modalidade	Características	Vantagens	Desvantagens
Libras	Comunicação visual-gestual utilizada por surdos no Brasil.	Inclusão direta do público surdo; facilita a compreensão de informações bancárias.	Exige intérpretes capacitados, nem sempre disponíveis.
Tecnologias assistidas (ex.: videochamada com intérprete)	Uso de dispositivos e aplicativos para facilitar a comunicação entre surdos e atendentes.	Praticidade, rapidez e acesso remoto; facilita a comunicação em tempo real.	Necessidade de acesso à tecnologia; pode ser difícil para quem tem baixa familiaridade digital.
Material informativo em formato acessível	Informações bancárias em formatos acessíveis, como textos simplificados, para quem não utiliza Libras.	Facilita o entendimento de informações bancárias para quem não utiliza Libras.	Não substitui a comunicação direta em Libras.
Sinalização visual em agências bancárias	Placas e avisos que direcionam os clientes surdos, incluindo indicações sobre atendimento em Libras.	Ajuda na orientação do público surdo; reduz a dependência de comunicação verbal.	Não substitui a comunicação completa e precisa.

Quadro 2 – Modalidades de Comunicação Acessível para Pessoas com Deficiência Auditiva no Atendimento Bancário
Fonte: adaptado com base em Brasil (2015); Lopez et al. (2020); Pereira (2021).

Lopez et al. (2020) apontam que, apesar da existência de legislações que garantem o direito à acessibilidade, pessoas surdas ainda enfrentam diversas barreiras no setor de serviços, incluindo o bancário, sobretudo pela ausência de recursos de comunicação adequados, como intérpretes de Libras e materiais acessíveis; mesmo com avanços legais, a efetivação da acessibilidade comunicacional depende de investimentos contínuos e de práticas institucionais mais estruturadas. Nessa direção, Pereira (2021), em estudo realizado em agências bancárias de João Pessoa-PB, constatou a ausência de recursos de acessibilidade para pessoas surdas, como intérpretes de Libras ou sinalização adequada. Vasconcelos (2023), ao analisar comparativamente aplicativos bancários e diretrizes de acessibilidade para deficientes visuais, concluiu que, embora haja avanços, os aplicativos ainda não atendem plenamente às necessidades desse público. Leite (2016), por sua vez, ao analisar a política de inclusão de pessoas com deficiência em dois bancos, observou que, embora existam iniciativas voltadas à inclusão, sua aplicação ainda é superficial, sendo necessária a integração de estratégias mais consistentes para garantir ações efetivas. Observa-se, portanto, que a adoção de práticas acessíveis voltadas especificamente às pessoas com deficiência auditiva é um passo essencial para um atendimento verdadeiramente inclusivo.

2.3 Análise da Conformidade entre Políticas Adotadas e Dispositivos Legal-Normativos

A Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência – Lei nº 13.146/2015 – estabelece diretrizes claras para a promoção da acessibilidade, incluindo a comunicação acessível para pessoas com deficiência auditiva. No entanto, Pereira (2021) analisou que a implementação prática dessas medidas nas instituições bancárias ainda é limitada, constatando que muitas agências bancárias não oferecem intérpretes de Libras ou materiais em formatos acessíveis, como braile ou fonte ampliada. Santos et al. (2022) corroboram que a ausência de acessibilidade comunicacional impacta diretamente na experiência do cliente com deficiência auditiva, comprometendo sua autonomia e inclusão financeira; além disso, a ineficiência na comunicação pode gerar frustrações e desconfiança em relação às instituições financeiras, destacando que a comunicação efetiva é fundamental para a inclusão de pessoas com deficiência auditiva no atendimento bancário.

Mascarenhas (2015) enfatiza a importância de avaliações contínuas para garantir a efetividade das políticas de acessibilidade, pois a capacitação dos profissionais bancários é essencial para garantir um atendimento inclusivo e eficaz. Santos et al. (2022) pontuam que a falta de preparo pode resultar em barreiras comunicacionais que comprometem a qualidade do serviço prestado e, desse modo, sugerem a necessidade da formação contínua dos funcionários para superar essas barreiras, apontando que a implementação de tecnologias assistidas, como softwares de transcrição automática e dispositivos de alerta visual, pode facilitar a comunicação entre os funcionários e os clientes com deficiência auditiva. Nesse contexto, Pereira (2021) complementa que a realização de auditorias periódicas para avaliar a eficácia das medidas implementadas e identificar áreas de melhoria deve ser recomendada para garantir a conformidade com as normas de acessibilidade. Mascarenhas (2015), por sua vez, argumenta que a promoção de valores inclusivos dentro da organização é crucial para o sucesso das políticas de acessibilidade; portanto, é importante que as instituições bancárias promovam uma cultura organizacional que valorize a diversidade e a inclusão. Assim, torna-se necessário adotar uma postura crítica frente à cultura organizacional, reconhecendo que a inclusão não deve ser tratada como um procedimento burocrático, mas como um compromisso efetivo que exige transformação de comportamentos, revisão de processos internos e engajamento real da gestão e dos colaboradores.

3 Metodologia

Este capítulo descreve os procedimentos metodológicos adotados para a realização da pesquisa, contemplando a abordagem, a estratégia, os meios de investigação, o universo pesquisado, os procedimentos empregados para o atendimento de cada objetivo específico e a técnica utilizada para a análise dos dados coletados.

Para Gil (2017), a pesquisa científica busca respostas para problemas relevantes, baseando-se em dados confiáveis e utilizando procedimentos que permitam a verificação e a replicação dos resultados. Portanto, ela se caracteriza como uma atividade sistemática voltada à produção de conhecimentos novos ou ao aprofundamento de saberes já existentes, por meio de métodos rigorosos de investigação. A presente pesquisa adota uma abordagem qualitativa, que se coaduna com a natureza do problema e os objetivos propostos; para Marconi e Lakatos (2025), a abordagem qualitativa é apropriada para estudos que envolvem fenômenos sociais complexos e que demandam interpretação contextualizada das práticas. Assim, a escolha pela abordagem qualitativa habilitou a pesquisa a descrever e aprofundar-se nas políticas de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva, permitindo a compreensão de ‘como’ e ‘por que’ certas práticas são adotadas ou não pelas instituições bancárias em Tangará da Serra – MT, alinhando-se diretamente ao objetivo geral do estudo.

Em relação à estratégia de pesquisa, esta caracteriza-se como exploratória e descritiva. A fase exploratória visa proporcionar maior familiaridade com o tema e contribuir para a construção do referencial teórico, além de permitir a delimitação do objeto de estudo; para Gil (2017), as pesquisas exploratórias tendem a ser mais flexíveis em seu planejamento, pois pretendem observar e compreender os mais variados aspectos relativos ao fenômeno estudado pelo pesquisador. Para atender aos dois primeiros objetivos específicos, foi utilizada a pesquisa exploratória, de modo a possibilitar a identificação dos dispositivos legal-normativos que orientam as práticas de acessibilidade para pessoas com deficiência auditiva. No segundo momento, a pesquisa se apresentou de forma descritiva; conforme Gil (2017), ela tem como objetivo descrever características de um conjunto populacional, algum fenômeno que acontece ou aconteceu, ou o relacionamento de variáveis, sendo sua característica primordial a coleta de dados por meios padronizados. Desse modo, a pesquisa descritiva buscou atender ao segundo e ao terceiro objetivos específicos, que tinham como intuito mapear as políticas adotadas pelas instituições bancárias e analisar o alinhamento entre as políticas organizacionais e os dispositivos legal-normativos inerentes à acessibilidade no atendimento presencial por organizações desse setor.

Quanto aos meios, foram realizadas uma pesquisa documental, pesquisa telematizada e de campo. Para Rocha e Bernardo (2011), a pesquisa documental utiliza materiais que ainda não receberam tratamento analítico e que podem oferecer informações relevantes para o aprofundamento do tema. Portanto, foi realizada uma análise dos dispositivos legal-normativos apresentados no Quadro 1. Em relação à pesquisa telematizada, esta consiste na coleta de informações por meio de fontes digitais, como sites institucionais, portais oficiais e documentos eletrônicos disponíveis publicamente. No presente estudo, essa etapa foi realizada com o auxílio da inteligência artificial (ChatGPT), utilizada exclusivamente como ferramenta de apoio para localizar e organizar dados presentes nos sites das agências bancárias sobre políticas e práticas de atendimento a clientes com deficiência auditiva.

Em relação à pesquisa de campo, Marconi e Lakatos (2023) relatam que ela tem como objetivo conseguir informações e/ou conhecimentos sobre um problema, para o qual se procura uma resposta, com o propósito de descobrir novos fenômenos ou relações entre eles. Foi, portanto, aplicada na realização das entrevistas semiestruturadas junto às instituições bancárias do município, permitindo o levantamento de informações práticas e atuais sobre a adoção de políticas de acessibilidade.

O universo da pesquisa compreendeu as instituições bancárias com atendimento presencial em Tangará da Serra – MT. Atualmente, o município possui seis bancos comerciais, sendo eles: Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Bradesco, Banco Itaú, Banco Santander e Banco da Amazônia. Além disso, há três cooperativas de crédito: Sicredi, Sicoob e Unicred. Dessas instituições, o Banco do Brasil possui duas agências e a Cooperativa Sicredi possui quatro agências em diferentes pontos da cidade. Foi feito contato com todas as instituições bancárias e cooperativas mencionadas; entretanto, apenas quatro delas – Banco Santander, Banco da Amazônia, Caixa Econômica Federal e Sicredi – aceitaram participar do estudo, disponibilizando informações e respondendo às entrevistas que subsidiaram a análise dos dados apresentados. Os sujeitos de pesquisa foram os gestores responsáveis pela implementação das políticas de acessibilidade em cada uma das agências, ou o gerente geral na ausência de um profissional específico.

Para atender ao primeiro objetivo específico, realizou-se análise documental da Constituição Federal de 1988, da Lei nº 10.436/2002, da Lei nº 13.146/2015, do Decreto nº 10.014/2019 e da Resolução CMN nº 4.949/2021. Para o segundo objetivo, foi realizada entrevista semiestruturada com os gestores responsáveis pelas políticas de acessibilidade nas instituições pesquisadas – técnica que, segundo Marconi e Lakatos (2023), exige a elaboração prévia de um roteiro de perguntas passível de ajuste ao longo da interação com o entrevistado.

Para o terceiro objetivo, os dados da análise documental e das entrevistas foram triangulados, estratégia metodológica que utiliza diferentes métodos, técnicas ou fontes de informação para estudar um mesmo fenômeno, ampliando a compreensão da realidade pesquisada e a validade dos resultados obtidos (Minayo, 2012).

Para a análise dos dados, empregou-se a análise de conteúdo, técnica que permite a sistematização e a interpretação dos conteúdos com base em categorias previamente definidas ou emergentes do próprio material, possibilitando identificar padrões, contradições, convergências e lacunas nas práticas de acessibilidade adotadas pelas instituições bancárias em relação aos dispositivos legais existentes (Bardin, 2009). A aplicação seguiu as três fases indicadas por Bardin (2009): pré-análise, com a organização documental e a transcrição das entrevistas e a definição de categorias iniciais com base nos objetivos da pesquisa; exploração do material, com a categorização dos dados; e tratamento dos resultados, em que as categorias foram interpretadas, permitindo a construção de uma análise crítica sobre as políticas de acessibilidade adotadas e seu alinhamento com os dispositivos legais.

3.1 Declaração de Uso de Inteligência Artificial Generativa

Na elaboração e adaptação deste artigo foi utilizada a ferramenta de inteligência artificial generativa Claude (Anthropic), entre agosto de 2026, como apoio editorial e técnico, sob supervisão direta dos autores. O uso da ferramenta limitou-se às seguintes finalidades: (i) condensação e síntese do manuscrito original para adequação ao limite de páginas exigido pelo evento; (ii) conversão do sistema de citações e referências do padrão ABNT para o padrão APA; e (iii) formatação de quadros, legendas e referências conforme as normas de submissão do evento. A concepção da pesquisa, a definição do problema e dos objetivos, a coleta de dados em campo (incluindo as entrevistas semiestruturadas realizadas junto às quatro instituições bancárias pesquisadas), a análise de conteúdo, a interpretação dos resultados e as conclusões apresentadas são de autoria integral e original dos autores, não tendo sido gerados, inventados ou substituídos por inteligência artificial em nenhuma etapa.

Esta declaração segue a Política sobre Uso de Inteligência Artificial Generativa do XIV SINGEP e a Portaria CNPq nº 2.664, de 6 de março de 2026, que exige a especificação da ferramenta utilizada e da finalidade em cada etapa do trabalho em que a IA generativa tenha sido empregada. Em conformidade com essas diretrizes, declara-se que a IA não foi utilizada para produção autônoma de conteúdo científico, não lhe foi atribuída autoria ou coautoria, e todo o conteúdo assistido por IA foi submetido à revisão crítica integral dos autores antes da submissão, que assumem integral responsabilidade pela precisão, originalidade e integridade científica do trabalho apresentado.

4 Análise dos Resultados e Discussões

Este capítulo apresenta e discute os resultados obtidos por meio da análise documental, das entrevistas semiestruturadas e da pesquisa telematizada realizadas junto às instituições bancárias com atendimento presencial em Tangará da Serra – MT. Os achados são apresentados em três seções, organizadas conforme os objetivos específicos da pesquisa: o arcabouço legal que embasa as políticas de acessibilidade comunicacional no setor bancário, o mapeamento das políticas e práticas institucionais efetivamente adotadas e, por fim, a avaliação do grau de conformidade dessas políticas com os dispositivos legais aplicáveis, bem como os desafios identificados em sua implementação.

A análise dos dados obtidos foi conduzida por meio de uma abordagem tripartida, alinhada aos objetivos específicos da pesquisa, permitindo a identificação e avaliação do arcabouço legal, o mapeamento das políticas de acessibilidade comunicacional adotadas pelas

instituições bancárias pesquisadas (Santander, Banco da Amazônia, Caixa Econômica Federal e Sicredi) e a avaliação do grau de conformidade e dos desafios inerentes a essa implementação.

4.1 O Arcabouço Legal que Estabelece as Políticas de Acessibilidade Comunicacional no Setor Bancário

O primeiro objetivo específico buscou identificar o arcabouço legal que estabelece as políticas de acessibilidade comunicacional no setor bancário. As instituições investigadas demonstraram ter conhecimento, em graus variados, dos dispositivos legais que regem a inclusão de pessoas com deficiência auditiva. O Quadro 3 sintetiza os principais dispositivos legais e normativos citados nas fontes que embasam essas políticas no setor financeiro.

Dispositivo legal/normativo	Ano	Relevância para a acessibilidade comunicacional bancária
Constituição Federal	1988	Base jurídica fundamental para os direitos de inclusão.
Lei nº 10.436	2002	Reconhecimento oficial da Libras como meio legal de comunicação e expressão, exigindo adaptações para o atendimento.
Lei nº 13.146 (LBI)	2015	Obrigatoriedade de sinalização visual clara e fornecimento de canais de comunicação acessíveis que considerem as especificidades linguísticas da pessoa surda.
Decreto nº 10.014	2019	Regulamentação de aspectos da LBI.
Resolução CMN nº 4.949	2021	Norma específica do setor financeiro sobre o atendimento e a acessibilidade.

Quadro 3 – Síntese do Arcabouço Legal da Acessibilidade Comunicacional
Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A identificação do arcabouço legal demonstra que há uma base sólida para a exigência de acessibilidade comunicacional nas instituições financeiras. A Lei nº 10.436/2002, que reconheceu a Libras, e a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015) são os pilares centrais que impõem aos bancos a responsabilidade pela eliminação das barreiras comunicacionais. No entanto, a literatura, representada por Gomes e Montenegro (2022), aponta que, apesar do reconhecimento oficial da Libras desde 2002, o desconhecimento sobre a língua e a surdez ainda persiste, o que se manifesta na dificuldade em tratar o indivíduo surdo como capaz de realizar atividades cotidianas, como transações bancárias. Essa lacuna entre o marco legal robusto e a falta de sua operacionalização efetiva no cotidiano institucional sugere que o desafio da acessibilidade não é apenas normativo, mas primariamente de gestão e cultura organizacional.

4.2 Mapeamento das Políticas e Práticas Institucionais

O segundo objetivo específico consistiu em mapear as políticas de acessibilidade comunicacional no atendimento presencial. A análise das quatro agências investigadas revelou diferenças significativas no grau de estruturação das políticas, capacitação e recursos de apoio, confirmando a observação de Pereira (2021) de que muitas agências ainda enfrentam limitações na implementação efetiva da Lei Brasileira de Inclusão. O Quadro 4 compara as ações e recursos disponíveis nas instituições investigadas, com foco na capacitação de pessoal, canais de comunicação e sinalização visual.

Instituição	Política/diretriz formal	Capacitação em Libras	Canais acessíveis (presencial/remoto)	Sinalização visual para surdos
Santander	Sim (orientações internas)	Básico/interno (mínimo de um colaborador exigido)	Site institucional (limitado)	Não (somente para def. visual)
Banco da Amazônia	Sim (valores éticos)	Básico/pontual (exigência de 1 funcionário, sem fiscalização)	SAC (não adaptado)	Não
Caixa Econômica Federal	Sim (política mais consolidada)	Avançado (profissionais formados e cursos internos)	Central remota com intérpretes de Libras (via webcam)	Não
Sicredi	Sim ("mapa estratégico da deficiência auditiva")	Obrigatório para todos (cursos e reciclagens anuais)	Videochamada via WhatsApp (canais focados em def. visual)	Não

Quadro 4 – Comparativo das Políticas de Acessibilidade Comunicacional
Fonte: Dados da pesquisa (2025).

O Quadro 4 evidencia que, embora todas as instituições afirmem ter políticas ou diretrizes de inclusão, a efetividade e a abrangência dessas ações diferem substancialmente. A Caixa Econômica Federal se destaca pela política mais consolidada e pelo recurso tecnológico mais avançado – a central de atendimento remota com intérpretes de Libras –, que assegura agilidade e inclusão no serviço prestado. O Sicredi demonstra compromisso crescente por exigir cursos obrigatórios de Libras para todos os colaboradores; contudo, o entrevistado reconheceu que, apesar da obrigatoriedade, a aplicação prática do aprendizado enfrenta desafios no cotidiano, reforçando a necessidade de maior prática e segurança no uso da língua. A análise dos canais de comunicação também se alinha à perspectiva de Rocha (2024), que aponta a fundamentalidade de canais que considerem as especificidades linguísticas e culturais da comunidade surda; o Banco da Amazônia e o Santander, ao se limitarem ao SAC ou ao site institucional, demonstram restrição nos canais de acessibilidade direcionados. Por fim, um achado crítico e universal é a ausência de sinalização visual adequada aos clientes surdos em todas as agências, o que representa falha direta no cumprimento da Lei nº 13.146/2015, que determina que espaços de uso coletivo garantam sinalização clara e compreensível para pessoas com deficiência auditiva. Neves et al. (2021) demonstram que a implementação de recursos comunicacionais acessíveis costuma esbarrar na falta de planejamento interno e na percepção equivocada de que pessoas surdas representam um público "restrito", o que reforça práticas limitadas e pouco responsivas – realidade que dialoga diretamente com os achados deste estudo, indicando que a ausência de sinalização visual não é um caso isolado, mas parte de um padrão estrutural de baixa prioridade atribuída à comunicação inclusiva no setor bancário.

O quadro a seguir, Quadro 5, apresenta os dados coletados por meio de pesquisa telematizada nos sites e portais oficiais das principais instituições financeiras com atendimento presencial em Tangará da Serra – MT. A análise buscou identificar políticas institucionais, práticas de acessibilidade comunicacional voltadas a pessoas com deficiência auditiva, canais de comunicação disponíveis, capacitação de colaboradores e grau de conformidade com marcos legais vigentes, como a Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015). As informações apresentadas refletem os dados disponíveis publicamente e podem não contemplar todos os recursos ou iniciativas efetivamente praticadas nas agências locais.

Instituição bancária	Política formal ou diretrizes específicas	Capacitação em Libras	Canais de comunicação acessíveis	Conformidade com marcos legais
Banco do Brasil	Sim, com central de atendimento em Libras	Sim	Telefone para Surdos (TS) e videochamada	Sim, conforme Lei nº 13.146/2015
Caixa Econômica Federal	Sim, com ICOM para atendimento em Libras	Não informado	Videochamada via ICOM	Sim, conforme Lei nº 13.146/2015
Banco Bradesco	Sim, com Bradesco Digital Libras	Sim	Vídeo chat nas agências	Sim, conforme Lei nº 13.146/2015
Banco Itaú	Sim, com Central de Atendimento em Libras	Sim	Videochamada via Central	Sim, conforme Lei nº 13.146/2015
Banco Santander	Não especificado	Não informado	SAC com vídeo chat em Libras	Não especificado
Banco da Amazônia	Não especificado	Não informado	Não especificado	Não especificado
Sicredi	Sim, com atendimento via WhatsApp em Libras	Sim	Videochamada via WhatsApp	Não especificado
Sicoob	Sim, com capacitação em Libras	Sim	Não especificado	Não especificado
Unicred	Não especificado	Não informado	Não especificado	Não especificado

Quadro 5 – Mapeamento das ações por pesquisa telematizada
Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A análise das informações disponibilizadas pelos sites e portais oficiais das instituições financeiras evidencia que a maioria delas possui políticas e canais de acessibilidade voltados a pessoas com deficiência auditiva, como atendimento em Libras e videochamadas específicas. Entretanto, o nível de detalhamento e a abrangência dessas políticas variam entre os bancos, refletindo diferentes graus de institucionalização da acessibilidade comunicacional. Esses dados refletem o que Leite (2016) encontrou ao analisar a política de integração de pessoas com deficiência em bancos: embora haja iniciativas publicadas, a implementação ainda é superficial e pouco consolidada. Portanto, os dados indicam que algumas instituições já investem em capacitação de colaboradores e em canais de comunicação adaptados, enquanto outras apresentam informações limitadas sobre suas práticas. Esse panorama sugere a necessidade de avanços na transparência e na padronização das políticas de acessibilidade, visando assegurar um atendimento inclusivo e eficaz para todos os clientes surdos.

4.3 Avaliação do Grau de Conformidade e Desafios

O terceiro objetivo específico visou avaliar o grau de conformidade das políticas institucionais com os dispositivos legais normativos aplicáveis, bem como identificar os desafios na implementação dessas políticas. A análise revela que, embora a conscientização exista, a efetiva incorporação dos marcos legais ainda é limitada. O Quadro 6 sumariza o alinhamento legal, os sistemas de controle e as barreiras percebidas pelas quatro instituições pesquisadas.

Instituição	Alinhamento com a legislação (grau)	Auditorias de acessibilidade	Mensuração da satisfação do cliente surdo	Principal barreira identificada

Santander	Superficial (ações baseadas em orientações internas, conhecimento limitado das leis)	Não (restritas à esfera administrativa)	Não (apenas pesquisas gerais)	Nenhuma (não há entraves financeiros/técnicos)
Banco da Amazônia	Intermediário (afirma considerar leis, mas sem controle)	Não	Não (apenas pesquisas gerais)	Nenhuma (não há entraves financeiros/técnicos)
Caixa Econômica Federal	Alto (incorporação explícita de todos os marcos legais)	Não (monitoramento interno dos atendimentos)	Sim (pesquisas específicas para clientes que usam a central Libras)	Necessidade de autorizações formais (estrutura pública)
Sicredi	Intermediário (reconhece marcos, foco em formação)	Sim (apenas para conclusão da formação em Libras)	Não (pesquisas via WhatsApp em texto, limitada)	Cultural (valorização da Libras inferior a idiomas estrangeiros)

Quadro 6 – Conformidade, Avaliação e Barreiras Institucionais
Fonte: Dados da pesquisa (2025).

A avaliação de conformidade demonstra que a Caixa Econômica Federal apresenta o maior alinhamento legal, refletido na incorporação explícita de marcos como a Lei Brasileira de Inclusão e a Resolução CMN nº 4.949/2021; em contraste, o Santander apresenta conhecimento superficial, baseando suas ações mais em orientações internas do que em exigências legais diretas. Um achado fundamental é a ausência de auditorias amplas sobre acessibilidade comunicacional em todas as instituições – apenas o Sicredi realiza auditorias específicas, limitadas à verificação da conclusão da formação obrigatória em Libras –, o que compromete o cumprimento efetivo dos dispositivos legais. Essa carência de mecanismos de controle e avaliação sistemática, como a não realização de auditorias que verifiquem a efetividade do atendimento e da sinalização, compromete o cumprimento efetivo dos dispositivos legais em todas as instituições pesquisadas.

A mensuração da satisfação do cliente surdo também revela disparidade: enquanto a Caixa Econômica Federal utiliza pesquisas direcionadas ao público que usa o serviço de intérpretes, o Santander e o Banco da Amazônia limitam-se a pesquisas gerais, inviabilizando uma análise precisa da qualidade do atendimento inclusivo – o Banco da Amazônia, inclusive, relatou não ter registrado atendimentos a clientes surdos até o momento, o que dificulta a avaliação. Quanto aos desafios, embora as instituições não citem barreiras financeiras ou técnicas significativas, o Sicredi identificou um obstáculo de natureza cultural: o entrevistado destacou que o aprendizado da Libras é frequentemente menos valorizado que o de idiomas estrangeiros.

Este achado dialoga diretamente com Schubert et al. (2014), que afirmam que a superação das barreiras comunicacionais requer não apenas a implementação de recursos, mas também a conscientização e capacitação dos profissionais que atuam nesses ambientes; o relato do representante do Sicredi sobre a importância de tratar o assunto com empatia e compromisso ético reforça que a promoção da acessibilidade transcende o mero cumprimento legal. Em conclusão, os dados sugerem que, embora a Caixa Econômica Federal e o Sicredi apresentem as iniciativas mais estruturadas, o setor bancário em Tangará da Serra – MT ainda carece de políticas robustas de avaliação, monitoramento e engajamento institucional contínuo para alcançar a plena inclusão comunicacional dos clientes surdos.

5 Considerações Finais

Esta seção retoma os principais achados da pesquisa, articulando-os ao objetivo geral e aos objetivos específicos propostos, e apresenta as limitações do estudo e as sugestões para investigações futuras sobre a acessibilidade comunicacional no atendimento bancário a pessoas com deficiência auditiva. O presente estudo teve como objetivo geral descrever as políticas de acessibilidade comunicacional adotadas pelas instituições bancárias com atendimento presencial em Tangará da Serra – MT, voltadas a pessoas com deficiência auditiva. O problema de pesquisa foi respondido por meio da análise das políticas e práticas das instituições participantes (Santander, Banco da Amazônia, Caixa Econômica Federal e Sicredi), que evidenciou a capacitação de atendentes em Libras – obrigatória para todos os colaboradores no Sicredi – e a implementação de tecnologias assistivas, com destaque para a central de atendimento remota com intérpretes de Libras da Caixa Econômica Federal, acessada via webcam. A pesquisa também revelou a limitação dessas políticas, notadamente pela ausência universal de sinalização visual adequada para clientes surdos em todas as agências investigadas.

O primeiro objetivo específico, de identificar os dispositivos legal-normativos do setor, foi cumprido por meio da análise documental sintetizada no Quadro 3, que atesta a existência de um arcabouço legal robusto, fundamentado na Lei nº 10.436/2002 e na Lei Brasileira de Inclusão (Lei nº 13.146/2015). O segundo objetivo, de mapear as políticas de acessibilidade comunicacional adotadas, foi alcançado por meio das entrevistas e da pesquisa telematizada, detalhadas nos Quadros 4 e 5, que evidenciam a disparidade das práticas: enquanto a Caixa Econômica Federal demonstrou a política mais consolidada e canais acessíveis via tecnologia, instituições como o Banco da Amazônia e o Santander apresentaram canais limitados e políticas menos abrangentes. Por fim, o terceiro objetivo, de avaliar o grau de conformidade das políticas, foi atingido pela triangulação dos dados, apresentada no Quadro 6, que revelou o maior alinhamento legal na Caixa Econômica Federal, em contraste com o conhecimento superficial do Santander, além de destacar a ausência de auditorias amplas sobre acessibilidade comunicacional em todas as instituições e a barreira cultural identificada no Sicredi, onde a Libras é menos valorizada que idiomas estrangeiros.

Apesar do rigor metodológico empregado, é imperativo reconhecer as limitações do presente estudo. Primeiramente, a limitação da amostra constituiu um obstáculo, visto que apenas quatro das nove instituições bancárias com atendimento presencial em Tangará da Serra – MT aceitaram participar, o que restringe a generalização dos resultados para todo o setor na região. Em segundo lugar, a pesquisa baseou-se primariamente na perspectiva da oferta de serviços, por meio de entrevistas com gestores; esse foco introduz uma limitação metodológica, pois os resultados podem ter sido influenciados pela percepção subjetiva dos entrevistados e pela interpretação das normas legais, sem incluir a mensuração direta da satisfação e da qualidade percebida pelos clientes surdos.

A partir das lacunas identificadas, sugere-se a proposição de estudos futuros que aprofundem as análises. Recomenda-se, prioritariamente, a realização de pesquisas focadas na perspectiva do usuário, aplicando métodos que avaliem diretamente a experiência e a satisfação dos clientes surdos no atendimento bancário, contrastando a política institucional com a realidade vivenciada. O achado sobre a barreira cultural no Sicredi exige investigação aprofundada das causas organizacionais que levam à desvalorização da Libras em relação a outros idiomas, com vistas a subsidiar planos de gestão de mudança mais eficazes. Por fim, a ausência crítica de sistemas de controle sugere a necessidade de desenvolver e validar mecanismos e métricas de auditoria para a conformidade da acessibilidade comunicacional, garantindo que a eficácia do atendimento e a adequação da sinalização sejam monitoradas de forma sistemática pelas instituições financeiras.

REFERÊNCIAS

Bardin, L. (2009). *Análise de conteúdo* (L. A. Reto & A. Pinheiro, Trad., 4a ed.). Edições 70.

Brasil. (1988). *Constituição da República Federativa do Brasil de 1988*. Senado Federal. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/constituicao.htm

Brasil. (2019, 6 de setembro). *Decreto nº 10.014, de 6 de setembro de 2019*. Diário Oficial da União. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2019-2022/2019/decreto/d10014.htm

Brasil. (2002, 24 de abril). *Lei nº 10.436, de 24 de abril de 2002*. Diário Oficial da União. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/l10436.htm

Brasil. (2015, 6 de julho). *Lei nº 13.146, de 6 de julho de 2015 (Lei Brasileira de Inclusão da Pessoa com Deficiência)*. Diário Oficial da União. https://www.planalto.gov.br/ccivil_03/_ato2015-2018/2015/lei/l13146.htm

Brasil. Conselho Monetário Nacional. (2021, 29 de março). *Resolução nº 4.949, de 29 de março de 2021*. Banco Central do Brasil. https://www.bcb.gov.br/pre/normativos/busca/normativo.asp?numero=4949

Gil, A. C. (2017). *Como elaborar projetos de pesquisa* (6a ed.). Atlas.

Gomes, F. A., & Montenegro, R. K. A. (2022). Os aspectos da comunicação do sujeito surdo e a sua inclusão na sociedade contemporânea. *Revista Ibero-Americana de Humanidades, Ciências e Educação, 8*(5), 2216–2227. https://periodicorease.pro.br/rease/article/view/5645

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2023). *Tangará da Serra (MT)*. IBGE Cidades. https://www.ibge.gov.br/cidades-e-estados/mt/tangara-da-serra.html

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2023). *Censo demográfico 2022: pessoas com deficiência e pessoas diagnosticadas com transtorno do espectro autista*. IBGE. https://biblioteca.ibge.gov.br/index.php/biblioteca-catalogo?view=detalhes&id=2102178

Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística. (2023). *Pesquisa Nacional por Amostra de Domicílios Contínua: pessoas com deficiência 2022*. IBGE. https://www.ibge.gov.br/estatisticas/sociais/trabalho/17270-pnad-continua.html

Leite, L. de M. N. (2016). *Inclusão de pessoas com deficiências: uma análise entre dois bancos* [Monografia de Especialização, Centro Universitário de Brasília]. Repositório UniCEUB. https://repositorio.uniceub.br/jspui/handle/235/12156

Lopez, M. H., Griebeler, W. R., & Vergara, L. G. L. (2020). Barreiras de acessibilidade enfrentadas por pessoas surdas no setor de serviços: uma revisão integrativa da literatura. *Saber Humano, 10*(17), 165–191. https://saberhumano.emnuvens.com.br/sh/article/view/456

Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2025). *Técnicas de pesquisa* (9a ed.). Atlas.

Marconi, M. de A., & Lakatos, E. M. (2023). *Fundamentos de metodologia científica* (9a ed.). Atlas.

Mascarenhas, M. P. (2015). *O direito à acessibilidade no Brasil: uma avaliação em internet banking na plataforma do Banco do Brasil* [Monografia de Bacharelado, Universidade de Brasília]. Biblioteca Digital de Monografias UnB. https://bdm.unb.br/handle/10483/11610

Mato Grosso. (2023). *Lei nº 12.157, de 2023*. Assembleia Legislativa do Estado de Mato Grosso. https://www.al.mt.gov.br/norma-juridica

Neves, A. da S. O., Tavares, A. S., & Soares, M. M. (2021). Acessibilidade para deficientes auditivos: quanta dificuldade em dar ouvidos a esse público. ResearchGate. https://www.researchgate.net/publication/348339436

Organização Mundial da Saúde. (2021). *Relatório mundial sobre audição*. OMS. https://www.who.int/publications/i/item/9789240020481

Pereira, T. (2021). *Acessibilidade às pessoas surdas em agências bancárias na cidade de João Pessoa-PB: um relato de experiência* [Artigo de Graduação, Instituto Federal da Paraíba]. Repositório IFPB. https://repositorio.ifpb.edu.br/handle/177683/1783

Rocha, A. S. da, & Bernardo, D. G. (2011). Pesquisa bibliográfica: entre conceitos e fazeres (pp. 81–81–100). Eduem.

Rocha, J. C. L. da. (2024). *Guia orientador para acessibilidade comunicacional na televisão universitária da Universidade Federal do Rio Grande do Norte* [Produto educacional, Mestrado Profissional em Ensino de Ciências e Matemática, Universidade Federal do Rio Grande do Norte]. Repositório UFRN. https://repositorio.ufrn.br/items/cae62d1c-f8f9-4df9-a162-64158238f595

Santos, J. K. de O. et al. (2022). Comunicação efetiva como forma de inclusão no atendimento à pessoa com deficiência auditiva. *Research, Society and Development, 11*(13), e351111335212. https://rsdjournal.org/index.php/rsd/article/view/35212

Schubert, S. E. de M., Silva, R. Q. da, & Coelho, L. A. B. (2014). Desafios da inclusão e acessibilidade para estudantes surdos na educação regular: cultura, identidade e formação docente. *Anais do CINTEDI*. https://www.editorarealize.com.br/editora/anais/cintedi/2014/

Secretaria de Estado de Saúde de Mato Grosso. (2024). *Relatório anual de gestão 2023*. SES-MT. https://www.saude.mt.gov.br/storage/files/6pqCFf3UURcrrCTBRfxGYEXlVcagIbWovhyxJFel.pdf

Tangará da Serra. (2023). *Lei nº 6.094, de 10 de agosto de 2023*. Câmara Municipal de Tangará da Serra. https://www.tangaradaserra.mt.leg.br/leis

Vasconcelos, F. (2023). *Análise comparativa acerca da implementação dos aplicativos de bancos e das guidelines de acessibilidade aos deficientes visuais* [Trabalho de

Conclusão de Curso, Universidade Federal de Pernambuco]. Repositório UFPE. https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/52484